

Eksamen

28. mai 2018

RLV2001

Vertskapsrolla/Vertskapsrollen

Programområde: Reiseliv

Nynorsk

Eksamensinformasjon

Eksamenstid	Eksamen varer i 4 timar.
Hjelpemiddel	Ein går ut frå bruk av pc/datamaskin, inkludert bruk av tekstbehandlingsprogram (f. eks. 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 ein reiselivsmedarbeidar i vertskapsrolla.• At du kan vurdere korleis ein møter og tar omsyn til kulturelle særtrekk hos ulike gjestar.• At du kan vurdere og formidle informasjon om sentrale, lokale og nasjonale turistattraksjonar, basert på norsk og samisk kulturhistorie, kulturlivet i dag og bruk og vern av naturressursar.• At du kan gjere greie for verkemiddel som sikrar at gjestar og besøkande utøver ei og sikrare åtferd når dei ferdast i norsk natur.
Andre opplysningar	Ingen

CASE: Stavangerregionen

Region Stavanger er det offisielle destinasjonsselskapet som arbeider for profilering av Stavangerregionen. Selskapet er non-profit, blei etablert i januar 2004, og har for augeblinken meir enn 200 næringsmedlemmar og 15 medlemskommunar.

Region Stavanger arbeider tett med Innovasjon Norge og Fjord Norge, og er medlem av International Congress and

Convention Association (ICCA), i tillegg til Norway Convention Bureau (NCB). Region Stavanger er også ansvarleg for å drive turistkontora i Stavanger og Sandnes.



I Stavangerregionen finn du blant anna dei kjende attraksjonane Preikestolen og Kjeragbolten. Begge har blitt enormt populært å besøke for både norske og utanlandske turistar dei siste åra. Preikestolen og Kjeragbolten har blitt marknadsført i heile verda og profileringsarbeidet gir god avkastning. Frå å ha nokre hundre besøkande i året for 8-10 år sidan, klatrar nå titusenvi av meir eller mindre fjellvande turistar opp strabasiose stiar for å få tatt sitt livs «selfie» med norske fjell og fjordar i bakgrunnen.

Dette er god reklame for norsk reiseliv, men medaljen har også si bakside. Mange av gjestane er ikkje fødd med fjellsko på beina og har ikkje føresetnader for å sjå kva som ventar dei mellom parkeringsplassen og fjelltoppen.

Resultatet har blitt ein auke i talet på redningsaksjonar, forsøpling, slitasje på stiar og vanskelege parkeringsforhold, med påfølgande rekning til lokalsamfunnet og tidvis ein krevjande situasjon for dei frivillige redningsmannskapa.

På sikt handlar dette om korleis Noreg står fram som ein berekraftig reiselivsnasjon, og det er viktig å ta grep for å sikre ei berekraftig utvikling av regionen.

Oppgave 1

Destinasjonsselskapet Region Stavanger ønsker å invitere til eit utviklings- og strategimøte for alle sine medlemsbedrifter og kommunar. Her vil tema vere service- og gjestefokus, samt auka profilering av Stavanger-regionen. Destinasjonsselskapet ønsker i anledning medlemsmøtet blant anna å sette fokus på betydninga av vertskapsrolla. Du har blitt bedd om å halde eit foredrag på medlemsmøtet som skal ta utgangspunkt i kulepunkta under:

- Kunnskap og åtferd ein reiselivsmedarbeidar bør ha for å kunne opptre korrekt i vertskapsrolla, og få gjestane til å føle seg velkommen.
- Gjesteforståinga og omsyn til kulturelle særtrekk hos gjestane
- Tiltak som medlemsbedriftene kan sette i verk for å sikre at regionen sine gjestar og besøkande utøver ein og sikrere åtferd når dei ferdast i norsk natur, klatrar i fjell og utforskar norske fjordar.

Skriv manuset til foredraget. Ved behov, ta eigne føresetnader, og grunngi dei vala du tar.

Oppgave 2

Dei tilsette i medlemsbedriftene til Region Stavanger møter kvar dag gjestar frå ulike land med ulik kulturell bakgrunn. Desse gjestane er ofte nysgjerrige og interesserte i å bli nærmare introdusert for norsk kultur, kulturhistorie, mattradisjonar og naturattraksjonar. Du har blitt bedd om å skrive eit notat som skal kunne brukast av medlemsbedriftene i Region Stavanger og deira tilsette for å sette seg nærmare inn i temaet «TYPISK NORSK».

Skriv notatet. Ved behov, ta eigne føresetnader, og grunngi dei vala du tar.

Bokmål

Eksamensinformasjon

Eksamenstid	Eksamen varer i 4 timer.
Hjelpemidler	<p>Det forutsettes bruk av pc/datamaskin, inkludert bruk av tekstbehandlingsprogram (f. eks. Word).</p> <p>Alle hjelpemidler er tillatt, bortsett fra Internett og andre verktøy som kan brukes til kommunikasjon.</p>
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>I denne oppgaven blir det lagt vekt på:</p> <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. <p>Spesielt for denne oppgaven:</p> <ul style="list-style-type: none">• At du kan vurdere relevant kunnskap og atferd for en reiselivsmedarbeider i vertskapsrollen.• At du kan vurdere hvordan man møter og tar hensyn til kulturelle særtrekk hos ulike gjester.• At du kan vurdere og formidle informasjon om sentrale lokale og nasjonale turistattraksjoner, basert på norsk og samisk kulturhistorie, kulturlivet i dag og bruk og vern av naturressurser.• At du kan gjøre rede for virkemidler som sikrer at gjester og besøkende utøver en og sikrere atferd når de ferdes i norsk natur.
Andre opplysninger	Ingen

CASE: Stavangerregionen

Region Stavanger er det offisielle destinasjonsselskapet som jobber for profilering av Stavangerregionen. Selskapet er non-profit, ble etablert i januar 2004, og har for øyeblikket mer enn 200 næringsmedlemmer og 15 medlemskommuner.

Region Stavanger jobber tett med Innovasjon Norge og Fjord Norge, og er medlem av International Congress and Convention Association (ICCA),

i tillegg til Norway Convention Bureau (NCB). Region Stavanger er også ansvarlig for å drive turistkontorene i Stavanger og Sandnes.



I Stavangerregionen finner du blant annet de kjente attraksjonene Preikestolen og Kjeragbolten. Begge har blitt enormt populært å besøke for både norske og utenlandske turister de siste årene. Preikestolen og Kjeragbolten har blitt markedsført i hele verden og profileringsarbeidet gir god avkastning. Fra å ha noen hundre besøkende i året for 8-10 år siden, klatrer nå titusenvise av mer eller mindre fjellvante turister opp strabasjose stier for å få tatt sitt livs «selfie» med norske fjell og fjorder i bakgrunnen.

Dette er god reklame for norsk reiseliv, men medaljen har også sin bakside. Mange av gjestene er ikke født med fjellsko på beina og har ikke forutsetninger for å se hva som venter dem mellom parkeringsplassen og fjelltoppen.

Resultatet har blitt en økning i antall redningsaksjoner, forsøpling, slitasje på stier og vanskelige parkeringsforhold, med påfølgende regning til lokalsamfunnet og tidvis en krevende situasjon for de frivillige redningsmannskapene.

På sikt handler dette om hvordan Norge fremstår som en bærekraftig reiselivsnasjon, og det er viktig å ta grep for å sikre en bærekraftig utvikling av regionen.

Oppgave 1

Destinasjonsselskapet Region Stavanger ønsker å invitere til et utviklings- og strategimøte for alle sine medlemsbedrifter og kommuner. Her vil tema være service- og gjestefokus, samt økt profilering av Stavanger-regionen. Destinasjonsselskapet ønsker i anledning medlemsmøtet blant annet å sette fokus på betydningen av vertskapsrollen. Du har blitt bedt om å holde et foredrag på medlemsmøtet som skal ta utgangspunkt i kulepunktene under:

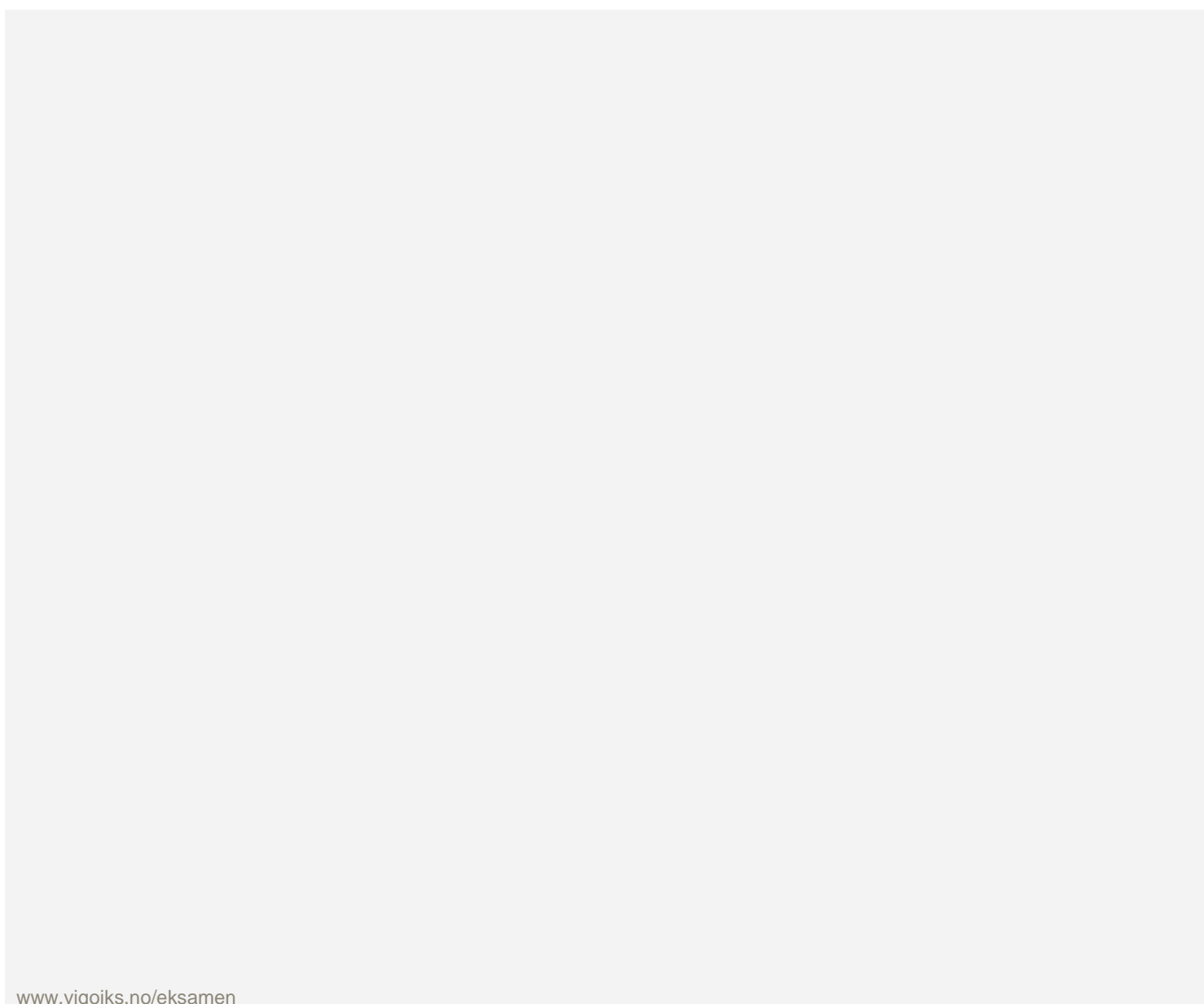
- Kunnskap og atferd en reiselivsmedarbeider bør ha for å kunne opptre korrekt i vertskapsrollen, og få gjestene til å føle seg velkommen.
- Gjesteforståelse og hensyn til kulturelle særtrekk hos gjestene
- Tiltak som medlemsbedriftene kan iverksette for å sikre at regionens gjester og besøkende utøver en og sikrere atferd når de ferdes i norsk natur, bestiger fjell og utforsker norske fjorder.

Skriv manuset til foredraget. Ved behov, ta egne forutsetninger, og begrunn valg du tar.

Oppgave 2

De ansatte i medlemsbedriftene til Region Stavanger møter hver dag gjester fra ulike land med ulik kulturell bakgrunn. Disse gjestene er ofte nysgjerrige og interessert i å bli nærmere introdusert for norsk kultur, kulturhistorie, mattradisjoner og naturattraksjoner. Du har blitt bedt om å skrive et notat som skal kunne brukes av medlemsbedriftene i Region Stavanger og deres ansatte for å sette seg nærmere inn i temaet «TYPISK NORSK».

Skriv notatet. Ved behov, ta egne forutsetninger, og begrunn valg du tar.



www.vigoiks.no/eksamen