

Provkonstruktion

Årskurs: Gymnasiet

Ämne: Värdskap på resmålet

Tema: Praktiska tillämpningar av värdskap

Syfte

Syftet med provet är att bedöma elevernas förståelse och tillämpning av de praktiska aspekterna av värdskap samt deras förmåga att hantera kundsituationer professionellt.

Koppling till styrdokument

Centralt innehåll

Undervisningen ska behandla praktiska aspekter av värdskap, inklusive hur man förbereder och utför service till besökare. Detta inkluderar att förstå och tillämpa hållningar och beteenden som främjar positiv kundupplevelse, samt hur man hanterar specifika kundsituationer. Eleverna kommer också att lära sig om vikten av information och kommunikation för att skapa en bra upplevelse för besökare.

Kunskapskrav

Eleven redogör för exempel på service och värdskap i konkreta situationer. Dessutom visar eleven insikt i hur man på ett professionellt sätt kan bemöta och lösa kunders frågor och behov. Eleven kan dessutom diskutera hur en god serviceinsats kan påverka en kunds upplevelse av ett resmål.

Prov

Faktafrågor

1. Vad är en av de viktigaste egenskaperna hos en bra värd?

- A. Att vara tystlåten
- B. Att vara uppmärksam på kundens behov
- **C. Att vara flexibel**
- D. Att vara festlig

2. Vilken av följande faktorer är mest avgörande för en positiv

kundupplevelse?

- A. Kvaliteten på produkten
- **B. Kvaliteten på servicen**
- C. Priset
- D. Placeringen av butiken

3. Vad innebär begreppet "service" inom värdskap?

- A. Att sälja produkter
- **B. Att möta kunders behov och förväntningar**
- C. Att stänga affärer snabbt
- D. Att marknadsföra företaget

4. Vilket av följande alternativ beskriver bäst en god serviceinsats?

- A. Att ge kunden en rabatt
- **B. Att lyssna på och åtgärda kundens klagomål**
- C. Att svara snabbt på frågor
- D. Att ge innehållsrika presentationer

5. Vilken situation kan vara den mest utmanande för en värd?

- **A. En missnöjd kund**
- B. En vänlig kund
- C. En anonym kund
- D. En återkommande kund

6. Vad bör en värd alltid sträva efter?

- A. Att vara avlägsen
- **B. Att skapa en positiv upplevelse för kunden**
- C. Att följa strikt protokoll
- D. Att arbeta ensam

7. Vilken roll spelar information i värdskap?

- A. Ingen roll alls
- **B. Den är avgörande för att hjälpa kunder**
- C. Den förvirrar ofta kunder
- D. Den är bara viktigt i början av interaktionen

8. Hur kan värdskap påverka företagets rykte?

- **A. Genom att skapa goda eller dåliga upplevelser för kunder**
- B. Genom att sänka priserna
- C. Genom att påverka produktens kvalitet

- D. Genom att öka reklamen

9. Vilken av följande är en viktig färdighet för en värd?

- A. Att vara tyst och avlägsen
- **B. Att kunna kommunicera effektivt**
- C. Att vara koncentrerad på egna uppgifter
- D. Att alltid följa protokoll

10. Vad innebär "kundfokus" i servicearbete?

- **A. Att sätta kundens intressen i första hand**
- B. Att enbart fokusera på företagets mål
- C. Att undvika att interagera med kunderna
- D. Att vara beroende av budgetar

11. I vilken situation bör en värd använda empati?

- **A. När kunden är missnöjd eller frustrerad**
- B. När kunden är glad
- C. När kunden har frågor
- D. När kunderna är tysta

12. Vad är en nyckelkomponent i ett effektivt bemötande?

- A. Att ignorera kunden
- **B. Att lyssna aktivt**
- C. Att skynda på interaktionen
- D. Att stänga av mobilen

13. Vilket av följande bäst beskriver ett framgångsrikt värdskap?

- **A. Att alltid sätta kunden först**
- B. Att bara göra sitt jobb
- C. Att följa chefens order
- D. Att undvika feedback

14. Hur kan värdskapet bidra till att skapa kundlojalitet?

- A. Genom att alltid ha de billigaste priserna
- **B. Genom att skapa positiva och minnesvärda upplevelser**
- C. Genom att ignorera klagomål
- D. Genom att sekretessbelägga kundinformation

15. Vad innebär att vara "kundorienterad"?

- **A. Att sätta kundens behov och önskemål i centrum**

- B. Att främst fokusera på intäkter
- C. Att undvika kundkontakt
- D. Att vara strikt i sina rutiner

Resonerande frågor

1. Diskutera vikten av att be om feedback från kunder. Syftet är att få eleverna att reflektera över hur feedback kan förbättra värdskapet.
2. Hur skulle du hantera en situation där en kund är missnöjd efter att du har försökt lösa deras problem? Syftet är att pröva elevernas förmåga att tänka kritiskt och hantera svåra situationer.
3. Reflektera över ett exempel på enastående service som du upplevt och hur det påverkade din uppfattning om företaget. Syftet är att få eleverna att koppla teori till praktisk erfarenhet.
4. Vad tror du är den största utmaningen för värdar idag och hur kan den övervinnas? Syftet är att uppmuntra eleverna att analysera aktuella utmaningar inom yrket.
5. Diskutera skillnader mellan service i olika kulturer. Syftet är att ge elever möjlighet att tänka brett och kritiskt kring globalt värdskap.
6. Hur kan värdskapet påverka företagets långsiktiga framgång? Syftet är att koppla elevernas kunskap till affärsstrategiska aspekter.
7. Reflektera över vilket ansvar en värd har för att skapa en positiv upplevelse. Syftet är att uppmuntra elever att överväga egna ansvarsområden inom yrket.
8. Hur kan teknologi stödja bättre värdskap? Syftet är att få elever att tänka kreativt och innovativt kring framtidens värdskap.

Bedömning

Provet är uppdelat i två delar: faktafrågor och resonerande frågor. Varje faktafråga ger 1 poäng. De resonerande frågorna ger mellan 1 och 3 poäng beroende på djup och insikt.

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

Tags: [Prov](#)