

Eksamen

16. november 2016

RLV2001

Vertskapsrolla/Vertskapsrollen

Programområde: Reiseliv

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	Dersom du bruker kjelder i svaret ditt, skal dei alltid førast opp på ein slik måte at lesaren kan finne fram til dei. 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.
Vedlegg	Ingen
Informasjon om vurderinga	I denne oppgåva blir det lagt vekt på: <ul style="list-style-type: none"> • I kva grad du har nådd måla i læreplanen • At du kan knyte teori og praksis • At svara dine har ei fagleg grunngiving Spesielt i denne oppgåva: <ul style="list-style-type: none"> • Du skal kunne møte og ta omsyn til kulturelle særtrekk hos gjestene i vertskapsrolla • Du skal kunne avdekkje behov og potensielle ønske hos gjestene • Du skal kunne gjere greie for verkemiddel som sikrar at gjester og personale er trygge i situasjonar som brann
Andre opplysningar	Ingen

LILLEHAMMER-REGIONEN



Lillehammer og Gudbrandsdalen er ein del av Fjell-Noreg, og kan tilby mange attraktive og spennande opplevingar sommar som vinter. I Lillehammer-regionen står dei ekte, lekne, sporty og utfordrande aktivitetane i kø, og du treng ikkje å reise langt for å finne dei. Sommaren er ei herleg tid i regionen. Med stabilt og tørt innlandsklima ligg alt til rette for alle moglege slags utandørsaktivitetar. Fornøylesparken Hunderfossen Familiepark er eit mekka for barnefamiljar berre 10 minutt køyring frå Lillehammer sentrum. Eit besøk i Lillehammer-regionen byr på ekte opplevingar, ute og inne, og regionen tilbyr eit mangfald av utandørsaktivitetar. Vår, sommar og haust er Fjell-Noreg eit eldorado for naturbaserte aktivitetar. Med høge fjell, spektakulære breformasjonar, buldrande elver og sildrande bekkar utgjer dette ramma for friske opplevingar og aktivitetar i ein kontrastfull natur. Anten du vil vere ute eller inne, vil ha sport eller spa – så vil du garantert finne noko som kan freiste!

Vinteren i Lillehammer-regionen byr på stabilt klima med mykje naturleg snø og du finn mange preparerte skispor på vidder, i skogen og på høgjellet. Alpintilbodet er breitt og ingen stader møter du flottare skispor for langrenns-entusiastane, og høgjellsterreng for randonè (topptur).

OL-byen Lillehammer er ein moderne by som samtidig har fått utmerkingar for sin arkitektur og bevaring av opphaveleg busetnad i Gågata. Nasjonalt og internasjonalt er Lillehammer mest kjent for å ha arrangert dei 17. olympiske vinterleikane i 1994. Alpinanlegga Kvittfjell og Hafjell er berre to av tidlige OL-anlegg som ligg i regionen.

Lillehammer har gode kommunikasjonsforbindelsar til jernbane, buss og flyplass og ligg berre ein to-timer lang køyretur frå Oslo.

Oppgåve

«Mitt Hotell» er eit tenkt hotell som er lokalisert i Lillehammer by. Du arbeider som sal- og marknadsleiar ved dette hotellet. Det nærmar seg personalmøte, og i den forbindelsen tar dagleg leiar ved hotellet kontakt med deg, og ber deg om å gjennomføre følgjande:

- a) Du skal halde eit foredrag for alle tilsette ved hotellet, der du vektlegg kor viktig det er for dei tilsette å avdekke gjesten sine ønsker og behov. Ta utgangspunkt i Maslows behovsteori spesielt, og kommunikasjon med gjester generelt, og skriv foredraget. Ved behov, ta eigne føresetnader, og grunngi vala du tar.
- b) På hotellet står gjesten sin sikkerheit i h gsete. Du ønsker å understreke overfor alle tilsette kor viktig dette er. Skriv eit foredrag der du gjer greie for kva dei tilsette må vere oppmerksame på når det gjeld brann. Foredraget skal innehalde:
 - førebyggjande tiltak
 - verkemiddel som sikrar at gjester og personale er trygge ved ein eventuell brann
 - presentasjon av hotellet sin nye branninstruks

Ved behov, ta eigne føresetnader, og grunngi vala du tar.

- c) Dei tilsette ved hotellet m ter kvar dag gjester frå ulike land og med ulik kulturell bakgrunn. Ved hotellet er det derfor viktig at alle tilsette har kjennskap til ulike kulturar og kulturelle særtrekk. Skriv eit manus som du kan bruke når du skal presentere emnet, der du legg vekt på korleis alle tilsette på best mogleg måte kan møte og ta omsyn til kulturelle særtrekk hos hotellet sine gjester. Ved behov, ta eigne føresetnader, og grunngi vala du tar.

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	<p>I denne oppgaven blir det lagt vekt på:</p> <ul style="list-style-type: none">• I hvilken grad du har nådd målene i læreplanen• At du kan knytte teori og praksis• At svarene dine har en faglig begrunnelse <p>Spesielt i denne oppgaven:</p> <ul style="list-style-type: none">• Du skal kunne møte og ta hensyn til kulturelle særtrekk hos gjestene i vertskapsrollen• Du skal kunne avdekke behov og potensielle ønsker hos gjestene• Du skal kunne gjøre greie for virkemiddel som sikrer at gjester og personale er trygge i situasjoner som brann
Andre opplysninger	Ingen

LILLEHAMMER-REGIONEN



Lillehammer og Gudbrandsdalen er en del av Fjell-Norge, og kan tilby mange attraktive og spennende opplevelser sommer som vinter. I Lillehammer-regionen står de ekte, lekne, sporty og utfordrende aktivitetene i kø, og du trenger ikke å reise langt for å finne dem. Sommeren er en deilig tid i regionen. Med stabilt og tørt innlandsklima ligger alt til rette for alle mulige slags utendørsaktiviteter.

Fornøyelsesparken Hunderfossen Familiepark er et mekka for barnefamilier bare 10 minutters kjøring fra Lillehammer sentrum. Et besøk i Lillehammer-regionen byr på ekte opplevelser, ute og inne, og regionen tilbyr et mangfold av utendørsaktiviteter. Vår, sommer og høst er Fjell-Norge et eldorado for naturbaserte aktiviteter. Med høye fjell, spektakulære breformasjoner, buldrende elver og sildrende bekker utgjør dette rammen for friske opplevelser og aktiviteter i en kontrastfull natur. Enten du vil være ute eller inn, vil ha sport eller spa – så vil du garantert finne noe som kan friste!

Vinteren i Lillehammer-regionen byr på stabilt klima med mye naturlig snø og du finner mange preparerte skispor på vidder, i skogen og på høgfjellet. Alpintilbudet er bredt og ingen steder møter du flottere skispor for langrenns-entusiasten, og høyfjellsterreng for randonè (topptur).

OL-byen Lillehammer er en moderne by som samtidig har fått utmerkelse for sin arkitektur og bevaring av opprinnelig bebyggelse i Gågata. Nasjonalt og internasjonalt er Lillehammer mest kjent for å ha arrangert de 17. Olympiske vinterleker i 1994. Alpinanleggene Kvitfjell og Hafjell er bare to av tidligere OL-anlegg som ligger i regionen.

Lillehammer har gode kommunikasjonsforbindelser til jernbane, buss og flyplass og ligger kun en to-timers kjøretur fra Oslo.

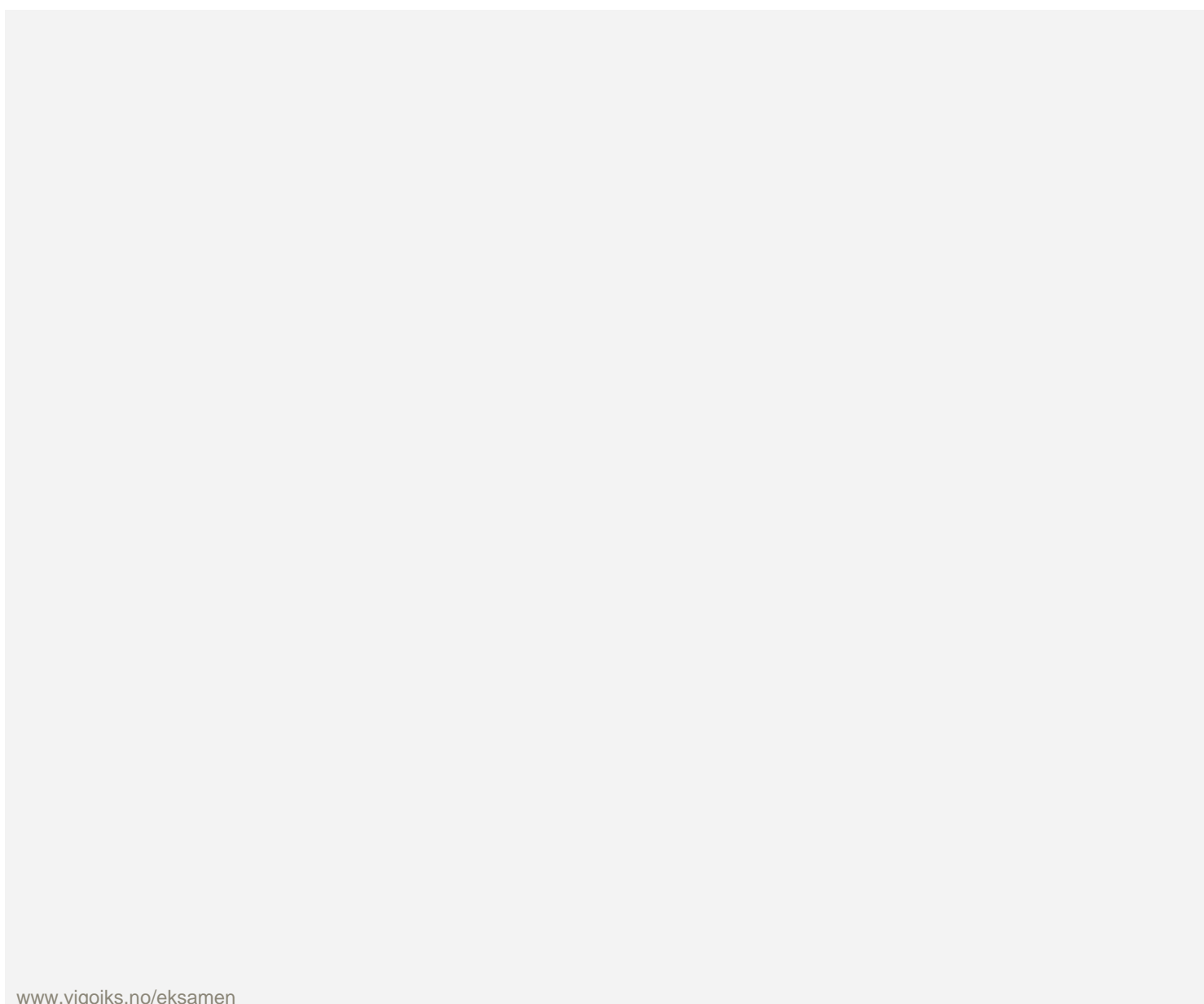
Oppgave

«Mitt Hotell» er et tenkt hotell som er lokalisert i Lillehammer by. Du arbeider som salg- og markedsleder ved dette hotellet. Det nærmer seg personalmøte, og i den forbindelsen tar daglig leder ved hotellet kontakt med deg, og ber deg om å gjennomføre følgende:

- a) Du skal holde et foredrag for alle ansatte ved hotellet, der du vektlegger hvor viktig det er for de ansatte å avdekke gjestens ønsker og behov. Ta utgangspunkt i Maslows behovsteori spesielt, og kommunikasjon med gjester generelt, og skriv foredraget. Ved behov, ta egne forutsetninger, og begrunn valg du tar.
- b) På hotellet står gjestens sikkerhet i høysete. Du ønsker å understreke overfor alle ansatte hvor viktig dette er. Skriv et foredrag der du gjør rede for hva de ansatte må være oppmerksomme på når det gjelder brann. Foredraget skal inneholde:
 - forebyggende tiltak
 - virkemidler som sikrer at gjester og personale er trygge ved en eventuell brann
 - presentasjon av hotellets nye branninstruks

Ved behov, ta egne forutsetninger, og begrunn valg du tar.

- c) De ansatte ved hotellet møter hver dag gjester fra ulike land og med ulik kulturell bakgrunn. Ved hotellet er det derfor viktig at alle ansatte har kjennskap til ulike kulturer og kulturelle særtrekk. Skriv et manus som du kan bruke når du skal presentere emnet, der du legger vekt på hvordan alle ansatte på best mulig måte kan møte og ta hensyn til kulturelle særtrekk hos hotellets gjester. Ved behov, ta egne forutsetninger, og begrunn valg du tar.



www.vigoiks.no/eksamen