

Eksamen

22.05.2017

HUD3002

Kommunikasjon og samhandling

Programområde: Hudpleier VG3

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 du alltid føre dei 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	1 – Kundekort, side 8
Informasjon om vurderinga	<p>I denne oppgåva vil det bli lagt vekt på grad av måloppnåing innanfor dei enkelte kompetansemåla.</p> <p>Eksamenskandidaten skal kunne</p> <ul style="list-style-type: none">• rettleie brukarar om pleie og behandling av hud, hår og negler• kommunisere med brukarar med ulik bakgrunn• drøfte etiske problemstillingar knytte til yrkesutøvinga• utføre sal av tenester og produkt ut frå faglege og etiske prinsipp• yte service i yrkesutøvinga• vurdere og setje i verk tiltak i faget som kan fremme sjølvbilete, trivsel og velvære

Situasjonsbeskriving

Du jobbar som hudpleiar i ein hudpleiesalong der de utfører ansiktsbehandingar og manikyr. I salongen er det fleire hudpleierom med gardiner, det vil seie kabinett utan dører.

Klokka 10 har du ein kunde som heiter Siri Jensen. Ho er 64 år, og det er notert i bestillingsboka at Siri har nedsett høyrsel. Ho har bestilt time for manikyr og ønskjer råd frå hudpleiaren om val av type manikyr og rettleiing til heimepleie.

Du begynner behandlinga med å gjere ei hand- og nagleanalyse der du fyller ut innhenta informasjon i eit kundekort (sjå kundekort på side 8). Under analysen får du vite at Siri Jensen jobbar deltid i eit bokforlag, skriv på pc og har ein del papirarbeid. Ho fortel at neglene hennar knekk veldig lett, og tilføyer at ho bruker medisin for lågt stoffskifte. Siri er derfor usikker på om ho vil satse på korte, stelte og polerte negler eller lengre og lakkerte. Ho ønskjer å sjå velpleidd ut, men er ikkje van med lange negler. Ho er heller ikkje sikker på kor mykje tid ho ønskjer å bruke på eigenpleie, og søker derfor svar hos deg.

Oppgåve 1

- a) List opp faktorar som vil kunne påverke kommunikasjonen mellom deg og Siri Jensen.
- b) Gjer greie for korleis du vil ta imot henne når ho kjem til behandlinga. Forklar også korleis du tek omsyn til henne under analysen og ved registreringa av informasjon til kundekortet.
- c) Drøft kva for kommunikasjonsformer og -teknikkar du vil bruke undervegs under behandlinga av Siri.

Oppgåve 2

Siri Jensen ønskjer råd om val av manikyr og rettleiing om eigenpleie av neglene. Etter behandlinga vil ho gjerne ha informasjon om produkta som du har brukt, og som er til sals i salongen.

- a) Forklar forskjellen på å gi råd og å rettleie.
- b) Gjer greie for kva du legg vekt på når du gir råd under behandlinga, og korleis du rettleier Siri med tanke på eigenpleie.
- c) Drøft korleis du kan selje tenester og produkt til Siri, ut frå faglege og etiske prinsipp.

Oppgave 3

Service er eit sentralt omgrep i all kundebehandling.

- a) Gi ein definisjon av omgrepet service, og forklar kva god service inneber.
- b) Drøft korleis du kan gi Siri best mogleg service gjennom handlinga og samtidig medverke til å fremme sjølvbilete, trivsel og velvære.

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 nettadresse og nedlastingsdato.</p>
Vedlegg	1 – Kundekort, side 8
Informasjon om vurderingen	<p>I denne oppgaven vil det bli lagt vekt på grad av måloppnåelse innenfor de enkelte kompetansemålene.</p> <p>Eksamenskandidaten skal kunne</p> <ul style="list-style-type: none">• veilede brukere om pleie og behandling av hud, hår og negler• kommunisere med brukere med ulik bakgrunn• drøfte etiske problemstillinger knyttet til yrkesutøvelsen• selge tjenester og produkt ut fra faglige og etiske prinsipper• yte service i yrkesutøvelsen• vurdere og iverksette tiltak i faget som kan fremme selvbilde, trivsel og velvære

Situasjonsbeskrivelse

Du jobber som hudpleier i en hudpleiesalong hvor dere utfører ansiktsbehandlinger og manikyr. I salongen er det flere hudpleierom med gardiner, det vil si kabinett uten dører.

Klokken 10 har du en kunde som heter Siri Jensen. Hun er 64 år, og det er notert i bestillingsboken at Siri har nedsatt hørsel. Hun har bestilt en time for manikyr med ønske om råd fra hudpleieren om valg av type manikyr og veiledning til hjemmepleie.

Du starter behandlingen med å gjøre en hånd- og negleanalyse hvor du fyller ut innhentet informasjon i et kundekort (se kundekort på side 8). Under analysen får du vite at Siri Jensen jobber deltid i et bokforlag, skriver på pc og har noe papirarbeid. Hun forteller at neglene hennes knekker veldig lett, og tilføyer at hun bruker medisin for lavt stoffskifte. Siri er derfor usikker på om hun vil satse på korte, stelte og polerte negler eller lengre og lakkerte. Hun ønsker å framstå som velpleid, men er ikke vant til lange negler. Hun er heller ikke sikker på hvor mye tid hun ønsker å bruke på egenpleie, og søker derfor svar hos deg.

Oppgave 1

- a) List opp faktorer som vil kunne påvirke kommunikasjonen mellom deg og Siri Jensen.
- b) Gjør rede for hvordan du vil ta imot henne når hun kommer til behandlingen. Forklar også hvordan du forholder deg til henne under analysen og ved registreringen av informasjon til kundekortet.
- c) Drøft hvilke kommunikasjonsformer og -teknikker du vil bruke underveis i behandlingen av Siri.

Oppgave 2

Siri Jensen ønsker råd om valg av manikyr og veiledning om egenpleie av neglene. Etter behandlingen vil hun gjerne ha informasjon om produktene som du har brukt, og som selges i salongen.

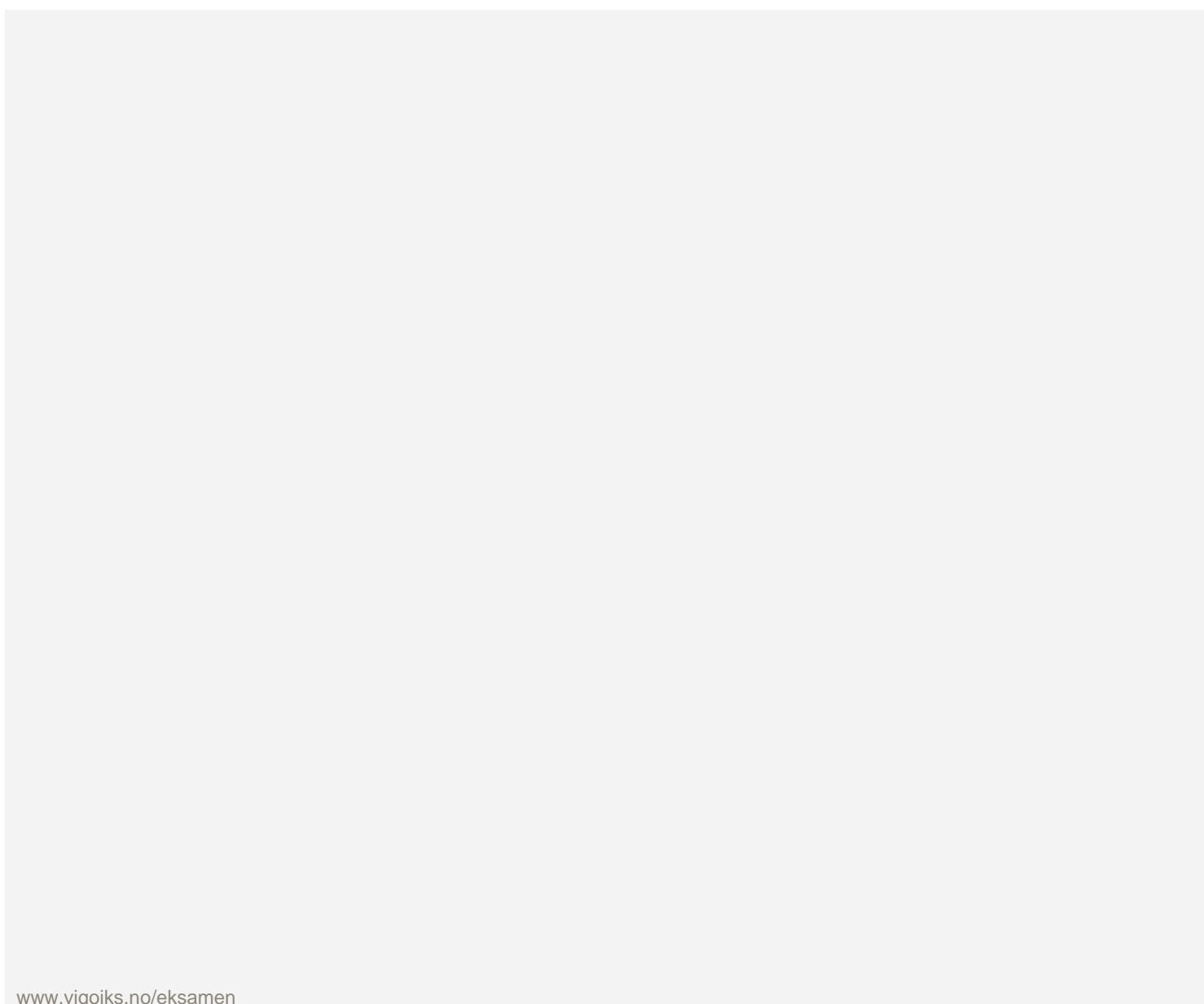
- a) Forklar forskjellen på å gi råd og å veilede.
- b) Gjør rede for hva du vektlegger når du gir råd under behandlingen, og hvordan du veileder Siri med tanke på egenpleie.
- c) Drøft hvordan du kan selge tjenester og produkter til Siri ut fra faglige og etiske prinsipper.

Oppgave 3

Service er et sentralt begrep i all kundebehandling.

- a) Gi en definisjon av begrepet service, og beskriv hva god service innebærer.
- b) Drøft hvordan du kan gi Siri best mulig service gjennom behandlingen og samtidig bidra til å fremme selvbilde, trivsel og velvære.

(Blank side)



www.vigoiks.no/eksamen