

# Eksamen

29. mai 2017

HUD2002

Kommunikasjon og samhandling

**Programområde:** Hudpleie Vg2

# Nynorsk

## Eksamensinformasjon

<b>Eksamenstid</b>	Eksamen varar i 4 timar.
<b>Hjelpemidlar</b>	Alle hjelpemidla er tillaten, bortsett frå Internett og andre verktøy som kan brukas til kommunikasjon.
<b>Bruk av kjelder</b>	<p>Viss du brukar kjelder i svaret ditt, skal desse alltid gjevast opp på ein slik måte at lesaren kan finne fram til dei.</p> <p>Du skal oppgje forfattar og fullstendig tittel på både lærebøkar og anna litteratur. Viss du brukar utskrift eller sitat frå Internett, skal du oppgje nøyaktig nettadresse og nedlastingsdato.</p>
<b>Vedlegg</b>	Ingen
<b>Informasjon om vurderinga</b>	<p>I vurderinga vil det bli lagt vekt på følgjande:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Grad av måloppnåing i forhold til dei enkelte læreplanmål.</li><li>• Faglege kunnskapar og haldningar som er relevant i oppgåvene.</li><li>• Ha fokus på klienten.</li><li>• Kreativitet i val av løysningar.</li><li>• Ser yrkesutøvinga i eit heilskapleg perspektiv.</li><li>• At du viser profesjonalitet i yrkesutøvinga.</li></ul>

### **Kompetansemål som er lagt vekt på i vurderinga:**

Eleven skal:

- kommunisere med kundar og samarbeidspartnarar med ulik alder, kulturtilhøyrighet og livssituasjon, slik at dykkar behov blir ivareteken
- drøfte og gje dømer på kva respekt, toleranse og omsorg inneberer for hudpleiaren
- forklare kvifor det er viktig å samarbeide
- demonstrere rådgjeving for kundar i behandlings- og salssituasjonar
- påvise og diskutere etiske problemstillingar relatert til behandling, kjøp, sal og marknadsføring
- drøfte ulike strategiar for konflikthandtering og vise det i praksis

### **Case:**

**Du er i praksis ved Solnestangen Spa og Velværesenter og i dag har dykk tilbod på øyreholing og ulik piercing. Du skal få prøve deg på slutten av dagen, viss det kjem ein kunde som godtek det. Du skal vera saman med rettleiaren din i heile dag og bidra med å ta imot kundar og rettleiing.**

**Mona er 22 år og har med seg Malin på 6 mnd. I dag er det Malin som skal få hol i øyrene. Din rettleiar synas Malin er altfor lita og råder mor til å vente. Mor ynskjer å nytte seg av dagens tilbod og blir tydeleg irritert.**

Oppgåve 1) Korleis ville du rettleia mor dersom det var du som var terapeuten?  
Grunngje svaret ditt.

**I etterkant oppstår det ei konflikt i personalet, fordi dykk rettleier kundane veldig ulikt. Det blir tatt opp på personalmøte og du skal vera med fordi du er i praksis. Din rettleiar synas ikkje det er greitt at bedrifta skal sei ja til å ta hol i øyra på så små barn, mens ein anna kollega ynskjer å tilby alt kunden ynskjer seg uansett.**

Oppgåve 2) Drøft korleis du ville løyst denne konflikta om du var tilsett i bedrifta.

Oppgåve 3) Kvifor er det viktig for kollegaer å samarbeide? Gje dømer på godt samarbeid.

**Marion har akkurat fylt 18 år og ynskjer piercing i brystvortene. Ho seier ho har råd no som det er tilbod. Du får i oppgåve å rettleie Marion på veg mot sitt endelege val.**

Oppgåve 4) Beskriv korleis du ville gått fram for å bli kjend med Marion og hennar ynskjer. Legg vekt på kombinasjonen av respekt, toleranse og omsorg.

## Bokmål

### Eksamensinformasjon

<b>Eksamenstid</b>	Eksamen varer i 4 timer.
<b>Hjelpemidler</b>	Alle hjelpemidler er tillatt, bortsett fra Internett og andre verktøy som kan brukes til kommunikasjon.
<b>Bruk av kilder</b>	<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>
<b>Vedlegg</b>	Ingen
<b>Informasjon om vurderingen</b>	<p>I vurderingen vil det bli lagt vekt på følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Grad av måloppnåelse i forhold til de enkelte læreplanmål.</li><li>• Faglige kunnskaper og holdninger som er relevant i oppgavene.</li><li>• Ha fokus på klienten.</li><li>• Kreativitet i valg av løsninger.</li><li>• Ser yrkesutøvelsen i et helhetlig perspektiv.</li><li>• At du viser profesjonalitet i yrkesutøvelsen.</li></ul>

**Kompetansemål som er lagt vekt på i vurderingen:**

Eleven skal:

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

**Case:**

**Du er i praksis ved Solnestangen Spa og Velværesenter og i dag har dere tilbud på ørehulling og ulik piercing. Du skal få prøve deg på slutten av dagen om det kommer en kunde som godtar det. Du skal være sammen med veilederen din i hele dag og bidra med å ta imot kunder og veiledning.**

**Mona er 22 år og har med seg Malin på 6 mnd. I dag er det Malin som skal få hull i ørene. Din veileder synes Malin er altfor liten og råder mor til å vente. Mor ønsker å benytte seg av dagens tilbud og blir tydelig irritert.**

Oppgave 1) Hvordan ville du veiledet mor dersom det var du som var terapeuten?  
Begrunn svaret ditt.

**I etterkant oppstår det en konflikt i personalet fordi dere veileder kundene veldig ulikt. Det blir tatt opp på personalmøte og du skal være med fordi du er i praksis. Din veileder synes ikke det er greit at bedriften skal si ja til å ta hull i ørene på så små barn, mens en annen kollega ønsker å tilby alt kunden ønsker uansett.**

Oppgave 2) Drøft hvordan du ville løst denne konflikten om du var ansatt i bedriften.

Oppgave 3) Hvorfor er det viktig for kolleger å samarbeide? Gi eksempler på godt samarbeid.

**Marion har akkurat fylt 18 år og ønsker piercing i brystvortene. Hun sier hun har råd nå som det er tilbud. Du får i oppgave å veilede Marion på vei mot sitt endelige valg.**

Oppgave 4) Beskriv hvordan du ville gått fram for å bli kjent med Marion og hennes ønsker. Legg vekt på kombinasjonen av respekt, toleranse og omsorg.



[www.vigoiks.no/eksamen](http://www.vigoiks.no/eksamen)