



Vurderingskriterier i resepsjonsfaget

Reiselivs-faget	Bestått meget	Bestått	Ikke bestått	Notater:
Planlegging;	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.	
Gjennomføring;				
Hovedområde 1: Vertskapsrollen;				
Service/kommunikasjon med gjest;	Har særdeles god og tilpasset	Velkledd med en grei utførelse av rollen.	Usikker i rollen. Forstår ikke viktigheten av	



AGDER

fylkeskommune

Turistkjennskap / Destinasjonskjennskap	<p>kommunikasjon, atferd og klesdrakt i møte med kunder og gjester. Tilpasser kommunikasjon etter segment; alder, ulike kulturbakgrunn, nasjonalitet etc. Dette innebærer også kommunikasjon på engelsk / annet fremmedspråk. Har det «lille ekstra».</p> <p>Formidler informasjonen om turistattraksjoner og hovedtrekkene i lokal og nasjonal kultur og historie svært godt. Er trygg i sin håndtering av bedriftens hjelpemidler og integrerer dette i sitt arbeid.</p> <p>Formidler svært godt</p>	<p>Høflig, blid øyekontakt men kommuniserer kun det mest nødvendige.</p> <p>Har tilpasset kommunikasjon, atferd og klesdrakt i møte med kunder og gjester. Dette innebærer også kommunikasjon på engelsk / annet fremmedspråk.</p> <p>Formidler informasjonen om turistattraksjoner og hovedtrekkene i lokal og nasjonal kultur og historie godt. Kunne anvende bedriftens hjelpemidler for å finne denne typen informasjon på en god måte.</p>	<p>tilpasset kommunikasjon, atferd og klesdrakt i møte med kunder og gjester. Lite øyekontakt og smil. Ukorrekt uniformering i henhold til bedriftens regler. Dette innebærer også kommunikasjon på engelsk / annet fremmedspråk.</p> <p>Forstår ikke viktigheten av å kunne informere om turistattraksjoner og hovedtrekkene i lokal og nasjonal kultur og historie. Usikker på bedriftens hjelpemidler for å finne denne typen informasjon.</p> <p>Manglende eller</p>	
--	--	---	--	--



AGDER

fylkeskommune

	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.	ufullstendig formidling av produkt eller tjenester.	
Teknisk utstyr;	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.	
Sikkerhet;	Kan redegjøre for de sikkerhetsrutiner som gjelder på arbeidsplassen (brann,	Kunne sikkerhetsrutinen på arbeidsplassen (brann, ran, tyveri, behov for	Vise usikkerhet i bedriftens sikkerhetsrutiner (brann, ran, tyveri, behov for	



AGDER

fylkeskommune

<p>HMS</p>	<p>ran, tyveri, behov for førstehjelp etc...) og konsekvenser hvis dette ikke følges. Redegjøre for eventuell konsekvens og for oppfølging av gjester og ansatte i ettertid.</p> <p>Kjenner godt til og kan redegjøre for bedriftens HMS rutiner og hvor denne informasjonen finnes.</p>	<p>førstehjelp etc...), og kunne forklare disse. Være trygg på håndtering av rutinene, og hva som skal gjøres i de forskjellige situasjonene. Kunne begrunne sine valg på en faglig måte.</p> <p>Kjenner til bedriftens HMS rutiner og hvor denne informasjonen finnes.</p>	<p>førstehjelp etc...) samt i behandlingen av teknisk utstyr. Gjengir rutinene, men kan ikke anvende/ forstå viktigheten av disse.</p> <p>Kjenner ikke til bedriftens HMS rutiner eller hvor denne kan finnes.</p>	
<p>Bedriftskunnskap/ Organisering av bedriften</p>	<p>Kjenne virksomheten og være trygg på hva den står for. Kjedetilhørighet, og hva kjeden står for. Utdypende gjøre rede for og vise forståelse for de forskjellige konseptene i kjeden/ på</p>	<p>Ha lest og satt seg inn i konseptene. Kunne gjengi det som står i brosjyrer/materiell.</p>	<p>Kunne gjengi, men ikke forklare. Store mangler i kjennskap til bedriften og eventuell kjedetilnytning.</p>	



AGDER

fylkeskommune

	hotellet. Gjerne vise eksempler. Trygg på bedriftens strategi og forretningside.			
Hovedområde 2:				
Salg;				
Kommunikasjon	Kan utarbeide ett godt gjennomført tilbud /salgsbrev. Kjenner godt til bedriftens rutiner, produkter og materiell og benytter seg av dette på en god måte.	Kjenner til bedriftens rutiner, produkter og materiell og kan integrere disse i utformingen av ett tilbud/salgsbrev.	Kjenner til bedriftens rutiner, produkter og materiell men er usikker i bruken av disse og i utformingen av ett tilbud/salgsbrev.	
Salg /Mersalg /Gjensalg	Meget god kunnskap om verdiene av	Kan standard prosedyre for mersalg/gjensalg.	Ser ikke verdien av mersalg/gjensalg.	



AGDER

fylkeskommune

<p>Revenue</p>	<p>mersalg/gjensalg. Forklarer, kommer med konkrete eksempler. Skjønner hvilken betydning dette har for resultatet/bunnlinjen. Er alltid aktiv og ser etter muligheter til økt salg.</p> <p>Forstår betydningen av å selge rett rom til rett pris til rett tid. Tenke belegg/pris. Kunne forklare hva som ligger til grunn for valgt prisstrategi, og begrunne/redegjøre for konsekvens ved feil/manglende fokus.</p>	<p>Kjenner egen bedrift godt, og vet hva de selger og hva som kan tilbys gjest.</p> <p>Bruker prisene som ligger tilgjengelig. Kunne begrunne sine valg, og er trygg på bedriftens prisstrategi.</p>	<p>Tar imot en forespørsel uten noen form for oppsalg/mersalg..</p> <p>Manglende forståelse for pris vs. tilgjengelighet.</p>	<p>Hører ikke på hva kunden sier, avbryter. Skylder på</p>
<p>Klagebehandling;</p>	<p>God på å lytte. Meget løsningsorientert. Trygg</p>	<p>Lytter, beklager og følger en standard</p>	<p>Hører ikke på hva kunden sier, avbryter. Skylder på</p>	



AGDER

fylkeskommune

Prissetting, kansellering og endring.	<p>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>løsning. Kunne begrunne sine valg, og benytte sin kunnskap. Kunne integrere teoretisk kunnskap i utføring av praktisk arbeid.</p>	<p>andre/unnskylder seg. Prøver ikke å løse problemene. Er usikker på hvordan situasjoner skal løses.</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>Er trygg på de forskjellige prisstrukturene.</p> <p>Bruker prisene som ligger tilgjengelig. Kunne begrunne sine valg, og er trygg på hvordan bedriftens prisstrategi er.</p>	<p>Er usikker på prising, marked, regler.</p> <p>Manglende forståelse for prisstrategi og regelverk.</p>	
	<p>Kjenne godt til typen</p>	<p>Kjenne til hvilken type</p>	<p>Kjenner ikke til hvilken</p>	



AGDER

fylkeskommune

«Gjesten»	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.	gjest som er viktig for din bedrift. Kunne segmentere marked og endre adferd samt produkt som tilbys deretter.	type gjest som er viktig for din bedrift og klarer ikke endre adferd basert på segmentering av markedet.	
Markedsføring	Kjenner godt til viktigheten av markedsføring og hvilke kanaler som bør benyttes i de forskjellige tilfellene. Kan se viktigheten av å kunne, samt integrere etiske retningslinjer og gjeldende regelverk i arbeidet med salg og	Kjenner til viktigheten av markedsføring og hvilke kanaler som bør benyttes i de forskjellige tilfellene. Kan se viktigheten av å kunne de etiske retningslinjene og gjeldende regelverk i arbeidet med salg og markedsføring	Forstår ikke viktigheten av markedsføring og type kanaler. Kan ikke de etiske retningslinjer eller gjeldende regelverk i salg og markedsføring Er ikke trygg på hvordan bedriftens hjemmesiden benyttes eller utvikles.	



AGDER

fylkeskommune

<p>Hovedområde 3; Drift;</p> <p>Bedriftsforståelse</p>	<p>markedsføring.</p> <p>Kjenner godt til benyttelse av bedriftens nettside og hvordan denne utvikles.</p> <p>Kjenner godt til og kan reflektere over virksomhetens historie, og gjøre greie for virksomhetens mål, kjernevirksomhet, satsingsområde, økonomi, HMS og organisering</p> <p>Kan reflektere over sin egen rolle i bedriften.</p>	<p>Kjenner til benyttelse av bedriftens nettside og hvordan denne utvikles.</p> <p>Kjenner til virksomhetens historie, og gjøre greie for virksomhetens mål, kjernevirksomhet, satsingsområde, økonomi, HMS og organisering</p> <p>Kan forklare sin egen rolle i bedriften.</p>	<p>Skjønner ikke viktigheten av å kjenne til virksomhetens historie, mål, kjernevirksomhet, satsingsområde, økonomi, HMS og organisering.</p> <p>Kan ikke gjøre rede for sin egen rolle i bedriften.</p>	
--	---	---	--	--



AGDER

fylkeskommune

Statistikk / Nøkkeltall;	<p>Viser meget god forståelse, har et forhold til de mest kjente nøkkeltall. Gjøre rede for, og forstå de forskjellige betegnelse. FKS. RevPar, snittpris, segment og nasjonalitet. Kan redegjøre for hvorfor det er viktig med rapporter/statistikker og hva de brukes til. Redegjøre for hvilke faktorer som kan påvirke lønnsomheten i en bedrift.</p>	<p>Må kunne gjøre rede for og forklare de vanligste begrepene på nøkkeltall. Kjennskap til og kunne forklare hvilke statistikker som er de viktigste.</p>	<p>Er generelt ukjent med bedriftens statistikker.</p> <p>Kan ordene, har hørt om begrepene, men kan ikke forklare de. Kan ikke enkelt utregninger på de mest kjente nøkkeltall.</p>	
Daglige	<p>Jobber meget selvstendig. Full kontroll og oversikt.</p>	<p>Jobbe selvstendig og ha kontroll og oversikt. Kunne</p>	<p>Usikker, henvender seg stadig til kollega med spørsmål.</p>	



AGDER

fylkeskommune

arbeidsoppgaver;	<p>Håndterer hotellsystem, sentralbord med stor trygghet. Rett prioritering av arbeidsoppgavene.</p> <p>Har evnen til å løse problemer som måtte oppstå. Bevare roen i stressede situasjoner. Eks. kredittkortterminal som ikke fungerer, hotellsystem som stopper opp etc.</p> <p>Kan ta selvstendige avgjørelser.</p>	rutinene på sjekklisten.	Usikkerhet ved bruk av systemer. Mister kontroll når ting ikke fungerer.	
-------------------------	---	--------------------------	--	--



<p>Kunnskap om andre avdelinger ved hotellet:</p> <p>Kurs og Konferanse</p>	<p>Kunne planlegge, klargjøre og utføre de arbeidsoppgaver som foreligger ved gjennomførelse av ett arrangement og kunne reflektere over hva som er viktig/mindre viktig i en slik prosess.</p> <p>Gjøre rede for antall/kapasitet på de forskjellige oppsett. Vite hvor informasjon om dagens arrangement finnes og kommuniserer dette til de besøkende uten å bli oppfordret. Kunne redegjør for hva dagpakkene inneholder og hvorfor.</p>	<p>Kunne planlegge, klargjøre og utføre de arbeidsoppgaver som foreligger ved gjennomførelse av ett arrangement.</p> <p>Gjøre rede for antall/kapasitet på de forskjellige oppsett. Vite hvor informasjon om dagens arrangement finnes. Vet hva dagpakkene inneholder.</p>	<p>Kan ikke planlegge, klargjøre og utføre de arbeidsoppgaver som foreligger ved gjennomførelse av ett arrangement.</p> <p>Kan ikke oppsett eller kapasitet på møterommene og vet ikke hvor denne finnes. Vet ikke innholdet i en dagpakke.</p>	
---	--	--	---	--



AGDER

fylkeskommune

Renholdsavdeling	<p>Kunne planlegge og utføre daglige arbeidsoppgaver i renholdsavdelingen.</p> <p>Kjennskap til og kunne forklare romeffektivitet og utregningen. Har god kontroll på hvilke beskjeder som er viktige og hvorfor.</p>	<p>Kunne planlegge og utføre daglige arbeidsoppgaver i renholdsavdelingen.</p> <p>Kjennskap til romeffektivitet og hva dette er. God kontroll på beskjeder og beskjedflyt.</p>	<p>Kan ikke planlegge og utføre daglige arbeidsoppgaver i renholdsavdelingen.</p> <p>Lite forståelse for hvorfor romeffektivitet er viktig og hvordan resepsjonist kan påvirke denne.</p> <p>Forstår ikke viktigheten av å videreformidle beskjeder.</p>	
Teknisk	<p>God kjennskap til tekniske installasjoner på hotellet. Kan starte opp igjen fks. Interface, heis og lignende. Videreformidler beskjeder og redegjør for konsekvens hvis dette ikke gjøres.</p>	<p>Videreformidler beskjeder om defekte ting og forstår viktigheten av dette.</p> <p>Kjenner til rutiner rundt tekniske installasjoner og kan fikse de mest kritiske.</p>	<p>Dårlig kjennskap til og usikkerhet rundt de enkleste tekniske installasjoner.</p> <p>Forstår ikke viktigheten av å videreformidle informasjon om dette.</p>	



Restaurant /Bar	<p>Er trygg i hotellets restaurant/bar. Praktiserer gjeldende regelverk i sitt arbeid.</p>	<p>Servere mat og drikke etter gjeldende regelverk</p>	<p>Kjenner ikke til og kan ikke servere mat og drikke etter gjeldende regelverk</p>	
HMS	<p>Fullstendig oversikt og kan drøfte sammenheng mellom internt arbeidsmiljø, produktivitet og kvalitet på reiselivsproduktet.</p> <p>Har god forståelse for hvordan medarbeideren og virksomheten kan medvirke til en bærekraftig utvikling i egen virksomhet og i samfunnet og kan forklare viktigheten av dette.</p>	<p>Kjenner til at det er en sammenheng mellom internt arbeidsmiljø, produktivitet og kvalitet på reiselivsproduktet.</p> <p>Forståelse for hvordan medarbeideren og virksomheten kan medvirke til en bærekraftig utvikling i egen virksomhet og i samfunnet.</p>	<p>Kjenner ikke til at det er en sammenheng mellom internt arbeidsmiljø, produktivitet og kvalitet på reiselivsproduktet og forstår ikke viktigheten av dette.</p> <p>Ingen eller liten forståelse for hvordan medarbeideren og virksomheten kan medvirke til en bærekraftig utvikling i egen virksomhet og i samfunnet</p>	



AGDER

fylkeskommune

Lover/Regler:	<p>Kjenner godt til gjeldende regelverk for reiselivsnæringen og integrerer dette i det daglige arbeid.</p> <p>Er trygg i sin rolle som læring og kjenner godt til hvilke plikter og rettigheter dette innebærer for lærling og arbeidstaker.</p>	<p>Kan gjøre greie for og arbeide i tråd med gjeldende regelverk for reiselivsnæringen</p> <p>Kjenner til hvilke plikter og rettigheter som finnes for lærling og arbeidstaker</p>	<p>Kjenner ikke til gjeldende regelverk for reiselivsnæringen.</p> <p>Kjenner ikke til hvilke plikter og rettigheter som finnes for lærling og arbeidstaker</p>	
----------------------	---	--	---	--



AGDER

fylkeskommune

Egenvurdering;	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.	
Dokumentasjon;	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

--	--	--	--	--