



**Telemark**  
FYLKESKOMMUNE

[www.telemarkfylke.no](http://www.telemarkfylke.no)

**EKSEMPEL**

## Fag-/kompetanseprøve i reiselivsfaget

Navn på kandidat:	
Tidsramme:	
Prøvested/bedrift:	

### FAGFORNYELSEN, LK 2020



Prøveleder:	Mobil:
Epost leder:	
Prøvemedlem:	
Epost medlem:	
Navn tilsynsrepresentant:	
Epost:	

Prøven skal avholdes innenfor rammene av normalarbeidstid hvis ikke annet er avtalt.

**Oppgaven og vurdering er basert på læreplanen i faget. Den finner du her:**

[Finn læreplan \(udir.no\)](http://udir.no)

**Kjerneelementene i faget er:**

### **Vertskap og service**

Kjerneelementet vertskap og service handler om å skape lojalitet og gode totalopplevelser i møte med kunder og gjester. Det handler også om å tilpasse vertskapsrollen til ulike lokasjoner og arbeidsforutsetninger. Kjerneelementet handler videre om historiefortelling, produktkunnskap og innsalg av tilbud. I dette ligger det å tilpasse formidling og kommunikasjon til gjester og kunder fra ulike kulturer.

### **Drift av reiselivsprodukter**

Kjerneelementet drift av reiselivsprodukter handler om å utvikle og distribuere konkurransedyktige produkter lokalt eller globalt i samarbeid med aktører innenfor det helhetlige reiselivsproduktet. Videre handler det om å forstå inntekts- og kostnadsfaktorene og hvordan disse påvirker drift, tilbud og prising av ulike produkter. Kjerneelementet handler også om å utnytte ressurser effektivt og ansvarlig for å sikre merverdi og bærekraft i virksomheten. Videre handler det om å følge relevante lovverk og etiske retningslinjer for å bidra til gode kundeopplevelser og ett godt arbeidsmiljø.

### **Reiseliv i utvikling**

Kjerneelementet reiseliv i utvikling handler om innovasjon gjennom omstillingsprosesser og videreutvikling og om å skape unike, bærekraftige og helhetlige opplevelser. Det innebærer å forstå trender, utviklingstrekk og globale utfordringer som reiselivsnæringen står overfor, og hvordan denne kunnskapen kan anvendes i drift og videreutvikling av virksomheten.

### **Vurderingsgrunnlag:**

<b>Vurderingskriterier</b>	<b>Kompetansenivå:</b>	<b>Kjennetegn på måloppnåelse</b>
<b>Vertskap og service</b>	Meget godt bestått	Kandidaten er svært god på formidling og kommunikasjon til ulike målgrupper og gjester og kunder fra ulike kulturer. Viser stor evne til å løse uforutsette situasjoner og problemer på en god måte.  Har riktig bekledning etter bedriftens standard, er velstelt, høflig og vennlig, oppmerksom og effektiv. Er flink til å koordinere og kjenner virksomhetens nærområde.

		Har meget gode skriftlige og muntlige formuleringsevner på engelsk og norsk
	Bestått	<p>Kandidaten tilpasser sin formidling og kommunikasjon til ulike målgrupper og gjester og kunder fra ulike kulturer. Vet hvordan man håndterer uforutsette situasjoner, men trenger litt hjelp.</p> <p>Har delvis riktig bekledning, er velstelt, høflig, blid og effektiv. Kan bedriftens rutiner og yter forventet service.</p> <p>Kan formulere seg godt på engelsk og norsk, både skriftlig og muntlig.</p>
	Ikke bestått	<p>Kandidaten tilpasser ikke sin formidling og kommunikasjon til ulike målgrupper og gjester og kunder fra ulike kulturer. Håndterer uforutsette situasjoner på en lite god måte.</p> <p>Er ikke kledd etter bedriftens standard, er lite høflig og blid og lite systematisk. Har manglende kunnskap om bedriftens rutiner.</p> <p>Er dårlig til å formulere seg skriftlig og muntlig på engelsk og norsk</p>
<b>Drift av reiselivsprodukter</b>	Meget godt bestått	<p>Kandidaten har meget god kunnskap og forståelse for utvikling og distribusjon av konkurransedyktige produkter lokalt eller globalt i samarbeid med ulike aktører.</p> <p>Meget god forståelse for det økonomiske aspektet og herunder mersalg, tilbud og prising av ulike produkter. Er ryddig og god på oversikt.</p> <p>Utnytter ressurser meget effektivt og arbeider på en bevisst måte som sikrer merverdi og bærekraft i virksomheten.</p> <p>Har meget gode evner til å reflektere over etikk i møte med kunder. Følger og forstår viktigheten av lover, regler og prosedyrer i forhold til f.eks. brann.</p>
	Bestått	<p>Kandidaten har god kunnskap og forståelse for utvikling og distribusjon av konkurransedyktige produkter lokalt eller globalt i samarbeid med ulike aktører.</p> <p>Er ryddig og har god forståelse for hvordan økonomi påvirker drift, tilbud og prising av ulike produkter og kan mersalg.</p> <p>Ressurser utnyttes effektivt og kandidaten arbeider godt med sikring av merverdi og bærekraft i</p>

		<p>virksomheten.</p> <p>Har gode evner til å reflektere over etikk i møte med kunder. Følger lover, regler og prosedyrer ift f.eks. brann.</p>
	Ikke bestått	<p>Kandidaten har lite kunnskap og forståelse for utvikling og distribusjon av konkurransedyktige produkter.</p> <p>Ikke tilfredsstillende forståelse for hvordan økonomi påvirker drift, tilbud og prising av ulike produkter eller for viktigheten av mersalg. Er uryddig. Utnytter ressurser lite effektivt og sikrer ikke merverdi og bærekraft i virksomheten.</p> <p>Er ikke i stand til å reflektere over etikk i møte med kunder. Relevante lovverk, regelverk og prosedyrer er ikke fulgt.</p>
<b>Reiseliv i utvikling</b>	Meget godt bestått	<p>Kandidaten har meget god kunnskap om bedriftens salgs og markedsaktiviteter</p> <p>Kandidaten viser meget god innsikt og forståelse for innovasjon gjennom omstillingsprosesser og videreutvikling, og har meget gode kunnskaper om hvordan skape unike, bærekraftige og helhetlige opplevelser.</p> <p>Kandidaten forstår trender, utviklingstrekk og globale utfordringer som reiselivsnæringen står overfor, og kan på en selvstendig måte se hvordan denne kunnskapen kan anvendes i drift og videreutvikling av virksomheten.</p>
	Bestått	<p>Kandidaten har god kunnskap om bedriftens salgs og markedsaktiviteter</p> <p>Kandidaten viser god innsikt og forståelse for innovasjon gjennom omstillingsprosesser og videreutvikling, og har gode kunnskaper om hvordan skape unike, bærekraftige og helhetlige opplevelser.</p> <p>Kandidaten forstår trender, utviklingstrekk og globale utfordringer som reiselivsnæringen står overfor, og kan se hvordan denne kunnskapen kan anvendes i drift og videreutvikling av virksomheten.</p>
	Ikke bestått	<p>Kandidaten mangler kunnskap om bedriftens salgs og markedsaktiviteter</p> <p>Kandidaten viser lite innsikt og forståelse for innovasjon gjennom omstillingsprosesser og videreutvikling, og har ikke tilfredsstillende kunnskaper om hvordan skape unike, bærekraftige og helhetlige opplevelser.</p>

		Kandidaten forstår ikke trender, utviklingstrekk og globale utfordringer som reiselivsnæringen står overfor, og kan ikke se hvordan denne kunnskapen kan anvendes i drift og videreutvikling av virksomheten.
--	--	---

Prøvenemnda skal gå gjennom oppgaven og forklare vurderingsgrunnlaget sammen med kandidaten ved oppstart av prøven.

	Signatur kandidat
Det bekreftes at oppgaven og vurderingskriterier er gått gjennom med kandidat	
	Signatur tilsynsperson
Tilsynsperson er tilgjengelig i nemndas fravær	