



**Vurderingskriterier i reiselivsfaget**

<b>Reiselivsfaget</b>	<b>Bestått meget</b>	<b>Bestått</b>	<b>Ikke bestått</b>	<b>Notater:</b>
<b>Planlegging;</b>	Har en utfyllende og realistisk tidsplan. Leverer innen fristen. Alle oppgavene i fagprøven er med på tidsplan. Har tatt med valg av verktøy og hjelpemidler Har gjort seg flid med tidsplan.	Har en utfyllende og realistisk tidsplan. Leverer innen fristen. Alle oppgavene i fagprøven er med på tidsplan. Har tatt med valg av verktøy og hjelpemidler.	Mangler tidsplan. Urealistisk tidsplan. Mangler oppgaver som skal gjennomføres på tidsplan. Manglende valg av verktøy og hjelpemidler.	
<b>Gjennomføring;</b> <b>Hovedområde 1:</b> <b>Vertskapsrollen;</b>				



# AGDER

fylkeskommune

<b>Service/kommunikasjon med gjest;</b>	Har særdeles god og tilpasset kommunikasjon, atferd og klesdrakt i møte med kunder og gjester. Tilpasser kommunikasjon etter segment; alder, ulik kulturbakgrunn, nasjonalitet etc. Er trygg i å kommunisere på engelsk skriftlig og muntlig.	Har tilpasset kommunikasjon, atferd og klesdrakt i møte med kunder og gjester. Er trygg i å kommunisere på engelsk skriftlig og muntlig.	Forstår ikke viktigheten av tilpasset kommunikasjon, atferd og klesdrakt i møte med kunder og gjester. Blir utrygg i sin rolle ved kommunikasjon på engelsk.	
<b>Kunnskapsforståelse;</b>	Gjør veldig godt rede for faktorer som kan påvirke produktutviklingen i virksomheten og kan gi eksempler på dette.	Redegjør for de grunnleggende faktorer med betydning for produktutviklingen i virksomheten.	Forstår ikke viktigheten av produktutviklingen i virksomheten.	
<b>Arrangementsplanlegning</b>	Formidler svært godt produkt og tjenester fra egen virksomhet og samarbeidende virksomheter ut fra kundens behov.	Formidler produkter og tjenester fra egen og samarbeidende virksomheter tilpasset kundens behov.	Manglende eller ufullstendig formidling av produkt eller tjenester.	



# AGDER

fylkeskommune

<b>Teknisk utstyr;</b>	Behersker bedriftens tekniske hjelpemidler, reservasjonssystemer, mail og telefonsystemer svært godt. Kan redegjøre for hvordan disse brukes på tvers av hverandre for å gi kunden et bedre produkt.	Behersker tekniske hjelpemidler, reservasjonssystemer, mail og telefonsystemer.	Behersker ikke tekniske hjelpemidler godt nok, og bli usikker og ineffektiv når disse skal benyttes.	
<b>Sikkerhet;</b>	Kan redegjøre for de sikkerhetsrutiner som gjelder på arbeidsplassen og konsekvenser hvis dette ikke følges.	Kan sikkerhetsrutinen, og kunne forklare denne.	Gjengir rutinene, men kan ikke anvende/ forstå viktigheten av disse.	
<b>HMS</b>	Kjenner godt til og kan redegjøre for bedriftens HMS rutiner.	Kjenner til bedriftens HMS rutiner.	Kjenner ikke til bedriftens HMS rutiner.	
<b>Geografikunnskap;</b>	Formidler informasjonen	Formidler	Forstår ikke viktigheten av	



# AGDER

fylkeskommune

<p><b>Hovedområde 2: Salg;</b></p> <p><b>Det helhetlige reiselivsprodukt</b></p> <p><b>Markedsføringsmaterieill</b></p>	<p>om turistattraksjoner og hovedtrekkene i lokal og nasjonal kultur og historie svært godt.</p> <p>Har en veldig god geografiforståelse og kan benytte hjelpemidler for å finne denne infoen.</p> <p>Planlegge og gjennomføre aktiviteter og opplevelser i det helhetlige reiselivsproduktet og forstå viktigheten av dette.</p>	<p>informasjonen om turistattraksjoner og hovedtrekkene i lokal og nasjonal kultur og historie godt.</p> <p>Har en god geografiforståelse og kjenner til hjelpemidler for å finne denne infoen.</p> <p>Planlegge og gjennomføre aktiviteter og opplevelser i det helhetlige reiselivsproduktet</p> <p>Kan utforme noe</p>	<p>å kunne informere om turistattraksjoner og hovedtrekkene i lokal og nasjonal kultur og historie.</p> <p>Forstår ikke viktigheten av å kunne geografi eller å benytte tilgjengelige hjelpemidler.</p> <p>Forstår ikke viktigheten av det helhetlige reiselivsprodukt.</p> <p>Manglende eller feilaktig utformet materieill og lite eller ingen forståelse av</p>	
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--



# AGDER

fylkeskommune

<p><b>Klagebehandling;</b></p>	<p>Behersker utforming av markedsføringsmateriell svært godt og forstår viktigheten av å kunne benytte de forskjellige distribusjonskanalene.</p> <p>Kjenner godt til benyttelse av bedriftens nettside og hvordan denne utvikles.</p> <p>God på å lytte. Meget løsningsorientert. Trygg og sikker på å ta egne avgjørelser. God forståelse for bedriftens policy på dette området. Gir kunden alternativer. Er godt kjent med at klager kan komme i mange kanaler og viktigheten av å fange opp og håndtere disse.</p>	<p>markedsføringsmateriell og kjenner til forskjellige distribusjonskanaler</p> <p>Kjenner til benyttelse av bedriftens nettside og hvordan denne utvikles.</p> <p>Lytter, beklager og følger en standard løsning. Kunne begrunne sine valg, og benytte sin kunnskap. Kunne integrere teoretisk kunnskap i utføring av praktisk arbeid.</p>	<p>distribusjonskanalene.</p> <p>Er ikke trygg på hvordan bedriftens hjemmesiden benyttes eller utvikles.</p> <p>Hører ikke på hva kunden sier, avbryter. Skylder på andre/unnskylder seg. Prøver ikke å løse problemene. Er usikker på hvordan situasjoner skal løses.</p>	
--------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--



# AGDER

fylkeskommune

<p><b>Prissetting, kansellering og endring.</b></p>	<p>Er veldig trygg på de forskjellige prisstrukturene. Kunne regler for kansellering /endring i de forskjellige situasjonene og vite hvordan man på en effektiv måte finner denne informasjonen og hvordan det håndteres internt.</p> <p>Vite fordelene ulempen ved forskjellige leverandører i forskjellige situasjoner. Kunne generelle regler firma/kunde må forholde seg til i forhold til kontrakt, og kunne redegjøre for viktigheten av å følge denne.</p>	<p>Er trygg på de forskjellige prisstrukturene og hva de innebærer av fordeler/restriksjoner. Kjenne til regler for kansellering/endring, hvordan man finner disse og hvordan det håndteres internt. Vet at kunden/firmaet må forholde seg til en kontrakt og hvordan man finner info angående dette.</p>	<p>Er usikker på prising, marked, regler. Vet at restriksjonene finnes men kan ikke redegjøre for disse. Kjenner til at det finnes en kontrakt.</p>	
<p><b>Salg/Mersalg/Gjensalg</b></p>	<p>Meget god kunnskap om verdiene av mersalg/gjensalg.</p>	<p>Kan standard prosedyre for mersalg/gjensalg. Kjenner egen bedrift</p>	<p>Ser ikke verdien av mersalg/gjensalg.</p>	



<p><b>«Gjesten»</b></p> <p><b>Hovedområde 3; Drift;</b></p> <p><b>Bedriftsforståelse</b></p>	<p>Forklare, komme med konkrete eksempler. Skjønne hvilken betydning dette har for resultatet/bunnlinjen. Er alltid aktiv og ser etter muligheter til økt salg.</p> <p>Kjenne godt til typen gjest som er viktigst for din bedrift til enhver tid og hvorfor det er viktig å vite dette. Kunne segmentere markedet og endre adferd samt produkt som tilbys deretter.</p> <p>Kjenner godt til sin egen</p>	<p>godt, og vet hva de selger.</p> <p>Kjenne til hvilken type gjest som er viktig for din bedrift. Kunne segmentere marked og endre adferd samt produkt som tilbys deretter.</p> <p>Kjenner til sin egen rolle</p>	<p>Kjenner ikke til hvilken type gjest som er viktig for din bedrift og klarer ikke endre adferd basert på segmentering av markedet</p> <p>Kan ikke forklare sin egen</p>	
--------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--



# AGDER

fylkeskommune

<p><b>Statistikk;</b></p> <p><b>Daglige arbeidsoppgaver;</b></p>	<p>rolle i bedriften og kan reflektere over denne.</p> <p>Kjenner godt til og kan reflektere over virksomhetens historie, og gjøre greie for virksomhetens mål, kjernevirksomhet, satsingsområde, økonomi og organisering</p> <p>Viser meget god forståelse og kan gjøre rede for bedriftens mest brukte statistikker.</p> <p>Jobber meget selvstendig. Har full kontroll og oversikt. Prioriterer arbeidsoppgaver og utfordringer på en god</p>	<p>i bedriften og viktigheten av denne.</p> <p>Kjenner til virksomhetens historie, og gjøre greie for virksomhetens mål, kjernevirksomhet, satsingsområde, økonomi og organisering. Kan gjøre rede for og forklare bedriftens statistikker.</p> <p>Jobber selvstendig og har kontroll og oversikt.</p>	<p>rolle i bedriften.</p> <p>Skjønner ikke viktigheten av å kjenne til virksomhetens historie, mål, kjernevirksomhet, satsingsområde, økonomi og organisering.</p> <p>Er generelt ukjent med bedriftens statistikker.</p> <p>Jobber ikke selvstendig og har tilsynelatende ikke kontroll eller oversikt.</p>	
------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--





# AGDER

fylkeskommune

<p><b>Bærekraftig reiseliv</b></p>	<p>måte. Bevarer roen i stressede situasjoner. Kan ta selvstendige avgjørelser.</p> <p>Har god forståelse for hvordan medarbeideren og virksomheten kan medvirke til en bærekraftig utvikling i egen virksomhet og i samfunnet.</p>	<p>Forståelse for hvordan medarbeideren og virksomheten kan medvirke til en bærekraftig utvikling i egen virksomhet og i samfunnet.</p>	<p>Ingen eller liten forståelse for hvordan medarbeideren og virksomheten kan medvirke til en bærekraftig utvikling i egen virksomhet og i samfunnet</p>	
<p><b>Lover/Regler:</b></p>	<p>Kjenner godt til gjeldende regelverk for reiselivsnæringen og integrerer dette i det daglige arbeid.</p>	<p>Kan gjøre greie for og arbeide i tråd med gjeldende regelverk for reiselivsnæringen</p>	<p>Kjenner ikke til gjeldende regelverk for reiselivsnæringen.</p>	



# AGDER

fylkeskommune

<b>Egenvurdering;</b>	Kandidaten reflekterer over sin egen prøve. Kommenterer hva som har gått bra, og evne til å kommentere det som eventuelt ikke har gått så bra. Komme med forslag til hvordan man eventuelt kunne løst oppgaven.	Kunne kommentere hva som gikk bra/ikke bra.	Kan ikke foreta en egenvurdering av arbeidet.	
<b>Dokumentasjon;</b>	Den skriftlige oppgaven er utarbeidet, og alle spørsmål i oppgaven er besvart. Valgene er begrunnet, og kandidaten viser at alternativer er vurdert.	Den skriftlige oppgaven er utarbeidet, og alle spørsmål i oppgaven er besvart. Har begrunnet sine valg. Viser at man har benyttet sin teoretiske kunnskap i det praktiske arbeidet.	Mangler i besvarelsen. Kan ikke begrunne sine valg.	



**AGDER**  
fylkeskommune

--	--	--	--	--