

Eksamen

29.november 2016

APO3002

Kommunikasjon og samhandling

Programområde: Apotekteknikk

Nynorsk

Eksamensinformasjon

Eksamenstid	Eksamen varer i 4 timar.
Hjelpemiddel	Alle hjelpemiddel er tillatne, bortsett frå Internett og andre verktøy som kan brukast til kommunikasjon.
Bruk av kjelder	<p>Dersom du bruker kjelder i svaret ditt, skal dei alltid førast opp på ein slik måte at lesaren kan finne fram til dei.</p> <p>Du skal føre opp forfattar og fullstendig tittel på både lærebøker og annan litteratur. Dersom du bruker utskrift eller sitat frå Internett, skal du føre opp nøyaktig nettadresse og nedlastingsdato.</p>
Vedlegg	Ingen
Informasjon om vurderinga	Faget handlar om individuelt tilpassa informasjon og rettleiing. Sentralt står kommunikasjonsteknikkar, service og samhandling med kundar og samarbeidspartnarar. Vidare dekkjer faget etisk refleksjon og konflikthandtering.
Andre opplysningar	

Oppgåve 1

- a) I kundebehandling vert det lagt stor vekt på språk, stemme og kroppsspråk. Grunnge kvifor.
- b) Gje eksempel frå apoteket på korleis dette påverkar kommunikasjonsprosessen mellom kunde og apotektilsett.
- c) Korleis kan du bidra til å førebyggje negativt stress på arbeidsplassen din?

Oppgåve 2

Du er nyttilsett i apotek Sviskeberget og opplever at baksnakking er ein del av arbeidskulturen. To av kollegaene dine er som følgje av dette blitt uvener og snakkar ikkje saman – verken på arbeid eller på fritida. Den eine av kollegaene er no sjukmeld på ubestemt tid.

- a) Beskriv korleis denne konflikten skal/bør løysast.
- b) Korleis kan denne konflikten påverke kvaliteten til apoteket sitt arbeid?
- c) Grei ut om førebyggjande tiltak mot mobbing på arbeidsplassen.

Oppgåve 3

Apoteka skal delta med helsefremmjande og førebyggjande arbeid i samfunnet. Forklar korleis du som apotekteknikar kan utøve dette på best mogeleg måte. Gje ulike eksempel på dette.

Oppgåve 4

Du står i sjølvvalet og møter ei dame som verkar litt usikker. Ho spør forsiktig etter råd og rettleiing frå deg. Ho fortel at ho kan vere gravid med ein annan enn ektefellen sin. Vis korleis du møter denne kunden. Kva gjer du? Grunnge svara dine.

Oppgåve 5

- a) Vis med eksempel kva du meiner kjenneteiknar god service i apoteket?
- b) Drøft korleis måten du kommuniserer på kan påverke korleis kunden opplever service.

Bokmål

Eksamensinformasjon

Eksamenstid	Eksamen varer i 4 timer.
Hjelpemidler	Alle hjelpemidler er tillatt, bortsett fra Internett og andre verktøy som kan brukes til kommunikasjon.
Bruk av kilder	<p>Hvis du bruker kilder i besvarelsen din, skal disse alltid oppgis på en slik måte at leseren kan finne fram til dem.</p> <p>Du skal oppgi forfatter og fullstendig tittel på både lærebøker og annen litteratur. Hvis du bruker utskrift eller sitat fra Internett, skal du oppgi nøyaktig nettsadresse og nedlastingsdato.</p>
Vedlegg	Ingen
Informasjon om vurderingen	Faget handler om individuelt tilpasset informasjon og veiledning. Sentralt står kommunikasjonsteknikker, service og samhandling med kunder og samarbeidspartnere. Videre dekker faget etisk refleksjon og konflikthåndtering.
Andre opplysninger	

Oppgave 1

- a) I kundebehandling legges det stor vekt på språk, stemme og kroppsspråk. Begrunn hvorfor.
- b) Gi eksempler fra apoteket på hvordan dette påvirker kommunikasjonsprosessen mellom kunde og apotekansatt.
- c) Hvordan kan du bidra til å forebygge negativt stress på din arbeidsplass?

Oppgave 2

Du er nyansatt i apotek Sviskeberget og opplever at baksnakking er en del av arbeidskulturen. To av dine kollegaer er som følge av dette blitt uvenner og snakker ikke sammen – hverken på arbeid eller på fritiden. Den ene av kollegaene er nå sykemeldt på ubestemt tid.

- a) Beskriv hvordan denne konflikten skal/bør løses.
- b) Hvordan kan denne konflikten påvirke kvaliteten til apotekets arbeid?
- c) Grei ut om forebyggende tiltak mot mobbing på arbeidsplassen.

Oppgave 3

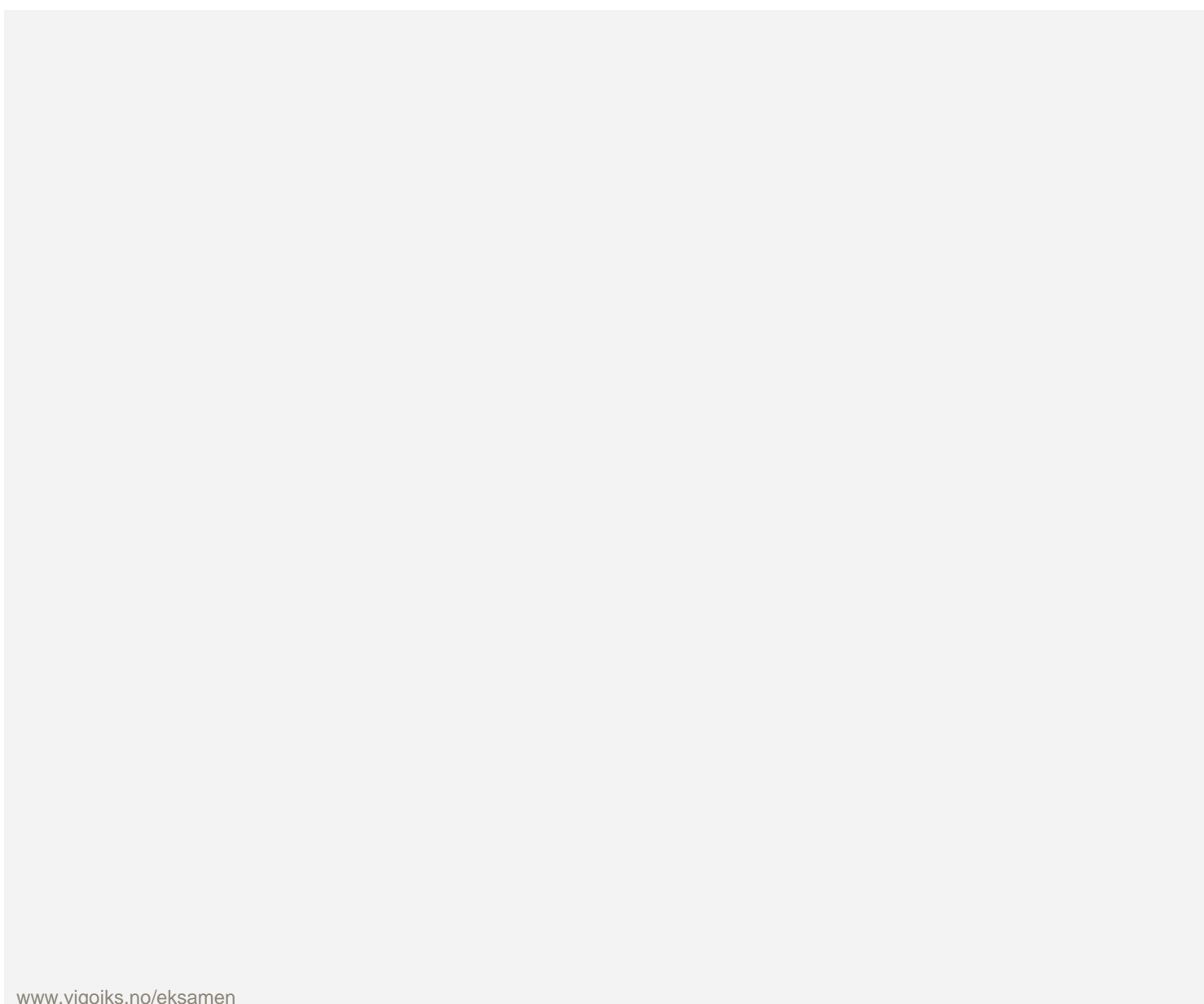
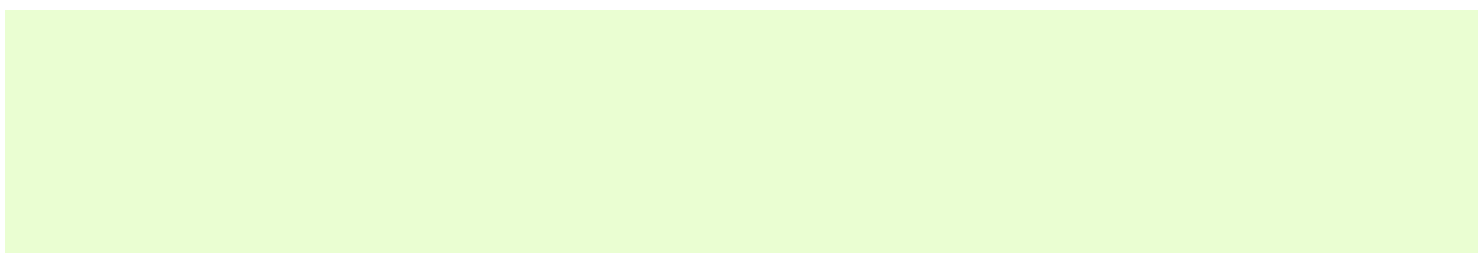
Apotekene skal delta med helsefremmende og forebyggende arbeid i samfunnet. Forklar hvordan du som apotektekniker kan utøve dette på best mulig måte. Gi ulike eksempler på dette.

Oppgave 4

Du står i selvalget og møter en dame som virker litt usikker. Hun spør forsiktig etter råd og veiledning fra deg. Hun forteller at hun kan være gravid med en annen enn sin ektefelle. Vis hvordan du møter denne kunden. Hva gjør du? Begrunn dine svar.

Oppgave 5

- a) Vis med eksempler hva du mener kjennetegner god service i apoteket?
- b) Drøft hvordan måten du kommuniserer på kan påvirke hvordan kunden opplever service.



www.vigoiks.no/eksamen