

Eksempel på svendeprøven for receptionistelever

Svendeprøven på receptionistuddannelsen består af:

- Projekt opgave
- Skriftlig prøve
- Mundtlig prøve

De enkelte delprøver er beskrevet nærmere nedenfor.

Projekt opgaven

Projekt opgaven er et helhedsorienteret projekt, der tager udgangspunkt i uddannelsesspecifikke fag. Du skal vise, at du evner at kombinere teori og praksis.

Du trækker et emne, som opgaven skal omhandle. Et emne kunne fx være "Arbejdsglæde" eller "Cityturisme".

Du har 28 undervisningsdage til at udarbejde rapporten. Den skal afleveres skriftligt i form af en it-baseret projektrapport senest 10 skoledage før den mundtlige prøve.

Skriftlig prøve

Den skriftlige prøve afholdes i 2. sidste skoleuge.

Opgaven består af et skriftligt opgavesæt, der omfatter spørgsmål, der tager udgangspunkt i de obligatoriske uddannelsesspecifikke fag.

Opgaven består af en dansk case, en opgave i engelsk korrespondance og tre paratvidensspørgsmål. Den danske case tæller 50 %, den engelske opgave tæller 35 % og paratvidensspørgsmålene tæller 15 % af bedømmelsen af din besvarelse.

Du har 2 timer og 30 minutter til at løse opgaverne.

Eksempel på en dansk case

"På dit hotel har hotellets ledelse bestemt, at der skal iværksættes en revision af personalepolitikken. Som et af mange eksempler på nye personalepolitiske tiltag indføres en tutorordning. En ordning, der for receptionens vedkommende bl.a. betyder, at nyansatte gennem de første 3 måneder følges, guides og vejledes af en udlært/næsten udlært receptionist.

Helle Jensen begynder som receptionistelever i dag. Du er udset til at være Helles tutor.

1. Hvordan vil du tilrettelægge Helles introduktionsforløb?
Hvilke indtryk ønsker du, at Helle skal have af hotellet efter forløbet?
Begrund dine svar.
2. På hvilke andre områder, ud over tutorordningen, kunne der efter din mening indføres personalepolitiske tiltag til fremme af arbejdsglæde og motivation?"

Eksempel på engelsk opgave

"Dit hotel modtager nedenstående e-mail (med de fejl og mangler der måtte være). Du bedes besvare e-mail på engelsk.

Fra: e-ri x [mailto:x_erix@hotmail.com]
Sendt: 08.03.2018, 13:12
Til: Hotel F
Emne: RE: Hotel F - Confirmation 6183628

Dear Sir or Madam,

I would like to ask you if an earlier check-in would be available on the day of our arrival (13.03.2018) because we are going to arrive at Copenhagen airport around 11 in the morning .

I would like to confirm if the breakfast buffet is included in the total price of 3.183,00 DKK.

Could you inform us about any cultural events happening during our stay.

Thank you in advance.

Kind regards,

Mrs. E.XANNI”

Eksempel på paratvidenspørgsmål

- A. Nævn 5 kulturhistoriske seværdigheder i Jylland.
- B. Hvad hedder hovedstaden i Østrig, Spanien, Ungarn, Polen og Finland?
- C. Forklar følgende brancheudtryk:
 - Walk in
 - 6 pm release
 - Farm out
 - Upsell
 - Upgrade

Mundtlig prøve

Den mundtlige prøve varer 45 minutter.

Til den mundtlige prøve skal du svare på en række faglige og sproglige spørgsmål, som tager udgangspunkt i de obligatoriske uddannelsesspecifikke fag. Disse spørgsmål findes ved lodtrækning. Derudover skal du fremlægge din projektopgaven og indgår i dialog om den.

Eksempel på faglige spørgsmål

”Du har morgenvagt sammen med en nystartet elev, og det værste check-ud er ved at være overstået. Du kan nu koncentrere dig om dagens ankomster.

Forklar eleven, hvad der fremgår af ankomstlisten (vægter 30%)

Redegør for dine prioriteringer og forberedelser (vægter 70%)”

Eksempel på sproglige spørgsmål

”Forklar gæsten på engelsk, at hans flyreservation til Japan ikke kunne ændres til kl. 17.15, da denne afgang var fuldt booket, men at du har mulighed for at reservere plads til ham næste morgen kl. 8.30.”