

Eksamen

25. mai 2018

FOT 3002

Kommunikasjon og samhandling

Programområde: Vg3 Fotterapi

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 forfatar 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 følgjande kompetansemål : Rettleie, kommunisere og samhandle med brukarar om fothelse Bruke ulike strategiar for konflikthandtering Utføre og grunngi sal av tenester og produkt og gjennomføre marknadsundersøking Drøfte korleis estetikk og service kan vere helsefremjande og foreslå tiltak
Andre opplysningar	Du skal svare på alle oppgåvene og alle delar av oppgåva. Avskrift trekker ned karakteren. Eigen refleksjon og drøfting blir vektlagt.

OPPGÅVE 1

I fotklinikken "Step by step" har det den siste tida vore lite trivsel og dårleg samarbeid. Ein av dei tilsette har vore ganske kvass og tiltakslaus og har ikkje gjort oppgåvene sine. Dei tilsette i bedrifta synest dette er slitsamt, men veit ikkje heilt korleis dei skal løyse problemet. Leiaren i bedrifta gjer heller ikkje noko med konflikten.

- a. Kva meiner du bedrifta må gjere for å løyse konflikten? Grunngi svaret.
- b. Kva for konflikter kan oppstå på ein arbeidsplass?
- c. Kva for metodar kan ein bruke for å løyse konfliktane i fotklinikken "Step by step" ?
- d. Korleis kan ein få eit betre arbeidsmiljø i fotklinikken "Step by step" ?
- e. Kva er viktig å tenke på når ein kommuniserer med pasientar og tilsette i bedrifta?

OPPGÅVE 2

Fotklinikken "Step by step" ønsker å lage ein marknadsføringskampanje der dei har fokus på sal av produkt og god marknadsføring.

- a. Definer kva sal er.
- b. Kva handlar marknadsføring om? Beskriv ulike marknadsføringstiltak.
- c. Vel eit produkt bedrifta "Step by step" bruker, og beskriv målgruppa for dette produktet.

OPPGÅVE 3

Kva betyr estetikk i kvardagen til ein profesjonell fotterapeut, og kva meiner du er god service for pasienten ?

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	Dersom du bruker kilder i svaret ditt, skal de alltid føres opp på en slik måte at leseren kan finne fram til dem. Du skal føre opp forfatter og fullstendig tittel på både lærebøker og annen litteratur. Dersom du bruker utskrift eller sitat fra Internett, skal du føre opp nøyaktig nettadresse og nedlastingsdato.
Vedlegg	Ingen
Informasjon om vurderinga	I denne oppgaven blir det lagt vekt på følgende kompetansemål: Rettlede, kommunisere og samhandle med brukere om fothelse Bruke ulike strategier for konflikthåndtering Utføre og begrunne salg av tjenester og produkter og gjennomføre markedsundersøkelse Drøfte hvordan estetikk og service kan være helsefremmende og foreslå tiltak
Andre opplysninger	Du skal svare på alle oppgavene og alle deler av oppgaven. Avskrift trekker ned karakteren. Egen refleksjon og drøfting vektlegges.

OPPGAVE 1

I fotklinikken "Step by step" har det den siste tiden vært lite trivsel og dårlig samarbeid. En av de ansatte har vært ganske kvass og tiltaksløs og gjør ikke oppgavene sine. De ansatte i bedriften synes dette er slitsomt, men vet ikke helt hvordan de skal løse problemet. Lederen i bedriften gjør heller ikke noe med konflikten.

- a. Hva mener du bedriften må gjøre for å løse konflikten? Begrunn svaret.
- b. Hvilke konflikter kan oppstå på en arbeidsplass?
- c. Hvilke metoder kan man bruke for å løse konfliktene i fotklinikken "Step by step"?
- d. Hvordan kan man få et bedre arbeidsmiljø i fotklinikken "Step by step"?
- e. Hva er viktig å tenke på når man kommuniserer med pasienter og ansatte i bedriften ?

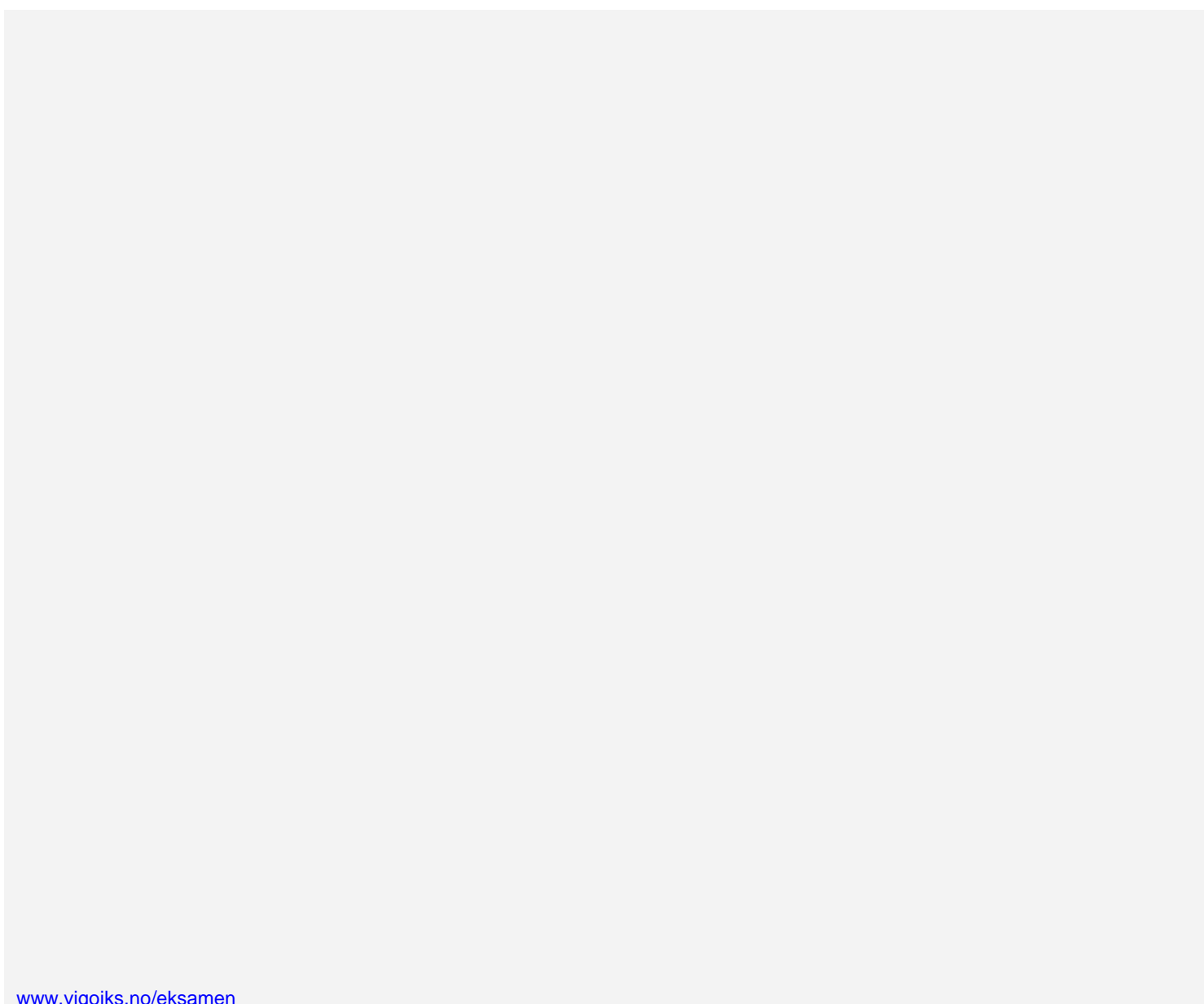
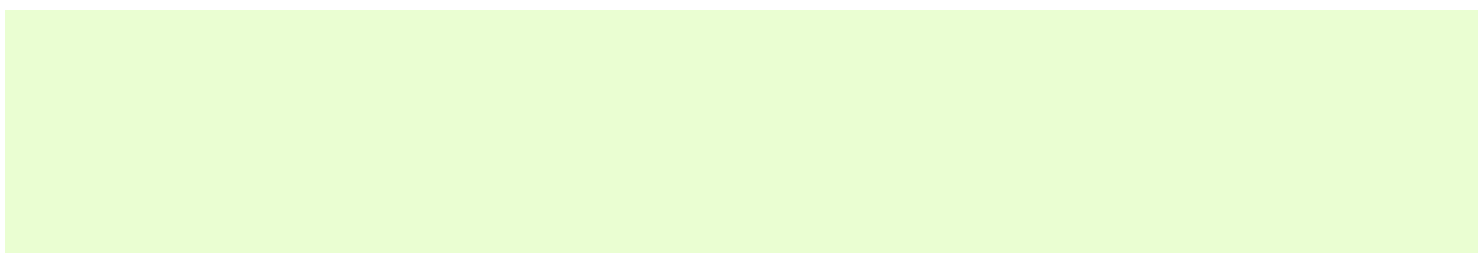
OPPGAVE 2

Fotklinikken "Step by step" ønsker å lage en markedsføringskampanje hvor de har fokus på salg av produkter og god markedsføring.

- a. Definer hva salg er.
- b. Hva handler markedsføring om? Beskriv ulike markedsføringstiltak.
- c. Velg et produkt bedriften "Step by step" bruker, og beskriv målgruppen for dette produktet.

OPPGAVE 3

Hva betyr estetikk i en foterapeuts profesjonelle hverdag, og hva mener du er god service for pasienten ?



www.vigoiks.no/eksamen