

Prov: Rollen som guide och reseledare

Prov: Rollen som guide och reseledare

Årskurs: Gymnasiet

Ämne: Guide och reseledare

Tema: Rollen som guide och reseledare

Syfte

Syftet med provet är att utvärdera elevernas kunskaper och färdigheter kopplade till rollerna som guide och reseledare, inklusive deras förmåga att förstå och möta kundens förväntningar samt kommunikationsförmåga.

Koppling till styrdokument

Centralt innehåll

Undervisningen ska behandla: "Guidens och reseledarens roller, deras ansvar och uppgifter samt kundens förväntningar".

Kunskapskrav

Eleven redogör för och utför grundläggande uppgifter som är relaterade till rollen som guide eller reseledare. Eleven visar förmåga att analysera kundens behov och anpassa information och service därefter.

Prov

Faktafrågor

1. Vad är en av huvuduppgifterna för en guide?
 - A) Att planera resor
 - B) **Att ge information och svara på frågor**
 - C) Att boka hotell
 - D) Att köra turistbussar
2. Vilken egenskap är viktigast för att vara en framgångsrik guide?

- A) ****Empati****
 - B) Teknikfärdigheter
 - C) Administrativa kunskaper
 - D) Kunskap om historia
3. Vad bör en guide göra om en gäst har klagomål?
- A) Ignorera dem
 - B) ****Lyssna och försöka lösa problemet****
 - C) Bli defensiv
 - D) Flytta till en annan grupp
4. Vilket av följande alternativ beskriver en reseledares ansvar?
- A) Att städa hotellrum
 - B) ****Att leda och organisera resor****
 - C) Att laga mat
 - D) Att ge medicinska råd
5. Hur kan en guide bäst anpassa sig till en grupps behov?
- A) Genom att hålla en likadan presentation varje gång
 - B) ****Genom att observera och fråga om preferenser****
 - C) Genom att prata snabbt för att hinna med mycket information
 - D) Genom att använda tekniska hjälpmedel hela tiden
6. Vilka faktorer kan påverka kundens förväntningar av en guidad tur?
- A) ****Tidigare erfarenheter och information om turen****
 - B) Vädret
 - C) Antalet guider som är närvarande
 - D) Kostnaden för turen
7. Vad innebär god kommunikation för en guide?
- A) ****Att anpassa budskapet till publiken****
 - B) Att prata mycket snabbt
 - C) Att använda ovanliga ord
 - D) Att tala i en monotont ton
8. Vilken typ av frågor är lämpliga att ställa till kunder under en tur?
- A) ****Öppna frågor för att få feedback****
 - B) Stängda frågor som kan besvaras med ja eller nej
 - C) Allt för personliga frågor
 - D) Faktabaserade frågor om historia
9. Hur viktigt är det att känna till platsens historia som guide?
- A) Inte viktigt
 - B) ****Väldigt viktigt för att ge relevant information****
 - C) Måttligt viktigt
 - D) Endast viktigt för en stadsguide
10. Vad är en kritisk roll för en guide under en aktiv tur?
- A) ****Att säkerställa deltagarnas säkerhet****
 - B) Att alltid vara tyst
 - C) Att hålla sig i bakgrunden
 - D) Att ta bilder för sociala medier
11. Vad bör en guide göra innan turen börjar?

- A) ****Förbereda sig och gå igenom turens innehåll****
 - B) Boka resan på plats
 - C) Titta på TV
 - D) Försöka komma på nya skämt
12. Vilken typ av information är bra att ge under en tur?
- A) ****Relevant och intressant information****
 - B) Allt som kommer på tanken
 - C) Endast fakta
 - D) Endast underhållning
13. Vilken är en vanlig utmaning för en guide?
- A) Att tala med kunder
 - B) ****Att hantera olika typer av deltagare****
 - C) Att hitta information
 - D) Att packa för turen
14. Hur bör en guide avsluta en tur?
- A) ****Sammanfatta nyckelpunkterna och tacka deltagarna****
 - B) Få deltagarna att lämna så snabbt som möjligt
 - C) Berätta en historia
 - D) Göra en presentation av sig själv
15. Vad är en viktig förberedelse för en guide inför en tur?
- A) ****Att lära sig om resmålet****
 - B) Att köpa snacks
 - C) Att gå till frisören
 - D) Att förbereda en bokläsning

Resonerande frågor

1. Diskutera vikten av att anpassa sig till olika målgrupper under en guidad tur. Syftet är att eleverna ska visa sin förmåga att reflektera över olika strategier och metoder som kan användas för anpassning.
2. Hur kan en guide effektivt lösa konflikter som uppstår under en tur? Frågan uppmanar eleverna att tänka kritiskt och analytiskt kring problemlösning och kommunikation.
3. Vilka praktiska färdigheter är avgörande för en framgångsrik guide? Denna fråga ger möjlighet för eleverna att dra från egna erfarenheter och koppla sina insikter till teoretiska kunskaper.
4. Reflektera över hur kulturell förståelse kan påverka en guides prestation. Genom att diskutera detta kan eleverna visa djupgående kunskaper om mångfald och interkulturell kommunikation.
5. Vad skulle ni anse vara den bästa strategin för att hantera stressiga situationer under en tur? Detta ger eleverna chansen att utvärdera olika strategier och resonera kring deras effektivitet.
6. Hur kan feedback från kunder påverka en guides framtida prestation? Eleverna får möjlighet att reflektera över vikten av att ta emot och implementera feedback.
7. Beskriv hur ny teknik kan användas av guider för att förbättra

upplevelsen. Detta uppmuntrar innovativt tänkande och analys av modern teknologi.

8. På vilket sätt kan en guide skapa en personlig relation till sina kunder?
Frågan ger eleverna chansen att resonera kring vikten av interpersonell kommunikation och relationer.

Bedömning

Faktafrågor: Varje korrekt svar ger 1 poäng. Totalt finns det 15 poäng möjliga.

Resonerande frågor: Varje fullständig och välformulerad svar ger 3 poäng. Totalt finns det 24 poäng möjliga.

Krav för betyg:

E: Minst 8 poäng (minst 3 från resonerande frågor)

C: Minst 12 poäng (minst 3 från resonerande frågor)

A: Minst 18 poäng (minst 5 från resonerande frågor)