vigo
Interkommunalt selskap

Eksamen

23. mai 2017

RLV2001
Vertskapsrolla/Vertskapsrollen

Programområde: Reiseliv

Nynorsk/Bokmål

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: - 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: - Du skal kunne avdekkje behov og potensielle ønske hos gjestene. - Du skal kunne opptre korrekt i vertskapsrolla ved å tilpasse åtferd, klesdrakt og kroppsspråk til situasjonen. - Du skal kunne formidle informasjon om sentrale lokale og nasjonale turistattraksjonar, basert på norsk og samisk kulturhistorie, kulturlivet i dag og bruk og vern av naturressursar. - Du skal kunne vurdere og hente relevant informasjon frå ulike kjelder til bruk i vertskapsrolla.
Andre opplysningar	Ingen

«V E R D A S   V A K R A S T E   S J Ø R E I S E»

Hurtigruten er i både nasjonal og internasjonal presse blitt anerkjent som ei av dei flottaste sjøreisene ein kan ta. Sidan den første avreisa i 1893, med dampskipet Vesteraalen, har det skjedd store forandringar på og med Hurtigruten.

Utgangspunktet for transportverksemda var å skape betre kommunikasjon langs kysten for post og gods. I dag er det hovudsakleg passasjerar og gods som vert frakta langs kysten.

Hurtigruten segler blant anna langs kysten av Noreg, frå Bergen til Kirkenes og tilbake kvar dag heile året. Dette er eit unikt reiselivsprodukt i Noreg, som har fått stor internasjonal anerkjenning.

Her heime er kanskje Hurtigruten blitt allmenn kjent på grunn av NRK dokumentaren ***Hurtigruta minutt for minutt***. ***Hurtigruten minutt for minutt*** er ein 134 timar lang norsk TV-sending som blei sendt direkte på NRK2 og NRK Nett-TV frå 16. juni 2011 til 22. juni same år. Programmet følgde hurtigruteskipet MS «Nordnorge» på ferda frå Bergen til Kirkenes samanhengande i godt over fem og eit halvt døgn. I tillegg til den tradisjonsrike reisa langs kysten av Noreg, tilbyr Hurtigruten også reiser til Grønland, til Svalbard og til Antarktis.

Konsernet har fleire aktivitetar og heiter i dag Hurtigruten Group ASA. Det er eit børsnotert konsern med ei årleg omsetting på 3,5 milliardar kroner. Det har ca. 3 400 tilsette. Hurtigruten Group ASA driv verksemder innan reiseliv, kollektivtransport og gods. Frå å ha båtar som var mest egna til godstransport, har konsernet i dag båtar som minner meir om cruiseskip, med restaurantar, eigne trimrom, saunaar og boblebad. I tillegg til spanande utsikt kan ein også beundre kunst om bord. Hurtigruten har i dag 11 skip og daglege avgangar frå Bergen til Kirkenes. Denne turen tar 11 dagar tur-retur.

Turistar er viktige for verksemda, og Hurtigruten Group ASA har etablert samarbeid med mange reiselivsaktørar langs kysten, og dei kan tilby mange spanande aktivitetar ved dei ulike anløpshamnene. Dette er aktivitetar for kvar og ein sin smak, anten du liker historie, kultur, natur og dyreliv eller det autentiske og ekte.

Dei nyaste skipa har også gode utbygde kurs- og konferansefasilitetar om bord. I tillegg til sjølve konferansen vil kundane få spesielle turistopplevingar langs kysten. Hurtigruten Group ASA sel kurs og konferansar som pakkeløysing, der både konferanse, forpleiing og overnatting er inkludert. Kurs- og konferanseaktivitetane er veksande, men ikkje så godt kjent som dei andre tilboda.

Oppgåve 1

Du har blitt bedt om å halde eit foredrag for Hurtigruten sine tilsette, kor tema og tittel for foredraget skal vere «Det gode vertskap». Her blir du bedt om å vektlegge kva som krevst for å kunne utøve vertskapsrolla på ein god måte som tilsett i Hurtigruten. Innlei foredraget med å gi ei generell beskriving om kva vertskapsrolla inneber, sett i eit reiselivsperspektiv. Deretter blir du bedt om å vektlegge korleis dei tilsette i Hurtigruten bør utøve vertskapsrolla i møte med ulike gjester (gjestetypar/marknadar) og deira behov. Ta eigne føresetnadar, og grunngi dei vala du tar.

Oppgåve 2

Dei tilsette ved Hurtigruten møter kvar dag gjester frå ulike land og med ulik kulturell bakgrunn. Desse gjestene er ofte nysgjerrige og interessert i å bli nærmare introdusert for norsk kultur, kulturhistorie, mattradisjonar og naturattraksjonar. Om bord på Hurtigruten sine skip som segler langs norskekysten får ein tilbod om opne gjesteforedrag med ulike tema som kan vere av interesse for Hurtigruten sine gjester. Du blir bedt om å utarbeide eit manus med tittelen «Typisk Norsk», som skal brukast i det sambandet. Ta eigne føresetnadar, og grunngi dei 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	Hvis du bruker kilder i besvarelsen din, skal disse alltid oppgis på en slik måte at leseren kan finne fram til dem. 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.
Vedlegg	Ingen
Informasjon om vurderingen	I denne oppgaven blir det lagt vekt på: - I hvilken grad du har nådd målene i læreplanen. - At du kan knytte teori og praksis. - At svarene dine har en faglig begrunnelse. Spesielt i denne oppgaven: - Du skal kunne avdekke behov og potensielle ønsker hos gjestene. - Du skal kunne opptre korrekt i vertskapsrollen ved å tilpasse atferd, klesdrakt og kroppsspråk til situasjonen. - Du skal kunne formidle informasjon om sentrale lokale og nasjonale turistattraksjoner, basert på norsk og samisk kulturhistorie, kulturlivet i dag og bruk og vern av naturressurser. - Du skal kunne vurdere og hente relevant informasjon fra ulike kilder til bruk i vertskapsrollen.
Andre opplysninger	Ingen

«V E R D E N S   V A K R E S T E   S J Ø R E I S E»

Hurtigruten er i både nasjonal og internasjonal presse blitt anerkjent som en av de flotteste sjøreisene man kan ta. Siden den første avreisen i 1893, med dampskipet Vesteraalen, har det skjedd store forandringer på og med Hurtigruten.

Utgangspunktet for transportvirksomheten var å skape bedre kommunikasjon langs kysten for post og gods. I dag er det hovedsakelig passasjerer og gods som fraktes langs kysten.

Hurtigruten seiler blant annet langs kysten av Norge, fra Bergen til Kirkenes og tilbake hver dag hele året. Dette er et unikt reiselivsprodukt i Norge, som har fått stor internasjonal anerkjennelse.

Her hjemme er kanskje Hurtigruten blitt allmenn kjent på grunn av NRK dokumentaren ***Hurtigruta minutt for minutt***. ***Hurtigruten minutt for minutt*** er en 134 timer lang norsk TV-sending som ble sendt direkte på NRK2 og NRK Nett-TV fra 16. juni 2011 til 22. juni samme år. Programmet fulgte hurtigruteskipet MS «Nordnorge» på ferden fra Bergen til Kirkenes sammenhengende i godt over fem og et halvt døgn. I tillegg til den tradisjonsrike reisen langs kysten av Norge, tilbyr Hurtigruten også reiser til Grønland, til Svalbard og til Antarktis.

Konsernet har flere aktiviteter og heter i dag Hurtigruten Group ASA. Det er et børsnotert konsern med en årlig omsetning på 3,5 milliarder kroner. Det har ca. 3 400 ansatte. Hurtigruten Group ASA driver virksomheter innen reiseliv, kollektivtransport og gods. Fra å ha båter som var mest egnet til godstransport, har konsernet i dag båter som minner mer om cruiseskip, med restauranter, egne trimrom, saunaer og boblebad. I tillegg til spennende utsikt kan man også beundre kunst om bord. Hurtigruten har i dag 11 skip og daglige avganger fra Bergen til Kirkenes. Denne turen tar 11 dager tur-retur.

Turister er viktige for virksomheten, og Hurtigruten Group ASA har etablert samarbeid med mange reiselivsaktører langs kysten, og de kan tilby mange spennende aktiviteter ved de ulike anløpshavnene. Dette er aktiviteter for enhver smak, enten du liker historie, kultur, natur og dyreliv eller det autentiske og ekte.

De nyeste skipene har også godt utbygde kurs- og konferansefasiliteter om bord. I tillegg til selve konferansen vil kundene få spesielle turistopplevelser langs kysten. Hurtigruten Group ASA selger kurs og konferanser som pakkeløsning, der både konferanse, forpleining og overnatting er inkludert. Kurs- og konferanseaktivitetene er voksende, men ikke så godt kjent som de andre tilbudene.

Oppgave 1

Du har blitt bedt om å holde et foredrag for Hurtigrutens ansatte, hvor foredragets tema og tittel skal være «Det gode vertskap». Her bes du om å vektlegge hva som kreves for å kunne utøve vertskapsrollen på en god måte som ansatt i Hurtigruten. Innled foredraget med å gi en generell beskrivelse om hva vertskapsrollen innebærer, sett i et reiselivsperspektiv. Deretter bes du om å vektlegge hvordan de ansatte i Hurtigruten bør utøve vertskapsrollen i møte med ulike gjester (gjestetyper/markeder) og deres behov. Ta egne forutsetninger, og begrunn de valg du tar.

Oppgave 2

De ansatte ved Hurtigruten møter hver dag gjester fra ulike land og med ulik kulturell bakgrunn. Disse gjestene er ofte nysgjerrige og interessert i å bli nærmere introdusert for norsk kultur, kulturhistorie, mattradisjoner og naturattraksjoner. Om bord på Hurtigrutens skip som seiler langs norskekysten tilbys det åpne gjesteforedrag med ulike tema som kan være av interesse for Hurtigrutens gjester. Du blir bedt om å utarbeide et manus med tittelen «Typisk Norsk», som skal brukes i den forbindelse. Ta egne forutsetninger og begrunn de valg du tar.

www.vigoiks.no/eksamen

vigo
Interkommunalt selskap