Provkonstruktion

Årskurs: Gymnasiet

Ämne eller kurs: Reception 1

Tema: Hantering av konflikter inom serviceyrken

Syfte

Syftet med provet är att bedöma elevernas kunskap och förståelse för konflikthantering inom olika serviceyrken. Eleverna ska visa sin förmåga att identifiera och hantera konflikter samt reflektera över metoder för effektiv konflikthantering.

Koppling till styrdokument

Centralt innehåll

Undervisningen ska fokusera på strategier för att hantera konflikter och svåra situationer inom serviceyrken. Eleverna ska lära sig att identifiera situationer som kan leda till konflikt och att tillämpa effektiva metoder för att lösa dem.

Kunskapskrav

Eleven kan beskriva vanliga konfliktorsaker inom service och ge exempel på strategier för att hantera dessa. Eleven kan också reflektera över hur effektiv konflikthantering påverkar kundrelationer och servicekvalitet.

Prov

Faktafrågor

1. Vilken av följande är en vanlig orsak till konflikter inom serviceyrken?

A) Klara instruktioner

B) Bra kommunikation

C) **Missförstånd**

D) Aktivt lyssnande

2. Vilken teknik för konflikthantering innebär att man försöker förstå den

andra personens perspektiv?

A) **Empati**

B) Stänga av

C) Undvika konfrontation

D) Aggressiv kommunikation

3. Vilket av följande beskriver aktivt lyssnande bäst?

A) Prata mer än den andra personen

B) **Lyssna och ställa frågor om vad som sägs**

C) Ignorera den andra personens synpunkter

D) Förbereda sitt eget svar medan den andra pratar

4. Vad är en effektiv metod att hantera en missnöjd kund?

A) Ge negativa svar

B) **Lyssna noggrant och be om ursäkt**

C) Försöka avbryta kunden

D) Prata med andra kunder medan kunden klagar

5. Vilken av följande är en nyckelaspekt för att lösa konflikter?

A) Att alltid få sista ordet

B) **Att söka gemensamma lösningar**

C) Att sätta press på den andra personen

D) Att undvika att ta upp problemet

6. Vad innebär “konflikthantering”?

A) **Myndighetsutövning**

B) Förhindra att konflikter uppstår

C) Tekniker för att lösa konflikter

D) Inga särskilda metoder

7. Vad bör man göra först när en konflikt uppstår?

A) **Identifiera orsaken till konflikten**

B) Skrika för att få uppmärksamhet

C) Lämna situationen

D) Beskylla den andra parten

8. Vilken fördel ger god konflikthantering?

A) Sämre servicekvalitet

B) **Förbättrade kundrelationer**

C) Fler klagomål

D) Mer tidskrävande processer

9. Vad är syftet med att använda rollspel i konflikthantering?

A) Att förlöjliga situationen

B) **Att öva tekniker för att hantera verkliga konflikter**

C) Att undvika att ta ansvar

D) Att skapa mer konflikt

10. Vilket av följande beskriver en “win-win” situation?

A) En part vinner medan den andra förlorar

B) **Båda parter når en tillfredsställande lösning**

C) Ingen av parterna är nöjd

D) En part ger upp

11. Vad kan en effektiv konfliktlösning leda till?

A) **Ökad produktivitet**

B) Mer stress

C) Fler konflikter

D) Ingen skillnad

12. Vad bör man undvika i en konfliktsituation?

A) **Att bli aggressiv**

B) Att lyssna

C) Att vara professionell

D) Att visa omtanke

13. Vilken strategi kan vara nyttig när man hanterar klagomål?

A) **Att visa förståelse för kundens känslor**

B) Att undvika kundkontakten

C) Att ignorera klagomålet

D) Att överdriva sina tjänster

14. Vad innebär att vara “neutral” i en konflikt?

A) Att inte lyssna

B) **Att inte ta ställning för någon part**

C) Att blanda sig i processen

D) Att kritisera båda sidor

15. Vilken typ av kommunikation är viktig för att hantera konflikter?

A) **Öppen och ärlig kommunikation**

B) Tystnad

C) Aggressiv kommunikation

D) Passiv kommunikation

Resonerande frågor

1. Beskriv en konflikt du har varit med om i en servicekontext. Hur hanterade du den och vilka strategier använde du? (Syftet är att bedöma elevens förmåga att reflektera över egna erfarenheter och analysera dem.)

2. Hur påverkar din kommunikation i en konflikt situationens utfall? (Frågan syftar till att undersöka elevens insikt i hur kommunikation är avgörande för konflikthantering.)

3. Reflektera över hur olika grupper kan ha olika synsätt på konfliktlösning. Ge exempel. (Här kan eleven visa djup förståelse för kulturella och individuella skillnader i konflikthantering.)

4. Vilka metoder tror du skulle vara mest effektiva för att hantera konflikter i framtiden, och varför? (Denna fråga testar elevens förmåga att tänka framåt och tillämpa sina kunskaper.)

5. Hur kan du tillämpa de konflikthanteringstekniker du lärt dig i andra aspekter av ditt liv? (Frågan ger möjlighet att binda samman verkliga erfarenheter med lärande.)

6. Vad skulle du rekommendera någon som har svårt att hantera konflikter? (Genom denna fråga kan eleven visa sin förståelse för också att hjälpa andra.)

7. På vilket sätt kan god konflikthantering leda till ökad kundlojalitet? (Denna fråga fokuserar på att knyta samman teori med praktisk tillämpning.)

8. Reflektera över en situation där konflikthantering misslyckades. Vad kunde ha gjorts annorlunda? (Detta ger möjligheten för analys och djupare insikter i varför vissa metoder inte fungerar.)

Bedömning

Provet bedöms på en skala från 0 till 30 poäng. Faktafrågorna ger maximalt 15 poäng (1 poäng per korrekt svar) och resonerande frågorna ger maximalt 15 poäng (1,5 poäng per korrekt och välutvecklat svar). För att nå betyg E krävs minst 8 poäng, för betyg C krävs 12 poäng (därav minst 3 poäng från resonerande frågor), och för betyg A krävs 18 poäng (därav minst 5 poäng från resonerande frågor).

Tags: Prov