

Provkonstruktion

Provkonstruktion

Årskurs: Gymnasiet

Ämne eller kurs: Service och bemötande 1

Tema: Kommunikationstekniker i service

Syfte

Syftet med provet är att bedöma elevernas förståelse och tillämpning av kommunikationstekniker inom serviceyrken, samt deras förmåga att reflektera över hur kommunikation påverkar kundupplevelsen.

Koppling till styrdokument

Centralt innehåll

Undervisningen ska fokusera på olika kommunikationstekniker som används inom serviceyrken. Eleverna ska få insikt i vikten av både verbal och icke-verbal kommunikation för effektivt gästbemötande och service.

Kunskapskrav

Eleven kan beskriva och ge exempel på olika kommunikationstekniker och deras tillämpning inom service. Eleven kan också reflektera över hur kommunikation påverkar kundupplevelsen och relationen mellan personal och gäster.

Prov

Faktafrågor

1. Vilken typ av kommunikation innefattar kroppsspråk?

- A) Verbal kommunikation
- B) Icke-verbal kommunikation
- C) Skriftlig kommunikation
- D) Tyst kommunikation

B

2. Vad är en av de viktigaste aspekterna av aktivt lyssnande?

- A) Att tänka på sitt svar innan motparten är klar
- B) Att ge icke-verbal feedback som nickningar och ögonkontakt
- C) Att avbryta för att be om klargöranden
- D) Att använda komplicerade fraser

B

3. Vad kan ögonkontakt signalera i en kommunikationssituation?

- A) Ointresse
- B) Förvirring
- C) Engagemang
- D) Avstånd

C

4. Vilket av följande är ett exempel på en öppen fråga?

- A) "Tyckte du om servicen?"
- B) "Hur upplevde du servicen?"
- C) "Var servicen bra?"
- D) "Skulle du rekommendera oss?"

B

5. Vad kan icke-verbal kommunikation omfatta?

- A) Tonläge och röststyrka
- B) Klagomål och feedback
- C) Ansiktsuttryck och kroppsspråk
- D) Skriftliga meddelanden

C

6. Vad bör man göra för att förbättra intrycket av sin verbala kommunikation?

- A) Använda slang
- B) Höja sin röst
- C) Vara tydlig och vänlig i tonen
- D) Tala snabbt för att få fram mer information

C

7. Hur kan icke-verbal kommunikation påverka gästupplevelsen?

- A) Den påverkar inte alls
- B) Den kan förstärka eller motverka det som sägs verbalt
- C) Den är viktigare än verbal kommunikation
- D) Den är sekundär i serviceyrken

B

8. Vad är syftet med att ställa öppna frågor?

- A) För att få ett kort svar
- B) För att få gästen att prata och dela mer information

- C) För att styra samtalet dit man vill
- D) För att undvika diskussioner

B

9. Vilket av följande alternativ är ett exempel på ett klagomål?

- A) "Kan jag få hjälp?"
- B) "Detta är inte vad jag förväntade mig."
- C) "Tack för servicen."
- D) "Jag vill prata med chefen."

B

10. Vad innebär att anpassa sitt språk efter gästens behov?

- A) Att använda komplicerat språk för att imponera
- B) Att använda ett enkelt och förståeligt språk
- C) Att prata mycket tyst
- D) Att inte prata alls

B

11. Hur länge bör man behålla ögonkontakt i en konversation?

- A) Så länge det känns bekvämt för en själv
- B) Aldrig mer än en sekund
- C) Så länge som möjligt utan att verka skrämmande
- D) Så länge man vill avsluta samtalet

C

12. Vad är viktigt när man ger icke-verbal feedback?

- A) Att alltid hålla sig stilla
- B) Att svara snabbt med verbala svar
- C) Att visa engagemang genom kroppsspråk
- D) Att fokusera på vad man själv vill säga

C

13. Vad kan man säga är en fördel med aktivt lyssnande?

- A) Det ökar risken för missförstånd
- B) Det gör att man missar information
- C) Det förbättrar relationen mellan kunden och personalen
- D) Det gör att man blir trött

C

14. Vilket av följande är ett exempel på dålig icke-verbal kommunikation?

- A) Att nicka när någon pratar
- B) Att ha armarna korsade medan någon pratar
- C) Att le och skapa ögonkontakt
- D) Att nicka i takt med andras ord

B

15. Vad innebär ett gott gästbemötande?

- A) Att bara svara på frågor
- B) Att bygga en relation genom att kommunicera effektivt
- C) Att vara tyst och tillbakadragen
- D) Att vara irriterad över klagomål

B

Resonerande frågor

1. Diskutera hur verbal och icke-verbal kommunikation samverkar för att skapa en positiv kundupplevelse.

Syftet är att få eleverna att reflektera över komplexiteten i kommunikation och hur de olika formerna kan förstärka varandra.

2. Beskriv en situation där du använde verbala och icke-verbala tekniker effektivt. Vad blev resultatet?

Frågan ger eleverna möjlighet att visa konkret förståelse för sina erfarenheter och koppla teori till praktik.

3. Hur kan medvetenhet om icke-verbal kommunikation påverka en servicerolls framgång?

Eleverna får möjlighet att resonera kring vikten av att läsa av kunder och anpassa sitt bemötande.

4. Reflektera över ett tillfälle när dålig kommunikation ledde till en negativ upplevelse. Vad lärde du dig?

Denna fråga hjälper till att koppla teorin om kommunikation till egna erfarenheter och ger möjligheter till insikt.

5. Vilka strategier kan användas för att förbättra verbal kommunikation i serviceyrken?

Elevers svar visar på djup förståelse och förmåga att tänka strategiskt kring kommunikation inom service.

6. Hur påverkar kulturella skillnader kommunikationen i serviceyrken?

Denna fråga uppmanar till reflektion kring hur kulturell medvetenhet kan påverka interaktioner med kunder.

7. Diskutera vikten av feedback vid kommunikation. Vilka metoder kan man använda för att ge och ta emot feedback?

Syftet är att få elever att tänka på kommunikationens cykel och dess betydelse för förbättringar i servicen.

8. Hur skulle du tillämpa de kunskaper du fått om kommunikationstekniker i din framtida yrkesroll?

Elevernas svar kan visa på deras förmåga att koppla teori till framtida

yrkesliv och hur de planerar att använda sina kunskaper.

Bedömning

Provet bedöms med totalt 30 poäng, där faktafrågorna ger 1 poäng var och de resonerande frågorna ger 3 poäng var.

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