

Eksamen

15. november 2017

RLV2001

Vertskapsrolla/Vertskapsrollen

Programområde: Reiseliv

Nynorsk

Eksamensinformasjon

Eksamenstid	Eksamen varer i 4 timar.
Hjelpemiddel	Ein føreset bruk av pc/datamaskin, inkludert bruk av Word. 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 for denne oppgåva: <ul style="list-style-type: none">• At du kan vurdere relevant kunnskap og åtferd for reiselivsmedarbeidaren i vertskapsrolla.• At du kan forklare korleis servicemedarbeidaren avdekker behov og potensielle ønsker hos gjester gjennom situasjonstilpassa kommunikasjon & med referanse til Maslows behovsteori.• At du kan forklare korleis ei verksemd samhandlar med aktørar som er med i den totale reiseopplevinga.• At du kan vurdere informasjon og aktuelle informasjonskjelder til bruk i vertskapsrolla.
Andre opplysningar	

Case: Du er nettopp blitt den stolte eigar av eit Spa-hotell som ligg i idylliske og naturskjønne omgjevnadar nær Voss i Hordaland fylke. Hotellet har 100 rom fordelt på enkelt- og dobbeltrom, alle med dusj og toalett. Fasilitetar på hotellet er restaurant og bar, innan- og utandørs svømmebasseng, sauna og fitnessrom. Spa-avdelinga rommar ein stor del av hotellet og har forskjellige tilbod innan massasje, kropp- og ansiktsbehandling, trimopplegg m.m. Det ligg ein 18-hols golfbane nær hotellet, og det er 5 km til alpinbakken. De står fritt til å ta eigne føresetnadar ved behov.



Oppgåve 1:

Hotellet ønsker å sette fokus på betydninga av vertskapsrolla, og at alle tilsette uansett stilling, har ei slik rolle. I den anledning inviterer leiinga til personalseminar der vertskapsrolla er tema. Du har fått i oppgåve å halde eit innlegg/foredrag som skal ha følgande tittel:

«Det gode vertskap - kva kunnskap treng våre servicemedarbeidarar for å kunne opptre korrekt i vertskapsrolla?»

Ta utgangspunkt i kulepunkta under og skriv manuset til foredraget:

- Kunnskap og åtfærd ein reiselivsmedarbeidar bør ha for å opptre korrekt i vertskapsrolla.
- Korleis servicemedarbeidaren kan avdekke behov og potensielle ønsker hos gjesten gjennom situasjonstilpassa kommunikasjon. Bruk Maslows behovsteori.

Oppgave 2:

Georg Kamfjords definisjon på det heilskapelege reiselivsproduktet lyder som følger:

«Det heilskapelege reiselivsproduktet er eit samla tilbod av varer, tenester og frie gode som tilfredsstillar den reisande sine behov i samband med midlertidige opphald utanfor heimstaden. Den staden eller området kor forbruket skjer, blir og rekna som ein del av produktet.»

Med utgangspunkt i Kamfjords definisjon på det heilskapelege reiselivsproduktet skal du gjere greie for korleis hotellet ditt kan opprette samarbeid med ulike aktuelle aktørar som er med på å skape den totale reiseopplevinga som gjestene får.

Oppgave 3:

Å gi gjestene god informasjon er også ein viktig del av det heilskapelege reiselivsproduktet og vertskapsrolla. For å kunne formidle god og relevant informasjon til gjestene, er det nødvendig å skaffe seg ei oversikt over kva slags informasjon og kva for informasjonskjelder som kan vere aktuelle.

Vurder kva slags informasjon og kva for informasjonskjelder som er aktuelle for å kunne tilfredsstille informasjonsbehovet til dei ulike gjestegruppene på spa-hotellet ditt.

Bokmål

Eksamensinformasjon

Eksamenstid	Eksamen varer i 4 timer.
Hjelpemidler	Det forutsettes bruk av pc/datamaskin, inkludert bruk av Word. 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 nettsadresse og nedlastingsdato.
Vedlegg	Ingen
Informasjon om vurderingen	I denne oppgaven blir det lagt vekt på: <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. Spesielt for denne oppgaven: <ul style="list-style-type: none">• At du kan vurdere relevant kunnskap og atferd for reiselivsmedarbeideren i vertskapsrollen.• At du kan forklare hvordan servicemedarbeideren avdekker behov og potensielle ønsker hos gjester gjennom situasjonstilpasset kommunikasjon & med referanse til Maslows behovsteori.• At du kan forklare hvordan en virksomhet samhandler med aktører som er med i den totale reiseopplevelsen.• At du kan vurdere informasjon og aktuelle informasjonskilder til bruk i vertskapsrollen.
Andre opplysninger	

Case

Du er nettopp blitt den stolte eier av et Spa-hotell som ligger i idylliske og naturskjønne omgivelser nær Voss i Hordaland fylke. Hotellet har 100 rom fordelt på enkelt- og dobbeltrom, alle med dusj og toalett. Fasiliteter på hotellet er restaurant og bar, innen- og utendørs svømmebasseng, sauna og fitnessrom. Spa-avdelingen rommer en stor del av hotellet og har forskjellige tilbud innen massasje, kropp- og ansiktsbehandling, trimopplegg m.m. Det ligger en 18-hulls golfbane nær hotellet, og det er 5 km til alpinbakken. Dere står fritt til å ta egne forutsetninger ved behov.



Oppgave 1:

Hotellet ønsker å sette fokus på betydningen av vertskapsrollen, og at alle ansatte uansett stilling, har en slik rolle. I den anledning inviterer ledelsen til personalseminar der vertskapsrollen er tema. Du har fått i oppgave å holde et innlegg/foredrag som skal ha følgende tittel:

«Det gode vertskap - hvilken kunnskap trenger våre servicemedarbeidere for å kunne opptre korrekt i vertskapsrollen?»

Ta utgangspunkt i kulepunktene under og skriv manuset til foredraget:

- Kunnskap og atferd en reiselivsmedarbeider bør ha for å opptre korrekt i vertskapsrollen
- Hvordan servicemedarbeideren kan avdekke behov og potensielle ønsker hos gjesten gjennom situasjonstilpasset kommunikasjon. Anvend Maslows behovsteori.

Oppgave 2:

Georg Kamfjords definisjon på det helhetlige reiselivsproduktet lyder som følger:

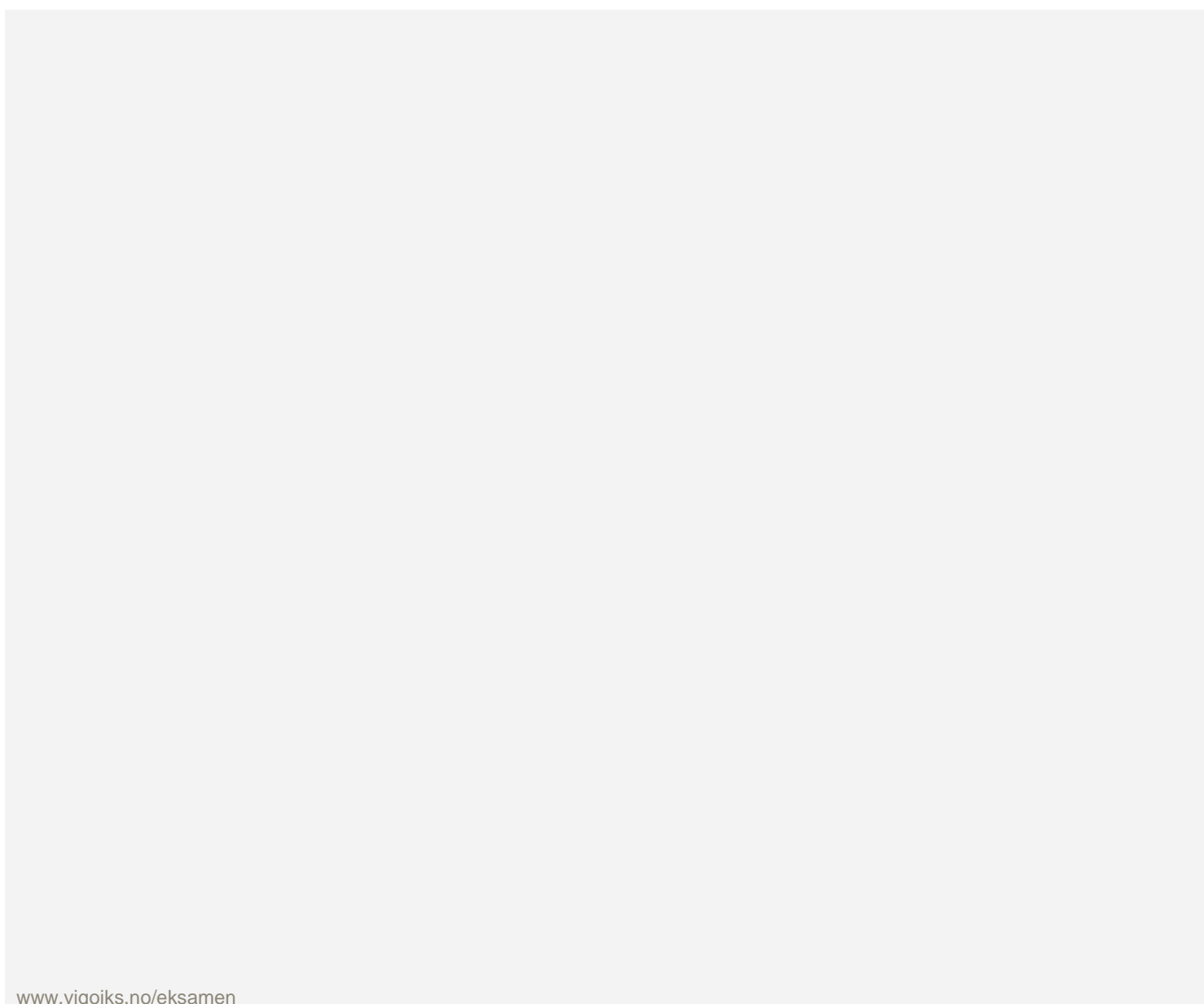
«Det helhetlige reiselivsproduktet er et samlet tilbud av varer, tjenester og frie goder som tilfredsstillende den reisendes behov i forbindelse med midlertidige opphold utenfor hjemstedet. Som en del av produktet regnes også det sted eller område hvor forbruket finner sted.»

Med utgangspunkt i Kamfjords definisjon på det helhetlige reiselivsproduktet skal du redegjøre for hvordan ditt hotell kan opprette samarbeid med ulike aktuelle aktører som er med å skape den totale reiseopplevelsen som gjestene får.

Oppgave 3:

Å gi gjestene god informasjon er også en viktig del av det helhetlige reiselivsproduktet og vertskapsrollen. For å kunne formidle god og relevant informasjon til gjestene er det nødvendig å skaffe seg en oversikt over hva slags informasjon og hvilke informasjonskilder som kan være aktuelle.

Vurder hva slags informasjon og hvilke informasjonskilder som er aktuelle for å kunne tilfredsstillende informasjonsbehovet til de ulike gjestegruppene på spa-hotellet ditt.



www.vigoiks.no/eksamen