

Provkonstruktion

Årskurs: Gymnasiet

Ämne eller kurs: Service och bemötande 1

Tema: Konflikthantering inom service

Syfte

Syftet med provet är att bedöma elevernas kunskaper inom konflikthantering inom serviceyrken, samt deras förmåga att identifiera och tillämpa olika strategier för att hantera konflikter effektivt. Provets fokus är på både faktakunskap och förmågan att resonera kring praktiska situationer.

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. Vad innebär aktivt lyssnande i konflikthantering?
 - A) Att ignorera den andra personens åsikter
 - **B) Att ge full uppmärksamhet och bekräfta vad den andra säger**
 - C) Att snabbt avbryta och ge sin egen åsikt
 - D) Att tala mer än den andra personen
2. Vilken av följande är en vanlig orsak till konflikter inom service?
 - A) Klientens lojalitet
 - **B) Otydlig kommunikation**
 - C) Höga priser
 - D) Utmärkt service
3. Vad är syftet med att förstå den andra partens perspektiv i en konflikt?

- A) Att vinna över dem
 - **B) Att hitta gemensamma lösningar**
 - C) Att dominera samtalet
 - D) Att göra dem osäkra
4. Vilken teknik är mest effektiv för att hantera en missnöjd kund?
- A) Att avbryta kunden
 - B) Att förneka deras känslor
 - **C) Att visa empati**
 - D) Att ignorera problemet
5. Varför är konflikthantering viktigt inom service?
- **A) För att bibehålla goda kundrelationer**
 - B) För att öka försäljningen
 - C) För att skapa fler konflikter
 - D) För att få bättre betyg
6. Vilken av följande metoder är INTE en strategi för att hantera konflikter?
- A) Aktivt lyssnande
 - **B) Ignorera problemen**
 - C) Empati
 - D) Samarbetslösning
7. Vad skiljer en konfliktlösning med empati från en utan?
- A) Ingen skillnad
 - **B) Empati skapar förståelse och minskar spänningar**
 - C) Empati gör saker mer komplicerade
 - D) Ingen konflikt kan lösas med empati
8. Vad är en effekt av dålig konflikthantering?
- A) Ökade kundnöjdhet
 - **B) Försämrade kundrelationer**
 - C) Bättre teamarbete
 - D) Lättade arbetsuppgifter
9. Vilken roll spelar tydlig kommunikation i konflikthantering?
- **A) Den är avgörande för att undvika missförstånd**
 - B) Den spelar ingen roll
 - C) Den fördröjer processen
 - D) Den är ovidkommande
10. Vilken känsla är viktig att hantera när man möter en missnöjd kund?
- A) Glädje
 - **B) Arga känslor**
 - C) Apati
 - D) Entusiasm
11. Vad bör man göra efter att en konflikt har lösts?
- A) Lämna situationen utan reflektion
 - **B) Reflektera över vad som kan förbättras**
 - C) Starta en ny konflikt
 - D) Ignorera det som hände

12. Vilken av följande är en effektiv metod för att lösa en konflikt?
 - A) Att tysta den andra personen
 - **B) Att engagera alla parter i samtalet**
 - C) Att skylla på någon annan
 - D) Att lämna rummet
13. Vad är enligt modellen för konflikthantering en viktig första steg?
 - **A) Identifiering av konfliktens orsaker**
 - B) Att gå till grunderna
 - C) Att skära av all kontakt
 - D) Att ignorera problemet
14. Vilken följd kan butikspersonal förvänta sig av att hantera en konflikt väl?
 - A) Negativ kundrespons
 - B) Förlorade kunder
 - **C) Ökad kundlojalitet**
 - D) Ingen skillnad i resultat
15. Vad är en av de mest effektiva metoderna för att börja ett samtal om en konflikt?
 - A) Att skälla ut den andra
 - **B) Att ställa öppna frågor**
 - C) Att bara lyssna
 - D) Att samtala om något annat
16. Vad ska komma först i en konflikthanteringssituation?
 - A) Lösningen
 - **B) Att förstå känslorna**
 - C) Att skylla på någon annan
 - D) Avsluta samtalet

Resonerande frågor

1. Reflektera över en konflikt du har varit med om i en servicekontext. Vilka strategier använde du och hur fungerade de?
Syftet är att bedöma elevernas förmåga att koppla sina erfarenheter till teoretiska strategier för konflikthantering.
2. Hur kan du använda aktivt lyssnande för att förbättra dina relationer i arbetslivet?
Frågan syftar till att låta eleverna resonera kring vikten av kommunikation i konflikthantering.
3. Diskutera hur empati kan påverka lösningen av en konflikt.
Eleverna uppmanas att fördjupa sin förståelse av relationen mellan känslor och konflikthantering.
4. Vilka långsiktiga effekter kan dålig konflikthantering ha på en organisation?
Här ges eleverna möjlighet att analysera konsekvenser av bristande konflikthantering för hela organisationen.
5. Hur kan du i framtiden förbereda dig för att hantera konflikter i en

professionell miljö?

Frågan ger eleverna utrymme att reflektera över vikten av förberedelse och strategisk planering.

6. Ge exempel på hur kulturella skillnader kan påverka konflikthantering. Denna fråga syftar till att uppmuntra eleverna att tänka på olika perspektiv i en internationell kontext.
7. Vilka metoder för konflikthantering tror du kan vara mest effektiva i en digital kundservice?
Elevernas reflektioner kring digitala utmaningar i konflikthantering är relevanta i dagens samhälle.
8. Hur kan en positiv attityd påverka utfallet i konflikthantering?
Med denna fråga uppmanas eleverna att tänka på psykologins roll i konflikthantering.

Bedömning

Provet kan bedömas med totalt 30 poäng. Faktafrågorna ger max 15 poäng (1 poäng per korrekt svar). De resonerande frågorna ger max 15 poäng (1,5 poäng vardera). För betyget E krävs minst 8 poäng, för C krävs 12 poäng (minimum 3 poäng från resonerande frågor) och för A krävs 18 poäng (minimum 5 poäng från resonerande frågor).

Tags: [Gymnasiet](#), [Service och bemötande](#), [Service och bemötande 1](#)