

Eksamen

23. november 2017

SSS2002

Tryggleik/Sikkerhet

Programområde: Sal, service og tryggleik/ Salg, service og sikkerhet

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 dei alltid førast 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	Ingen																		
Informasjon om vurderinga	<p>Eksamensoppgåva legg til grunn følgjande kompetansemål:</p> <ul style="list-style-type: none">- kunne lage risikoanalysar for arbeidsprosessar og verksemdar i ulike bransjar og foreslå tiltaksplanar med fysiske, manuelle og administrative tiltak for å redusere risiko- kunne vurdere konfliktrisiko i ulike situasjonar og foreslå tiltak for å førebyggje og handtere konfliktsituasjonar- kunne utføre livreddande og emosjonell førstehjelp og ta ansvar på ein skadestad- kunne vurdere utviklinga i trusselbildet som grunnlag for anskaffing og utvikling av produkt og tenester som reduserer risiko <table border="1"><thead><tr><th colspan="2">Nivå 1</th><th colspan="2">Nivå 2</th><th colspan="2">Nivå 3</th></tr><tr><th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th><th>5</th><th>6</th></tr></thead><tbody><tr><td colspan="2">Reproduksjon, attendegjeving, kopi frå lærebok</td><td colspan="2">Bruke teori, forklare, gjere greie for, eksemplifisere</td><td colspan="2">Vurdere, analysere, reflektere, samanlikne, grunngje</td></tr></tbody></table>	Nivå 1		Nivå 2		Nivå 3		1	2	3	4	5	6	Reproduksjon, attendegjeving, kopi frå lærebok		Bruke teori, forklare, gjere greie for, eksemplifisere		Vurdere, analysere, reflektere, samanlikne, grunngje	
Nivå 1		Nivå 2		Nivå 3															
1	2	3	4	5	6														
Reproduksjon, attendegjeving, kopi frå lærebok		Bruke teori, forklare, gjere greie for, eksemplifisere		Vurdere, analysere, reflektere, samanlikne, grunngje															
Andre opplysningar	Ta eigne føresetnader der du finn det nødvendig.																		

CASE

Restauranten **Fredagheleuka** sel rask internasjonal mat frå klokka tolv dagtid til midnatt, heile veka. Dei er til saman sju tilsette kor ein er leiar. Restauranten har 2 bilar som køyrer varm mat ut til kundar som bur maks. 45 minutt unna restauranten sin adresse, sentralt plassert i bykjernen. Restauranten blei etablert hausten 2014 og har hausten 2017 planar om eit større arrangement i anledning treårsjubileet. Verksemda går bra, og omsetninga har stige jamt sidan restauranten starta opp.

Fredagheleuka ligg på gateplan og har ein jamn straum av besøkande, alt frå skuleelevar og pensjonistar til familiar og venegjengar. Restauranten **Fredagheleuka** sel smått og godt for ein kvar smak.

Oppgåve 1

Restauranten **Fredagheleuka** har eit kjøle-/fryserom med frossen mat til ein verdi av kr 300 000.

Utarbeid ein grunngjeve risikoanalyse trinn for trinn med utgangspunkt i dei uønskte hendingane brann og straumbrot.

Oppgåve 2

Den siste tida har dei tilsette ved restauranten **Fredagheleuka** hatt nokon utfordringar knytt til ein kunde som kjem rusa inn i lokalet. Kunden er til sjenanse for både andre kundar og dei tilsette.

Med utgangspunkt i forklarte situasjon skal du gjere greie for korleis dei tre modellane for konflikthandtering kan brukast.

Oppgåve 3

Inne på restauranten **Fredagheleuka** er det småbord kor gjestar kan sette seg ned og ete. Førre veke opplevde dei tilsette at ein kunde sette noko fast i halsen. Det heile utvikla seg til ein kaotisk situasjon. Heldigvis gjekk det bra!

*Beskriv kva personalet i restauranten **Fredagheleuka** bør kunne som eit minimum av generell førstehjelp.*

Foreslå deretter korleis ein tilsett kan hjelpe ein kunde som har sett noko fast i halsen og som kjenner trong til å ville brette seg.

Oppgave 4

Den siste tida har leiaren av restauranten **Fredagheleuka** oppdaga at det stadig vert gjort større og større bestillingar av råvarer utan at produksjonsmengda nødvendigvis har auka. Råvarer vert sjeldan kasta då dei tilsette og leiinga har opparbeidd ein balansert rutine mellom innkjøp og produksjon.

*Forklar korleis leiar i restauranten **Fredagheleuka** kan gå fram for å avdekke om personalet i restauranten eller i varemottaket bevisst eller bevisst medverkar til svinn av varer.*

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>Eksamensoppgaven legger til grunn følgende kompetansemål:</p> <ul style="list-style-type: none">- kunne lage risikoanalyser for arbeidsprosesser og virksomheter i ulike bransjer og foreslå tiltaksplaner med fysiske, manuelle og administrative tiltak for å redusere risiko- kunne vurdere konfliktrisiko i ulike situasjoner og foreslå tiltak for å forebygge og håndtere konfliktsituasjoner- kunne utføre livreddende og emosjonell førstehjelp og ta ansvar på et skadested- kunne vurdere utviklingen i trusselbildet som grunnlag for anskaffelse og utvikling av produkter og tjenester som reduserer risiko <table border="1"><thead><tr><th colspan="2">Nivå 1</th><th colspan="2">Nivå 2</th><th colspan="2">Nivå 3</th></tr><tr><th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th><th>5</th><th>6</th></tr></thead><tbody><tr><td colspan="2">Reproduksjon, gjengivelse, kopi fra lærebok</td><td colspan="2">Bruke teori, forklare, gjøre rede for, eksemplifisere</td><td colspan="2">Vurdere, analysere, reflektere, sammenligne, begrunne</td></tr></tbody></table>	Nivå 1		Nivå 2		Nivå 3		1	2	3	4	5	6	Reproduksjon, gjengivelse, kopi fra lærebok		Bruke teori, forklare, gjøre rede for, eksemplifisere		Vurdere, analysere, reflektere, sammenligne, begrunne	
Nivå 1		Nivå 2		Nivå 3															
1	2	3	4	5	6														
Reproduksjon, gjengivelse, kopi fra lærebok		Bruke teori, forklare, gjøre rede for, eksemplifisere		Vurdere, analysere, reflektere, sammenligne, begrunne															
Andre opplysninger	Ta egne forutsetninger der du finner det nødvendig.																		

CASE

Restauranten **Fredagheleuka** selger rask internasjonal mat fra tolv dagtid til midnatt, hele uka. De er til sammen sju ansatte hvorav en er leder. Restauranten har 2 biler som bringer varm mat ut til kunder som bor maks. 45 minutter unna restaurantens adresse, sentralt plassert i bykjernen. Restauranten ble etablert høsten 2014 og har høsten 2017 planer om et større arrangement i forbindelse med treårsjubileet. Virksomheten går bra, og omsetningen har steget jevnt siden oppstarten.

Fredagheleuka ligger på gateplan og har en jevn strøm av besøkende, alt fra skoleelever og pensjonister til familier og vennegjenger. Restauranten **Fredagheleuka** selger smått og godt for enhver smak.

Oppgave 1

Restauranten **Fredagheleuka** har et kjøle-/fryserom med frossen mat til en verdi av kr 300 000.

Utarbeid en begrunnet risikoanalyse trinn for trinn med utgangspunkt i de uønskede hendelsene brann og strømbrudd.

Oppgave 2

Den siste tiden har de ansatte ved restauranten **Fredagheleuka** hatt noen utfordringer knyttet til en kunde som kommer ruset inn i lokalet. Kunden er til sjenanse for både andre kunder og de ansatte.

Med utgangspunkt i beskrevet situasjon skal du gjøre rede for hvordan de tre modellene for konflikthåndtering kan brukes.

Oppgave 3

Inne på restauranten **Fredagheleuka** er det småbord hvor gjester kan sette seg ned og spise. Forrige uke opplevde de ansatte at en kunde satte fast noe i halsen. Det hele utviklet seg til en kaotisk situasjon. Heldigvis gikk det bra!

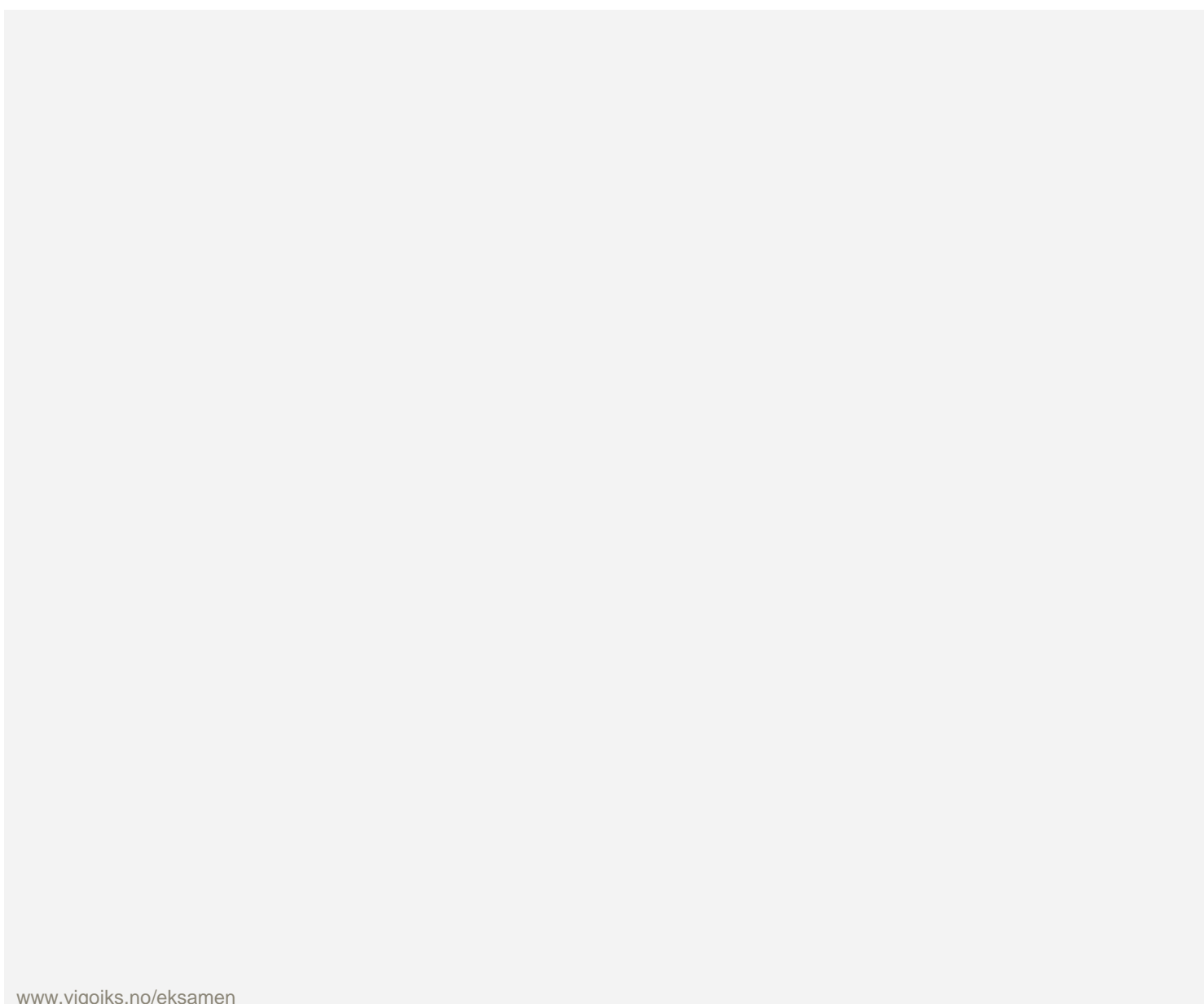
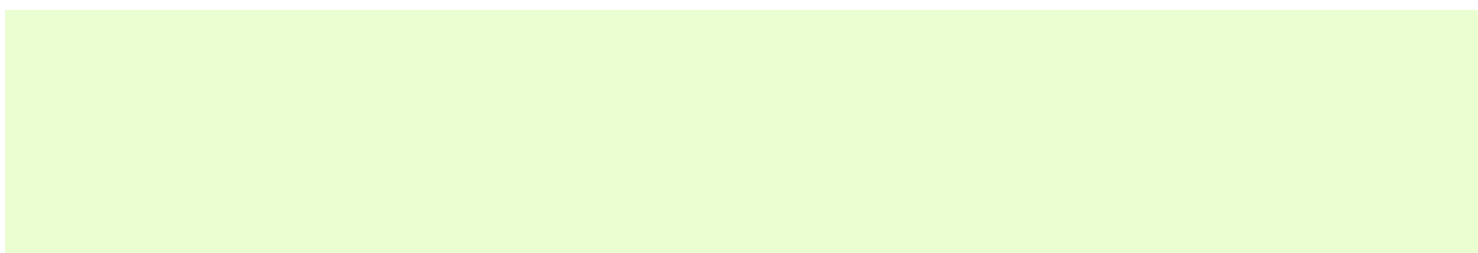
*Beskriv hva personalet i restauranten **Fredagheleuka** bør kunne som et minimum av generell førstehjelp.*

Foreslå deretter hvordan en ansatt kan hjelpe en kunde som har satt noe fast i halsen og som har store brekningsforannelser.

Oppgave 4

Den siste tiden har lederen ved restauranten **Fredagheleuka** oppdaget at det stadig gjøres større og større bestillinger av råvarer uten at produksjonsmengden nødvendigvis har økt. Det kastes sjelden råvarer da de ansatte og ledelsen har opparbeidet en balansert rutine mellom innkjøp og produksjon.

*Forklar hvordan leder av restauranten **Fredagheleuka** kan gå fram for å avdekke om personalet i restauranten eller i varemottaket bevisst eller ubevisst medvirker til svinn av varer.*



www.vigoiks.no/eksamen