

# Provkonstruktion

**Årskurs:** Gymnasiet

**Ämne:** Receptions- och konferensservice

**Tema:** Gästbemötande och servicekvalitet

## Syfte

Syftet med provet är att bedöma elevernas kunskap och färdigheter inom gästbemötande och servicekvalitet, samt deras förmåga att applicera dessa kunskaper i praktiska situationer inom receptions- och konferensservice.

## Koppling till styrdokument

## Centralt innehåll

Undervisningen ska behandla: "Service- och kundservicebegrepp, gästbemötande och planering och genomförande av möten".

## Kunskapskrav

Eleven redogör översiktligt för vad som kännetecknar god service och vilket bemötande kunder kan förvänta sig i reception och konferensservice. Eleven planerar, organiserar och utför serviceinriktade uppgifter i reception och konferensarbete, och utvärderar sitt arbete.

## Prov

### Faktafrågor

1. Vad är gästbemötande främst kopplat till?
  - A) Teknik och system
  - B) **\*\*Kundernas upplevelse\*\***
  - C) Budget och ekonomi
  - D) Personalens arbetsuppgifter
2. Vilken aspekt är INTE en del av servicekvalitet?
  - A) **\*\*Ogriplighet\*\***
  - B) Tillgänglighet
  - C) Responsivitet
  - D) Empati
3. Vad bör man göra för att hantera en missnöjd gäst?

- A) **\*\*Lyssna aktivt och erbjuda lösning\*\***
  - B) Ignorera klagomålet
  - C) Be dem gå till någon annan
  - D) Skälla på dem
4. Vad är en viktig egenskap hos god servicepersonal?
- A) **\*\*Empati\*\***
  - B) Avvisande
  - C) Teknikintresse
  - D) Förståelse för regler
5. Vilken typ av feedback är mest värdefull för att förbättra servicekvalitet?
- A) **\*\*Kundernas synpunkter\*\***
  - B) Chefers åsikter
  - C) Anställdas kommentarer
  - D) Kulturella normer
6. Vad är syftet med rollspel i undervisningen?
- A) Att träna på teknik
  - B) **\*\*Att simulera verkliga situationer\*\***
  - C) Att skapa konflikter
  - D) Att mäta tidsåtgång
7. En viktig del av första intrycket handlar om?
- A) Klädsel
  - B) **\*\*Kroppsspråk\*\***
  - C) Mimik
  - D) Röststyrka
8. Hur bör man reagera på klagomål?
- A) **\*\*Ta dem på allvar och agera\*\***
  - B) Låtsas som om det inte finns
  - C) Överföra klagomålet till en kollega
  - D) Bli defensiv
9. Vilken strategi kan användas för att förbereda sig på svåra kundsituationer?
- A) **\*\*Rollspel och övningar\*\***
  - B) Ignorera dem
  - C) Se film om service
  - D) Skriva rapporter
10. Vad är en 'best practice' inom service?
- A) **\*\*En beprövad metod för bra service\*\***
  - B) En display av dålig service
  - C) En snabb lösning på problem
  - D) En regel utan förklaring

## Resonerande frågor

1. Vilka faktorer anser du skapar den bästa gästupplevelsen?  
Syftet med frågan är att uppmuntra eleverna att tänka kritiskt och

identifiera viktiga element av service.

2. Hur skulle du hantera en situation där en gäst är missnöjd med en tjänst?  
Denna fråga ger eleverna möjlighet att visa sin förmåga att tillämpa teori på praktik.
3. Vad anser du är den största skillnaden mellan god och dålig service?  
Här får eleverna reflektera över sina erfarenheter och formulera sina tankar.
4. Kan du ge exempel på hur feedback från gäster kan resultera i förbättringar i en service-kedja?  
Eleverna uppmanas att koppla teori till praktiska exempel.
5. Vilka strategier tror du fungerar bäst för att träna personal i kundservice?  
Här kan eleverna resonera kring utbildningens betydelse och metoder.
6. Hur påverkar kultur och samhälle uppfattningen av servicekvalitet?  
Denna fråga bjuder in till bredare tankar om hur olika faktorer påverkar service.
7. Vad är din åsikt om hur teknologisk utveckling påverkar gästbemötande?  
Eleverna får möjlighet att diskutera framtidens utmaningar och möjligheter.
8. Hur kan man mäta effektivitetsnivån av servicekvalitet i en organisation?  
Denna fråga utmanar eleverna att tänka analytiskt och identifiera indikatorer.

## Bedömning

Faktafrågorna ger sammanlagt 15 poäng. Varje korrekt svar ger 1 poäng. Resonerande frågor ger 1-3 poäng beroende på djup och insikt i svaret.

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

Tags: [Gymnasiet](#), [Reception](#), [Receptions- och konferensservice](#)