

Eksamen

24.november 2016

HUD 2002

Kommunikasjon og samhandling

Programområde: Hudpleie Vg2

Nynorsk

Eksamensinformasjon

Eksamenstid	Eksamen varer i 4 timar.
Hjelpemiddel	Alle hjelpemiddel er tillatne, bortsett frå Internett og andre verkty som kan nyttas til kommunikasjon.
Bruk av kjelder	<p>Dersom du nyttar kjelder i svaret ditt, skal desse alltid listas opp på ein slik måte at lesaren kan finne fram til dei.</p> <p>Du skal oppgi forfattar og fullstendig tittel på både lærebøker og annan litteratur. Dersom du nyttar utskrift eller sitat frå Internett, skal du oppgi nøyaktig nettadresse og nedlastingsdato. Det er til dømes ikkje tilstrekkeleg med www.wikipedia.no</p>
Vedlegg	Ingen
Informasjon om vurderinga	<p>I denne oppgåva vil det bli lagt vekt på:</p> <ul style="list-style-type: none">• At du syner ferdigheitar i problemløysning• At faglege kunnskapar og haldningar er relevante i høve til oppgåvene• At du syner kreativitet i val av løysingar• At du har fokus på klienten• At du ser kommunikasjon og samhandling i et heilskapleg perspektiv <p>HUSK Å NUMMERE OPPGÅVENE I SVARARKET</p>

Kompetansemål som vert lagt vekt på i vurderinga:

- Kommunisere med kundar og samarbeidspartnarar med ulik alder, kulturtilhøyring og livssituasjon, slik at deira behov vert ivaretatt
- Påvise og diskutere etiske problemstillingar relatert til behandling, kjøp, sal og marknadsføring
- Drøfte og gje eksempel på kva respekt, toleranse og omsorg inneber for hudpleiaren
- Drøfte ulike strategiar for konflikthandtering og syne dette i praksis
- Forklare kvifor det er viktig å samarbeida
- Demonstrere rådgjeving for kundar i behandlings- og salssituasjonar

Case:

Du har fått jobb på ein velværeklinikk der det er 5 tilsette. I dag er det di oppgåve å passe resepsjonen.

Hilde, som er ny kunde, har opplyst på telefon at ho er plaga av feit og urein hud og ynskjer hjelp til å finne gode produkt ho kan bruke heime. Ho seier også at ho sit i rullestol og har med seg sin personlege assistent til transport og påkledning.

Oppgåve 1

Korleis kan du på best muleg måte demonstrere og vegleie Hilde i høve til kjøp av heimeprodukt?

Oppgåve 2

Diskuter ulike etiske problemstillingar relatert til behandlinga av Hilde. Korleis vil du i tillegg stilla deg til hennar personlege assistent?

Oppgåve 3

Drøft og gje eksempel på kva respekt, toleranse og omsorg inneber for deg som hudpleiar.

Oppgåve 4

Ein av dine kollegaer har fått Hilde som kunde i dag. Korleis kan ho på best muleg måte kommunisere med Hilde?

I dag har de fulle lister og to tilsette er stadig borte frå jobb. Dette gjer at du som har resepsjonstenesta, også må behandle kundar. I tillegg må de sende nokre kundar heim. Dette har skjedd fleire gonger så det er stor misnøye blant de som er tilsette.

Oppgåve 5

Drøft ulike strategiar for konflikthandtering og kom med eksempel på korleis de kan løyse konflikten.

Oppgåve 6

Kvifor er det viktig for de som er kollegaer å samarbeida? Gje eksempel på godt samarbeid!

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 nettside og nedlastingsdato. Det er for eksempel ikke tilstrekkelig med www.wikipedia.no</p>
Vedlegg	Ingen
Informasjon om vurderingen	<p>I denne oppgaven vil det bli lagt vekt på:</p> <ul style="list-style-type: none">• At du viser ferdigheter i problemløsning• At faglige kunnskaper og holdninger er relevant i forhold til oppgavene• At du viser kreativitet i valg av løsninger• At du har fokus på klienten• At du ser kommunikasjon og samhandling i et helhetlig perspektiv. <p>HUSK Å NUMMERE OPPGAVENE I SVARARKET</p>

Kompetansemål som blir lagt vekt på i vurderingen:

- Kommunisere med kunder og samarbeidspartnere med ulik alder, kulturtilhørighet og livssituasjon, slik at deres behov blir ivaretatt
- Påvise og diskutere etiske problemstillinger relatert til behandling, kjøp, salg og markedsføring
- Drøfte og gi eksempler på hva respekt, toleranse og omsorg innebærer for hudpleieren
- Drøfte ulike strategier for konflikthåndtering og vise det i praksis
- Forklare hvorfor det er viktig å samarbeide
- Demonstrere rådgivning for kunder i behandlings- og salgssituasjoner

Case:

Du har fått jobb på en velværeklinikk hvor det er 5 ansatte. I dag er det din oppgave å betjene resepsjonen.

Hilde, som er ny kunde, har opplyst på telefon at hun er plaget av fet og uren hud og ønsker hjelp til å finne gode produkter hun kan bruke hjemme. Hun sier også at hun sitter i rullestol og har med seg sin personlige assistent til forflytning og påkledning.

Oppgave 1

Hvordan kan du på best mulig måte demonstrere og veilede Hilde i forhold til kjøp av hjemmeprodukter?

Oppgave 2

Diskuter ulike etiske problemstillinger relatert til behandlingen av Hilde. Hvordan vil du i tillegg forholde deg til hennes personlige assistent?

Oppgave 3

Drøft og gi eksempler på hva respekt, toleranse og omsorg innebærer for deg som hudpleier.

Oppgave 4

En av dine kolleger har fått Hilde som kunde idag. Hvordan kan hun på best mulig måte kommunisere med Hilde?

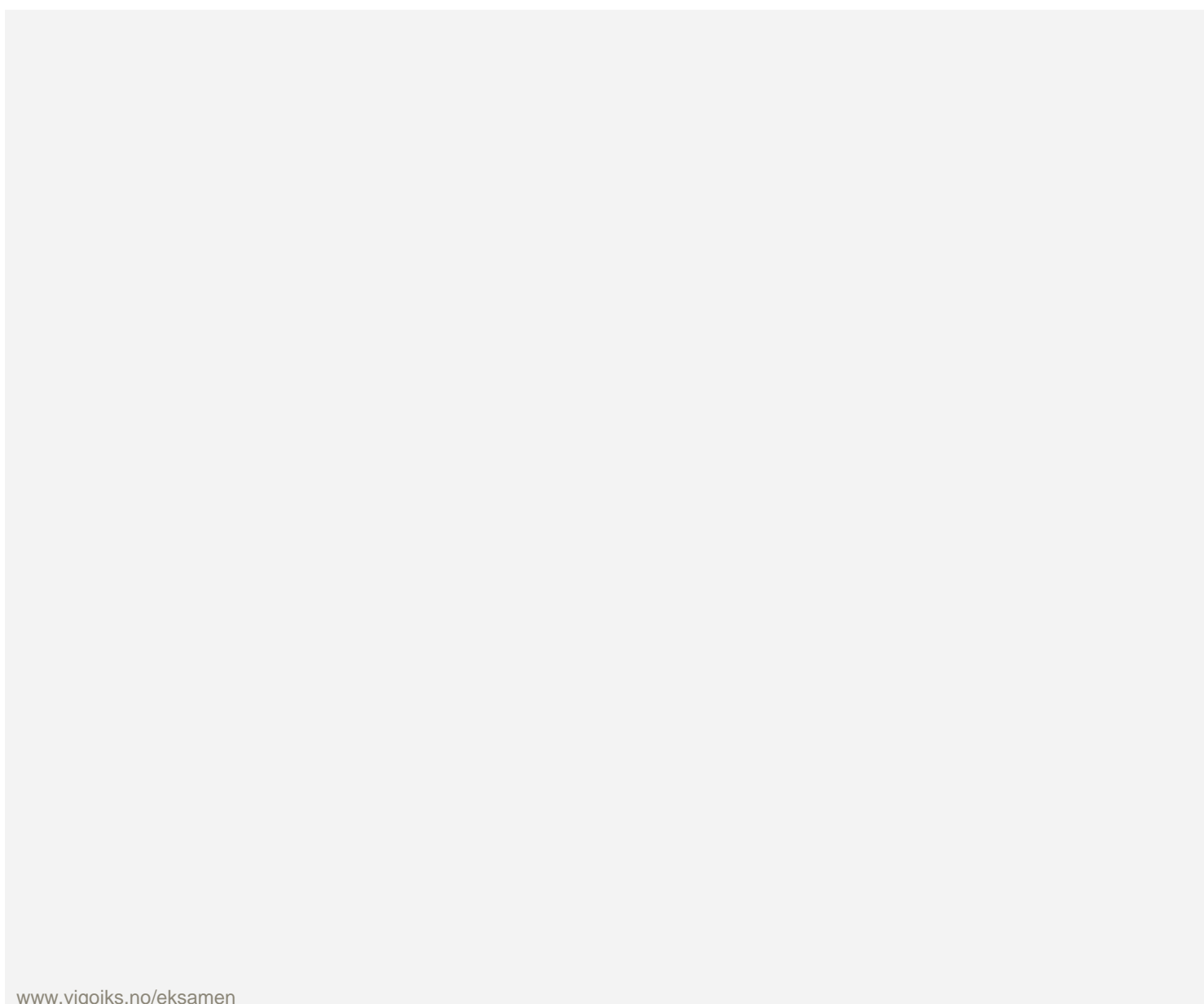
I dag har dere fulle lister og to ansatte er stadig borte fra jobb. Dette gjør at du som har resepsjonstjenesten, også må behandle kunder. I tillegg må dere sende noen kunder hjem. Dette har skjedd flere ganger så det er stor misnøye blant dere ansatte.

Oppgave 5

Drøft ulike strategier for konflikthåndtering og kom med eksempler på hvordan dere kan løse konflikten.

Oppgave 6

Hvorfor er det viktig for dere kolleger å samarbeide? Gi eksempler på godt samarbeid!



www.vigoiks.no/eksamen