

Provkonstruktion

# Provkonstruktion

**Årskurs:** Gymnasiet

**Ämne:** Våningsservice 1

**Tema:** Gästbemötande och servicekvalitet

## Syfte

Syftet med provet är att bedöma elevernas förståelse av gästbemötande och servicekvalitet, samt deras förmåga att tillämpa kunskaperna i praktiska situationer.

## Koppling till styrdokument

## Centralt innehåll

Denna lektion fokuserar på vikten av hög servicekvalitet och hur man bemöter gäster på ett professionellt sätt inom våningsservice. Eleverna lär sig om takt och ton i servicen, samt vilka tekniker som skapar en positiv upplevelse för gästerna.

## Kunskapskrav

Eleven ska kunna beskriva principer för gästbemötande och förstå hur servicekvaliteten påverkar gästernas upplevelse.

## Prov

### Faktafrågor

1. Vad är en viktig aspekt av gott gästbemötande?

- A) Att ignorera gästen
- B) Att bemöta gästen med vänlighet
- C) Att ge inkompetent service
- **D) Att lyssna på gästen**

2. Vilken teknik är central för effektiv kommunikation med gäster?

- A) Att prata snabbt
- **B) Aktivt lyssnande**
- C) Att undvika ögonkontakt
- D) Att vara oförberedd

3. Vad kan påverka en gästs första intryck?

- **A) Bemötandet från personalen**
- B) Byggnaden själva
- C) Priset på rummet
- D) Tid på dagen

4. Hur bör man hantera en klagande gäst?

- A) Genom att ignorera klagarens problem
- **B) Genom att visa empati och söka en lösning**
- C) Genom att avbryta gästen
- D) Genom att skuldbelägga gästen

5. Vad innebär servicekvalitet?

- A) Enbart priset på tjänsten
- B) Att ge rumsservice
- **C) Att uppfylla och överträffa gästernas förväntningar**
- D) Att alltid vara trevlig mot gästen

6. Vad är viktigt att anpassa under gästbemötande?

- A) Att alltid ge samma typ av service
- **B) Att anpassa servicen efter gästernas behov**
- C) Att vara oprofessionell
- D) Att strunta i gästernas önskemål

7. Vilken aspekt av kommunikation är viktigt att vara medveten om?

- **A) Kroppsspråk**
- B) Att vara tyst
- C) Att prata för mycket
- D) Att vara otydlig

8. Vad kan en vänlig interaktion leda till?

- A) Att gästen klagar
- **B) Att gästen kommer tillbaka**
- C) Att gästen är irriterad
- D) Att servicen misslyckas

9. Hur kan man bekräfta gästernas behov?

- A) Genom att överhöra dem
- **B) Genom att ställa frågor och lyssna aktivt**
- C) Genom att ge dem dina egna åsikter
- D) Genom att avfärda deras klagomål

10. Vad innebär professionell bemötande?

- A) Att vara slapp
- **B) Att vara respektfull och tillmötesgående**
- C) Att vara för formell
- D) Att vara otrevlig

11. Vilken av följande är en del av gästbemötande?

- A) Att inte se gästen
- **B) Att visa uppmärksamhet och intresse**
- C) Att vara likgiltig
- D) Att prata om sig själv

12. Vad bör man göra om en gäst är missnöjd?

- A) Att avfärda deras klagomål
- **B) Att lyssna och hjälpa till med en lösning**
- C) Att ignorera dem
- D) Att bli defensiv

13. Vad innebär en positiv gästupplevelse?

- A) Att vara oengagerad
- **B) Att gästen känner sig sedd och värderad**
- C) Att gästen klagar
- D) Att ställa för många frågor

14. Vilken effekt har hög servicekvalitet?

- A) Att gästerna blir missnöjda
- **B) Att gästerna rekommenderar stället vidare**
- C) Att ingen kommer tillbaka
- D) Att gästernas klagomål ökar

15. Hur viktigt är kroppsspråk i service?

- A) Inte viktigt alls
- **B) Mycket viktigt för att skapa förtroende**
- C) Endast viktigt ibland

- D) Det spelar ingen roll

## Resonerande frågor

1. Beskriv ett exempel på hur du skulle hantera klagomål från en gäst i en rollspelsövning. (Detta ger eleverna möjlighet att visa sin problemlösningsförmåga i praktiska situationer.)
2. Hur kan du anpassa din kommunikation beroende på gästens situation och behov? (Denna fråga utmanar eleverna att reflektera över anpassningsförmåga.)
3. Vilken roll spelar känslor i gästbemötande och hur kan dessa hanteras? (Eleven kan visa förståelse för känslomässig intelligens i service.)
4. Diskutera vikten av aktivt lyssnande. Ge exempel på hur detta kan påverka gästernas upplevelse. (Frågan ger utrymme för djupgående reflektion kring kommunikationstekniker.)
5. Reflektera över en situation där du upplevt exceptionellt gästbemötande. Vad lärde du dig av den upplevelsen? (Eleven kan visa förståelse för källor till bra service.)
6. Hur skulle du anpassa din servicekvalitet till olika typer av gäster? (Ger eleverna möjlighet att resonera kring anpassad service.)
7. På vilket sätt kan hög servicekvalitet bidra till företagets långsiktiga framgång? (Eleven möjliggör att koppla servicekvalitet till affärssynpunkter.)
8. Hur kan negativa erfarenheter av gästbemötande påverka en persons framtida val av serviceleverantör? (Question creates an opportunity for critical thinking about consumer behavior.)

## Bedömning

Provet kan bedömas med totalt 30 poäng. Varje korrekt svar på faktafrågorna ger 1 poäng, vilket ger maximalt 15 poäng. De resonerande frågorna ger upp till 3 poäng vardera, vilket ger maximalt 15 poäng. För betyget E krävs minst 8 poäng totalt, för betygsnivå C krävs 12 poäng (varav minst 3 poäng från resonerande frågor) och för A krävs 18 poäng (varav minst 5 poäng från resonerande frågor).