

Prov: Att leda grupper och hantera olika typer av kunder

Prov: Att leda grupper och hantera olika typer av kunder

Årskurs: Gymnasiet

Ämne: Guide och reseledare

Tema: Att leda grupper och hantera olika typer av kunder

Syfte

Syftet med provet är att utvärdera elevernas kunskaper och förmågor inom ledarskap och kundhantering i samband med guiding och reseledning. Provets frågor kommer att testa elevernas förståelse av de olika aspekterna av ledarskap samt deras förmåga att anpassa sitt bemötande till olika kundtyper.

Koppling till styrdokument

Centralt innehåll

Undervisningen ska behandla: "Ledarskapets roll i guida och reseledarens arbete, samt metoder för att hantera olika typer av kunder".

Kunskapskrav

Eleven redogör för och utför grundläggande uppgifter relaterade till ledarskap i guidade aktiviteter. Eleven visar förmåga att analysera och anpassa sitt ledarskap efter olika kundbehov.

Prov

Faktafrågor

1. Vilken egenskap är mest värdefull för en guide?
 - A. Tålamod
 - B. **Kommunikationsförmåga**
 - C. Tekniska kunskaper

- D. Stresstålighet
- 2. Vilket av följande påståenden stämmer bäst in på kulturintresserade kunder?
 - A. De föredrar snabba turer
 - B. ****De uppskattar detaljerade förklaringar****
 - C. De frågar sällan frågor
 - D. De gillar att skynda på guidningen
- 3. Vilken typ av kund kan vara mest utmanande att hantera?
 - A. ****Svåra kunder****
 - B. Entusiastiska kunder
 - C. Färdiga kunder
 - D. Tysta kunder
- 4. Vad innebär aktivt lyssnande?
 - A. Att bara höra vad som sägs
 - B. ****Att förstå och engagera sig i den andra personens budskap****
 - C. Att vänta på sin tur att tala
 - D. Att ställa uppföljande frågor utan att lyssna först
- 5. Vilken teknisk kunskap gynnar en guide?
 - A. ****Kunskap om digitala verktyg för guidning****
 - B. Bilmotorreparation
 - C. Matlagning
 - D. Byggteknik
- 6. Vad kan en guide göra för att säkerställa att alla medlemmar i en grupp har en positiv upplevelse?
 - A. ****Anpassa sig efter kundernas behov****
 - B. Koncentrera sig på en enda person
 - C. Hålla sig till en strikt tidsplan
 - D. Undvika att ställa frågor
- 7. Vilken strategi är effektiv för att hantera kritik?
 - A. Att ignorera den
 - B. ****Att lyssna och be om förklaring****
 - C. Att bli defensiv
 - D. Att byta ämne
- 8. Vilken typ av feedback bör en guide ge efter en tur?
 - A. Endast negativ feedback
 - B. ****Balanserad feedback med både positivt och förbättringsområden****
 - C. Ingen feedback
 - D. Endast personlig feedback
- 9. Hur kan en guide bäst förbereda sig inför en guidad tur?
 - A. ****Genom att göra grundlig research om platsen****
 - B. Genom att läsa en bok om turism
 - C. Genom att fråga kollegor
 - D. Genom att endast följa sin instinkter
- 10. Vad är en viktig del av en guidad tur?

- A. ****Att skapa interaktion och engagemang****
 - B. Att bara informera
 - C. Att hålla frisyra och klädsel perfekt
 - D. Att använda minst tre språkalternativ
11. Vilket av följande är en viktig färdighet för en guide?
- A. ****Empati****
 - B. Fysisk styrka
 - C. Matematik
 - D. Datorprogrammering
12. Vilken typ av grupp behöver särskild anpassning?
- A. ****Grupper med speciella behov****
 - B. Familjer
 - C. Nyfikna individer
 - D. Ensamma resenärer
13. Vad bör en guide göra om en kund ställer en fråga de inte kan svara på?
- A. ****Ärligen erkänna okunnighet och lova att återkomma med svaret****
 - B. Bluffa och försöka avleda frågan
 - C. Hålla upp nästa punkt på agendan
 - D. Ignorera frågan helt
14. Vad kännetecknar en bra fråga från en kund?
- A. Den är kort och koncis
 - B. ****Den visar intresse och engagemang****
 - C. Den handlar endast om personlig erfarenhet
 - D. Den är ställd i förbigående
15. Vad innebär "gruppdynamik" inom guidning?
- A. ****Interaktionerna mellan gruppmedlemmarna och hur de påverkar upplevelsen****
 - B. Att alla ska prata samtidigt
 - C. Sammanhållningen bland guider
 - D. Det formas av dokumentation över året

Resonerande frågor

1. Vilka faktorer anser du påverkar en guides förmåga att leda en grupp?
Syftet är att få eleverna att reflektera över komplexiteten i ledarskap.
2. Hur kan individuell anpassning av ledarskap öka kundnöjdheten?
Denna fråga syftar till att få eleverna att tänka kritiskt kring anpassning i sitt arbete.
3. Diskutera vikten av feedback under och efter en guddad tur.
Här ges möjligheten för eleverna att tänka på hur feedback påverkar utvecklingen.
4. Hur kan kulturella skillnader påverka en guddad tur?
Denna fråga uppmuntrar eleverna att reflektera över globaliseringens effekter.

5. Vilka strategier kan en guide använda för att skapa en positiv gruppdynamik?
Eleverna ska resonera kring specifika metoder och deras effektivitet.
6. Reflektera över hur självinsikt kan påverka en guides prestation.
Frågan ger eleverna möjlighet att tänka på vikten av självkännedom i professionella roller.
7. Hur viktiga anser du att tidigare erfarenheter är för en guide?
Syftet är att få eleverna att diskutera erfarenheternas roll i professionell utveckling.
8. På vilket sätt kan teknik underlätta en guides arbete i dagens samhälle?
Detta ger eleverna chans att tänka innovativt kring användningen av teknik.

Bedömning

Faktafrågorna bedöms med 1 poäng vardera och resonerande frågor bedöms med upp till 3 poäng vardera, beroende på djup och insikt i svaret.

För betyget E krävs minst 8 poäng, för betyg C krävs minst 12 poäng (varav minst 3 poäng från resonerande frågor), och för betyget A krävs minst 18 poäng (varav minst 5 poäng från resonerande frågor).