****

**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 tidsplan  Urealistisk tidsplan  Mangler oppgaver som skal gjennomføres på tidsplan  Manglende valg av verktøy og hjelpemidler | Har en utfyllende tidsplan  Leverer innen fristen  Realistisk tidsplan  Alle oppgavene i fagprøven er med på tidsplan  Har 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 |