****

**OPPGAVER OG VURDERINGSKRITERIER TIL FAGPRØVEN**

**I RESEPSJONSFAGET**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **PLANLEGGING****og begrunnelser** | **Arbeidsoppgaver med konkretisering** | **Notater jfr vurderingskriterier**  |
| Ikke bestått | Bestått | Bestått meget godt | **Kommentarer** |
| Utarbeid en tidsplan |  |  |  |  |
| Valg av riktig verktøy |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **GJENNOMFØRING****av eget faglig arbeid** | **Arbeidsoppgaver med konkretisering** | **Notater jfr vurderingskriterier**  |
| Ikke bestått | Bestått | Bestått meget godt | **Kommentarer** |
| Benytt din skriftlige plan for gjennomføring |  |  |  |  |
| Omvisning på hotellet |  |  |  |  |
| Skriftlig teorioppgaver |  |  |  |  |
| Muntlige oppgaver underveis |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **VURDERING****av eget faglig arbeid** | **Arbeidsoppgaver med konkretisering** | **Notater jfr vurderingskriterier**  |
| Ikke bestått | Bestått | Bestått meget godt | **Kommentarer** |
| Begrunne eget arbeid |  |  |  |  |
| Vurdere utført arbeid  |  |  |  |  |
| Forslag til forbedringer  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **DOKUMENTASJON av eget faglig arbeid** | **Arbeidsoppgaver med konkretisering** | **Notater jfr vurderingskriterier**  |
| Ikke bestått | Bestått | Bestått meget godt | **Kommentarer** |
| Utfyllende dokumentasjon knyttet til arbeidsoppgaven |  |  |  |  |
| Fakta om bedriften |  |  |  |  |
| Visjon og forretningside |  |  |  |  |
| Organisasjonskart |  |  |  |  |
| Sjekkliste |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

**VURDERINGSKRITERIER**

|  |  |
| --- | --- |
| **PLANLEGGING****og begrunnelser** | **Vurderingskriterier** |
| **Ikke bestått** | **Bestått** | **Bestått meget godt** |
| Mangler tidsplanUrealistisk tidsplanMangler oppgaver som skal gjennomføres på tidsplanManglende valg av verktøy og hjelpemidler | Har en utfyllende tidsplanLeverer innen fristenRealistisk tidsplanAlle oppgavene i fagprøven er med på tidsplanHar tatt med valg av verktøy og hjelpemidler | Har gjort seg flid med tidsplan |

|  |  |
| --- | --- |
| **GJENNOMFØRING****av eget faglig arbeid** | **Vurderingskriterier for HMS** |
| **Ikke bestått** | **Bestått** | **Bestått meget godt** |
| * Kan ikke brannrutiner
* Kan ikke grunnleggende førstehjelp
* Kan heisevakuering
* Manglende kunnskap om personvern og taushetsplikt
	+ Håndtering av kredittkortopplysninger
	+ Personlige opplysninger om gjestene
	+ Manglende kunnskaper om håndtering av overvåkningskamera
 | * Kan bedriftens grunnleggende HMS rutiner
* Kan bedriftens brannrutiner
* Kan grunnleggende førstehjelp og vet hvor førstehjelpsutstyr er plassert
* Kan bedriftens heisevakuerings rutiner
* Kan bedriftens ransrutiner
* Kan bedriftens rutiner ved tyveri
* Har kunnskaper om personvern og taushetsplikt
	+ Håndtering av kredittkortopplysninger
	+ Personlige opplysninger om gjestene
	+ Har kunnskap om håndtering av overvåkningskamera
 | * Har detaljert og inngående kjennskap til bedriftens grunnleggende HMS rutiner og HMS områder
 |

|  |  |
| --- | --- |
| **GJENNOMFØRING****av eget faglig arbeid** | **Vurderingskriterier for SALG** |
| **Ikke bestått** | **Bestått** | **Bestått meget godt** |
| * Mangelfull forberedning til omvisning
* Mangelfull kunnskap om bedriften
* Manglende evner til kommunikasjon og samhandling med kollegaer og gjester
* Manglende evner til å håndtere tilbakemeldinger og klager
* Manglende kunnskap om begrepene salg, mersalg og gjensalg
* Kan ikke gjøre rede for kundegrunnlaget til bedriften
* Mangler vurderingsevne i henhold til bedriftens kapasitet og prissetting
* Kan ikke kommunisere skriftlig med gjester
* Kan ikke bedriftens data / bookingsystem
* Mangelfull datakunnskaper og effektive skriveferdigheter på data
* Kjenner ikke bedriftens salg og markedsføringskanaler, herunder sosiale medier og bookingkanaler
 | * Er forberedt til omvisning
* Har kunnskap om bedriften
* Har evne til å kommunisere og samhandle med kollegaer og gjester
* Har evne til å håndtere tilbakemeldinger og klager i tråd med bedriftens regler
* Har kunnskap om begrepene salg, gjensalg og mersalg
* Kan utarbeide salgsmateriell
* Kan gjøre rede for kundegrunnlaget til bedriften
* Har vurderingsevne i henhold til bedriftens kapasitet og prissetting
* Kan kommunisere skriftlig med gjestene
* Behersker bedriftens datasystem / bookingssystem
* Har generelle datakunnskaper
* Har effektiv skriveteknikk på data
* Kjenner bedriftens salg og markedsføringskanaler, herunder sosiale medier og booking kanaler
 | * Er godt forberedt til omvisning
* Gjennomfører omvisning på hotellet og viser trygghet i salgsrollen
* Har inngående kunnskap til bedriften og viser stolthet over arbeidsplassen
* Har evnen til å håndtere tilbakemeldinger og klager i tråd med bedriftens regler, på en profesjonell måte og snu situasjon til noe positivt
* Utdypende kunnskaper om bedriftens salg og markedsføringskanaler, herunder sosiale medier og booking kanaler
 |

|  |  |
| --- | --- |
| **GJENNOMFØRING****av eget faglig arbeid** | **Vurderingskriterier for DRIFT** |
| **Ikke bestått** | **Bestått** | **Bestått meget godt** |
| * Kan ikke de daglige rutinene
* Følger ikke sjekkliste
* Har ikke orden i resepsjon
* Manglende utførelse av teorioppgaver.
* Håndterer ikke uforutsette hendelser
 | * Kan de daglige rutinene
* Følger sjekkliste
* Utviser orden i resepsjon
* Håndterer uforutsette hendelser
* Viser faglig forståelse
 | * Tar initiativ til å utføre arbeidsoppgaver som ikke står på sjekklisten
 |

|  |  |
| --- | --- |
| **GJENNOMFØRING****av eget faglig arbeid** | **Vurderingskriterier for VERTSKAPSROLLEN** |
| **Ikke bestått** | **Bestått** | **Bestått meget godt** |
| * Dårlig personlig hygiene
* Manglende uniform
* Manglende lokalkunnskap, herunder lokale/regionale attraksjoner og transport tilbud
* Manglende kunnskaper om skjenkeregler i egen kommune
* Manglende engasjement og serviceinnstillinger
* Mangler språkkunnskap
* Svarer gjester på en negativ måte
* Manglende problemløsningsevne
* Kan ikke koordinere og eksterne aktører under oppholdet til gjesten, herunder f.eks taxi, kk avdeling osv.
* Kjenner ikke til bedriftens visjon, verdier, mål og strategi
 | * Ivaretar personlig hygiene
* Godt førsteinntrykk
* Følger bedriftens uniforms policy
* Har engasjement og er serviceinnstilt
* Er løsningsorientert
* Har språkkunnskaper, både skriftlig og muntlig- minimum et nordisk språk og engelsk
* Gjennomfører bedriftens telefonkultur og rutiner
* Har lokalkunnskap, herunder lokale/regionale attraksjoner og transport tilbud
* Har kunnskaper om skjenkeregler i egen kommune
* Kan koordinere og eksterne aktører under oppholdet til gjesten, herunder f.eks taxi, kk avdeling osv.
* Kjenner til bedriftens visjon, verdier, mål og strategi
 | * Yter det lille ekstra
* Overgår gjestens forventninger
* Tar avgjørelser på stående fot
* Snakker og skriver flytende nordisk språk og engelsk
* Utviser yrkesstolthet, gjør seg flid og har evner til å improvisere
 |

|  |  |
| --- | --- |
| **VURDERING****av eget faglig arbeid** | **Vurderingskriterier** |
| **Ikke bestått** | **Bestått** | **Bestått meget godt** |
| * Manglende selvinnsikt i eget faglig arbeid
* Urealistisk vurderingsevne av egen innsats og utførelse av oppgaven skriftlig og muntlig
* Manglende evne til å begrunne evt. endringer
* Kommer ikke med forslag til forbedringer som prøvenemd mener burde være med
* Manglende utførelse av vurdering av eget faglig arbeid
 | * Innehar selvinnsikt i eget faglig arbeid
* Realistisk vurdering av eget faglig arbeid, både skriftlig og muntlig
* Realistisk vurdering av egen innsats og utførelse av arbeidet
* Kan begrunne evt. endringer i tidsplan
* Evner å komme med forslag til forbedringer
 | * Innehar god selvinnsikt, og kommer raskt med andre mulige løsninger for et bedre resultat
* Evner å komme med forslag til forbedringer som samsvarer med prøvenemndas inntrykk og deres ekstra forventning
 |

|  |  |
| --- | --- |
| **DOKUMENTASJON****av eget faglig arbeid** | **Vurderingskriterier** |
| **Ikke bestått** | **Bestått** | **Bestått meget godt** |
| * Manglende dokumentasjon knyttet til gjennomføring av vakt
* Mangler vurdering av eget faglig arbeid
 | * Leverer all dokumentasjon knyttet til gjennomføring av vakt
* Vurdering av eget faglig arbeid
 | * Har fått med det lille ekstra
 |