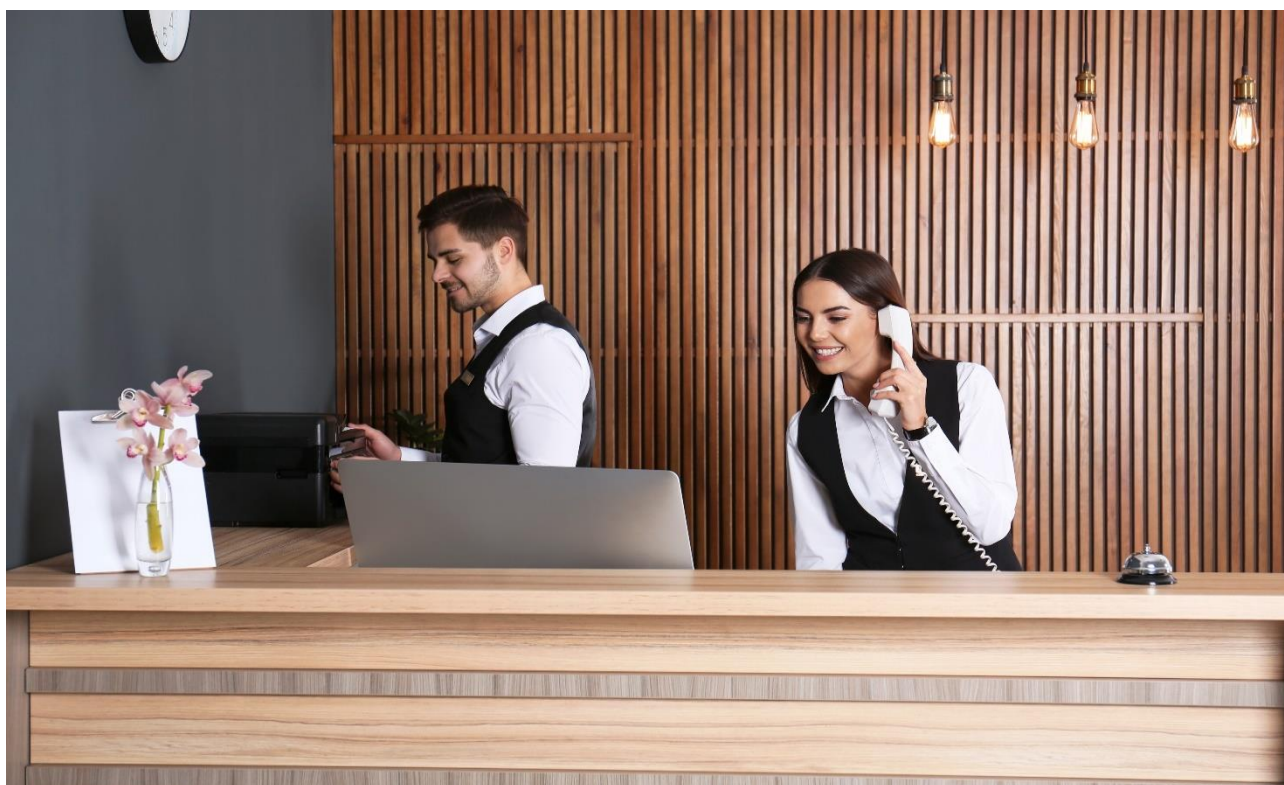


Censor- og skolevejledning

for svendepøven i Receptionistuddannelsen

Gældende for prøver efter uddannelsesbekendtgørelser, der er trådt i kraft pr. 1. august 2020 eller senere.



Version 2

10. november 2021

Indhold

Forord	4
Opgavekommissionen	5
Samarbejde mellem opgavekommissionen og skolerne	5
Udpegning af censorer	5
Øvrige personer til en svendeprøve – føl/observatør	5
Aflæggelse af afsluttende prøve (svendeprøve)	5
Hjælpebidler under prøverne	6
Rollefordeling mellem eksaminator og censorerne	6
Notatpligt	7
Opsyn under svendeprøven	7
Force majeure	7
Svendeprøvens resultat	7
Når en prøve ikke er bestået	7
Klager	8
Svendebrev	8
Medaljer	8
Kriterier	8
Krav til censorer	9
Habilitet	9
Påklædning og præsentation	9
Mobiltelefoner	9
Etiske spilleregler	10
Svendeprøvens indhold	11
Den praksisorienterede caseopgave	12
Den mundtlige prøve	12
Prøveforløbet	13
Eksempel på opbygning af tidsplan for den mundtlige prøve	13
Caseopgaven og bedømmelsen heraf	14
Tabel 1 Vægtning af kompetencemål for en caseopgave	14
Tabel 2 – Eksempel på bedømmelseskriterier for en caseopgave om klagehåndtering	15
Den skriftlige prøve	17
Opgaven og bedømmelsen	17
Tabel 3 Bedømmelseskriterier skriftlig opgave (eksempel)	17
Tabel 4 – Bedømmelseskriterier ved den skriftlige prøve	18
Den mundtlige prøve	20
Tabel 5 – Eksempel på en case, hvis fokus handler om klagehåndtering	20
Tabel 6 – Bedømmelseskriterier for fremlæggelse og dialog om caseopgaven	21
Tabel 7 – Bedømmelseskriterier for fagligt spørgsmål	22
Bilag	23

Bilag 1: Eksempel på caseopgave	24
Bilag 2: Eksempel på skriftlig prøve.....	25
Bilag 3: Eksempel på mundtlige, faglige spørgsmål.....	25
Bilag 4: Bedømmelseskemaer til brug under prøverne	26
Bilag 5: Samleskema	30
Bilag 6: 7 – trins-skalaen	31

Forord

Svendeprøven i receptionistuddannelsen er en prøve efter § 11 i bekendtgørelse om prøver og eksamen i grundlæggende erhvervsrettede uddannelser nr. 41 af 16/01/2014. Denne bekendtgørelse finder derfor anvendelse for svendeprøven.

Denne vejledning er udarbejdet af Uddannelsessekretariatet på vegne af det faglige udvalg for receptionistuddannelsen.

Vejledningen supplerer uddannelsesbekendtgørelsen og uddannelsesordningen for receptionistuddannelsen. Vejledningen sætter rammen om svendeprøven – indhold og proces er fastsat efter samarbejde mellem det faglige udvalg, opgavekommissionen og hovedforløbsskolerne.

Formålet med denne vejledning er at sikre, at alle elever i receptionistuddannelsen aflægger prøve efter samme retningslinjer, med de samme ressourcer til rådighed og bedømmes efter de samme kriterier uanset, hvor i landet de aflægger deres svendeprøve.

Vejledningen fastsætter svendeprøvens faglige fokus, eksaminationsgrundlag, bedømmelsesgrundlag og bedømmelseskriterier jf. Undervisningsministeriets guide til god praksis for de afsluttende prøver.

Vejledningen findes på Uddannelsessekretariatets hjemmeside.

Opgavekommissionen

Opgavekommissionen nedsættes af Det faglige Udvalg for Receptionistuddannelsen og består af repræsentanter fra arbejdsgiverside og lønmodtagerside. Repræsentanterne er uddannet inden for faget, har relevant erhvervs erfaring og kendskab til uddannelsen.

Samarbejde mellem opgavekommissionen og skolerne

Opgaverne til svendeprøven stilles af skolen efter samråd med opgavekommissionen. I praksis foregår dette på møder mellem opgavekommissionen og skolerne, faciliteret af Uddannelsessekretariatet. Uddannelsessekretariatet vedligeholder opgavedatabaserne, trækker opgaverne til de konkrete svendeprøver og sender dem til den prøveafholdende skole.

Udpegning af censorer

Censorer udpeges af Det faglige Udvalg for Receptionistuddannelsen. Et censorteam udgøres af en repræsentant fra arbejdsgiverside og en repræsentant for lønmodtagerside. Der udpeges et censorteam pr. hold af max 8 elever.

Øvrige personer til en svendeprøve – føl/observatør

Alle eksaminer på de danske uddannelser er åbne for offentligheden, hvorfor alle i princippet kan overvære selve prøveafleggelsen. Dog skal sikkerheden ved afviklingen overholdes, og eleverne må ikke blive forstyrret. Voteringen er ikke åben for offentlighed.

For at oplære nye censorer bliver ny-udpegede censorer sendt ud for at overvære en svendeprøve forud for, at de selv skal være censor til en prøve. Disse kaldes ”føl”. Eleverne skal orienteres om, hvorfor de er der, samt have at vide, at de ikke stiller spørgsmål eller indgår i bedømmelsen. Føllene må ikke stille spørgsmål til eleverne. Føllene må kun observere voteringen, uden at bidrage med egen vurdering. De må gerne stille (ikke forstyrrende) spørgsmål til eksaminator og censorer om opgaven som censor, men de må ikke forholde sig til elevens præstation eller bedømmelse.

For at opnå viden om afviklingen af svendeprøver mv. kan eksempelvis en faglærer, der ikke selv har afviklet svendeprøver før, udsendes som observatør. Det gælder tilsvarende, at denne person ikke indgår i eksaminationen eller bedømmelsen. Hverken føl eller observatører må influere på prøveforløbet eller bedømmelsen. De skal populært sagt alene være ”en flue på væggen”. Det er vigtigt, at man som føl/observatør tager behørigt hensyn til eleverne i prøvesituationen og til eksaminators og censorteams arbejdsvilkår.

Et føl eller observatør sendes ud af Uddannelsessekretariatet eller efter dialog med den afholdende skole. Der kan kun være ét føl eller én observatør til stede pr. svendeprøvehold. Et føl går forud for en observatør.

Aflæggelse af afsluttende prøve (svendeprøve)

Før en elev kan gå til den afsluttende prøve, svendeprøven, skal eleven have gennemført skoleundervisningen i uddannelsen og opfyldt de øvrige kriterier for udstedelse af skolebevis. Det betyder, at eleven skal have opnået et gennemsnit på mindst 2,0 af standpunktskaraktererne for alle fag i hovedforløbet. Eleverne skal desuden have opnået mindst 02 i grundfaget engelsk på C-niveau

Prøven skal afholdes i den sidste del af den sidste skoleperiode. Samtidig må der højst være 3 måneder tilbage af elevens uddannelsestid¹. I ganske særlige tilfælde kan der være op til 6 måneder tilbage af

¹ Bekendtgørelse om erhvervsuddannelser, bek. nr. 1619 af 27. december 2019 med senere ændringer - § 47, stk. 2

elevens uddannelsestid, men det kan kun ske, hvis det skyldes særlige forhold. Særlige forhold kan kun være begrundet i elevens situation og kan aldrig være begrundet i forhold på skolen.

Hjælpemidler under prøverne

Der er ikke fastsat begrænsninger for brug af hjælpemidler under prøverne. Det betyder, at eleverne må anvende de hjælpemidler, der har været anvendt i undervisningen. Eleven må ikke forlade prøven og må ikke få hjælp udefra.

Den enkelte skole skal tage vare på, at elever med særlige behov tilgodeses efter reglerne herom, således at de sidestilles med de øvrige elever i prøvesituationen. Ved tvivlsspørgsmål kan skolen henvende sig til Styrelsen for Undervisning og Kvalitet herom.

Rollefordeling mellem eksaminator og censorerne

Eksaminator ved den enkelte prøve er den eller de lærere, der har undervist eleven. Foreligger der særlige omstændigheder, fx. sygdom, kan uddannelsesinstitutionen udpege en anden eksaminator. Eksaminator eksaminerer eleven i den stillede opgave og på grundlag af bedømmelseskriterierne.

Eksaminators rolle er at eksaminere, sikre og guide eleverne igennem en fair eksamen i samarbejde med censor. Eksaminator sørger for at forberede eleverne, hjælpe med praktiske foranstaltninger, og vejlede op til eksamen. Eksaminator sikrer igennem aftale med censorerne, at mundtlige eksaminer bygger på dialog.

Det er censorernes opgave, at sikre, at der gennem eksaminationen sker en dokumentation af elevens færdigheder samt af målopfyldelsen for uddannelsen, herunder bl.a. sikre, at:

- Prøverne samt kravene til indholdet af uddannelsens prøver er i overensstemmelse med målbeskrivelser og øvrige krav fastsat for uddannelsen
- Eleverne får en ensartet og retfærdig behandling og deres præstationer en pålidelig bedømmelse
- Prøverne gennemføres i overensstemmelse med de gældende regler og efter nærværende censor- og skolevejledning. Prøverne skal gennemføres, så eleverne sikres lige vilkår og betingelser på alle uddannelsesinstitutioner, der udbyder receptionistuddannelsens hovedforløb.

Derudover omfatter censors funktioner i forbindelse med eksamen:

- **At** fungere som det offentliges repræsentant under eksamen
- **Og** sikre elevernes retssikkerhed

Censorteamet kan stille uddybende spørgsmål til eleven.

Votering sker i fællesskab mellem censorteam og eksaminator. Hvis censorteam og eksaminator ikke er enige om en fælles bedømmelse, giver de hver en karakter. Karakteren for prøven er gennemsnittet af disse karakterer afrundet til nærmeste karakter i karakterskalaen. Hvis gennemsnittet ligger midt imellem to karakterer, er den endelige karakter nærmeste højere karakter, hvis censor har givet den højeste karakter, og ellers den nærmeste lavere karakter.

Tid til votering er altid inkl. i prøvens varighed. Manglende enighed kan ikke begrunde, at man bruger meget mere tid til votering, end der er afsat iht. tidsplanen. Tiden til votering skal tages ligeligt fra hvert element i prøven

Notatpligt

Censor og eksaminator skal gøre notater om præstationen og karakterfastsættelsen til personligt brug ved udarbejdelse af en udtalelse i en eventuel klagesag. Noterne udgøres af bedømmelsesskemaerne til hver delprøve gerne suppleret med egne noter, der uddyber bedømmelserne. Notaterne skal opbevares i et år.

Konstaterer censor, at der er forhold, der ikke er opfyldt, eller får censor formodning om væsentlige problemer eller mangler i skolens varetagelse af uddannelsen, afgiver censor indberetning herom til skolen og sender samtidig en kopi af indberetningen til det faglige udvalg.

Opsyn under svendepróven

Under alle prøver i svendepróven, skal skolen sikre, at der er behørigt opsyn med elevernes prøveafleggelse. Det anbefales, at eksamensvagter ikke er fagkyndige på receptionistområdet. Det mindsker risikoen for, at eksamensvagter kan mistænkes for at hjælpe en eller flere elever under prøven. Det er en fordel både for elever og for eksamensvagten. Til gengæld bør eksamensvagter under prøver, der involverer it, være it-kyndige i tilstrækkelig grad til, at de kan hjælpe elever, der oplever it-problemer under prøven.

Besvarelser og produkter skal være eksaminandens egen og selvstændige besvarelse. En eksaminand, der under en prøve skaffer sig eller giver en anden eksaminand uretmæssig hjælp til besvarelse/udførelse af en opgave eller benytter ikke tilladt udstyr, skal af institutionen bortvises fra prøven².

Hvis en elev afleverer en opgave til bedømmelse, som eleven ikke selv har fremstillet/udarbejdet, kan censorteam og eksaminator ikke bedømme elevens faglige niveau, og opgaven/produktet skal afvises.

Force majeure

Hvis der under prøven sker noget, der forhindrer, at eleven kan aflevere inden for den fastsatte tidsramme, fastsætter eksaminator og censorteam individuelt i forhold til den enkelte elev, hvor lang tid, prøven skal forlænges med. Dette gælder kun i tilfælde, hvor årsagen til forsinkelsen ikke kan tillægges eleven – såkaldt force majeure. Det kan eksempelvis være tilfælde af strømsvigt o.l.

Svendepróvens resultat

Karakterer ved svendepróven gives efter 7-trinsskalaen, jf. bilag 6. Resultatet af svendepróven er de tre afgivne karakterer. Det er en forudsætning for at bestå svendepróven, at de tre delprøver enkeltvis er bestået.

Når prøven er afholdt udfylder eksaminator og censorteam et samleskema jf. bilag 5. Skemaet skal indeholde oplysninger om hver enkelt elev, hvilken bekendtgørelse eleven er under uddannelse efter, hvilke karakterer eleven har opnået ved de enkelte prøver, sammentælling heraf og udmærkelse for de elever, der har opnået dette, se nedenstående afsnit om medaljer. Skolen anfører, når skolebevis er udstedt. Herefter sender skolen samleskemaet til Uddannelsessekretariatet.

Når en prøve ikke er bestået

Når en elevs præstation ikke er tilstrækkelig til, at eleven kan bestå sin svendepróve, er det særlig vigtigt, at eksaminator og censorteam udover bedømmelsesskemaerne noterer, hvorfor præstationen ikke er tilstrækkelig.

Der bør være et beredskab på skolen, der straks kan tage hånd om elever, der ikke består svendepróven, så de med det samme få tilbudt en samtale med uddannelseslederen/

² Bekendtgørelse om prøver og eksamen i grundlæggende erhvervsrettede uddannelser, bek. nr. 41 af 16/01/2014, § 19

studievejlederen om svendeprøveforløbet.

Hvis en elev ikke består sin svendeprøve, er det skolens opgave straks at underrette praktikvirksomhed og det faglige udvalg. Når årsagerne til, at eleven ikke bestod, er klarlagt, skal skolen og virksomheden vurdere, hvad der videre skal ske i uddannelsesforholdet, herunder tage stilling til, om der er behov for at søge det faglige udvalg om forlængelse af uddannelsestiden.

Omprøven kan afholdes, når eventuelt supplerende praktik og skoleundervisning er afsluttet. Eleven har to forsøg til at bestå prøven. Der skal udpeges nye censorer til omprøver. I særlige tilfælde kan der gives tilladelse til et tredje forsøg. Skolen træffer afgørelse herom efter samråd med Det faglige Udvalg.

Klager

Elever kan skriftligt klage over bedømmelsen eller afviklingen af svendeprøven. Klagen skal stiles til skolen. Klagen sendes senest 2 uger efter, at bedømmelsen er blevet meddelt eleven.

Hvis klagen vedrører prøvegrundlaget eller bedømmelsen, afgør skolen klagen efter samråd med det faglige udvalg. I forbindelse med en klagesag skal eksaminator og censorer jf. Bekendtgørelse om prøver og eksamen i erhvervsrettede uddannelser³, hver afgive en udtalelse om de faglige spørgsmål i klagen.

Censor og eksaminator skal gøre notater om præstationen og karakterfastsættelsen til personligt brug ved udarbejdelse af en udtalelse i en eventuel klagesag. Notaterne skal opbevares i et år.

Konstaterer censor, at der er forhold, der ikke er opfyldt, eller får censor formodning om væsentlige problemer eller mangler i skolens varetagelse af uddannelsen, skal censor indberette det til skolen og samtidigt sende en kopi af indberetningen til det faglige udvalg.

Svendebrev

Når uddannelsen for den enkelte elev er afsluttet, og det er dokumenteret ved samleskemaet, at svendeprøven er bestået og skolebevis er udstedt – samt afsluttende praktikerklæring er modtaget fra elevens praktikvirksomhed (læreplads), sender Uddannelsessekretariatet svendebrevet til eleven. Skolen kan ikke udstede uddannelsesbevis/svendebrev til eleven.

Medaljer

Det faglige udvalg tildeler udmærkelser i form af guld-, sølv- og bronzemedaljer til elever, der præsterer særlig godt ved svendeprøven. Udmærkelsen påtegnes svendebrevet. Medaljer udleveres til elever på skolen efter nærmere fastsat procedure.

Kriterier

Medaljer tildeles elever, der ved svendeprøven opnår en samlet sum af de 3 afgivne karakterer på 30 eller derover.

karactersum	Udmærkelse
06-29	Ingen udmærkelse
30-32	Bronze
34	Sølv
36	Guld

³ Bekendtgørelse om prøver og eksamen i erhvervsrettede uddannelser, § 39

Krav til censorer

For at blive udpeget som censor af organisationerne skal man have den fornødne indsigt i uddannelsen. Censor skal være bekendt med indholdet i denne vejledning. Hvervet som censor er ansvarsfuldt og er, ligesom svendepróven, lovreguleret. Derfor skal censor tillige være bekendt med:

- ✓ Den gældende bekendtgørelse om erhvervsuddannelsen til receptionist samt den tilhørende uddannelsesordning
- ✓ Bekendtgørelse om prøver og eksamen i grundlæggende erhvervsrettede uddannelser, bek. nr. 41 af 16. januar 2014
- ✓ Bekendtgørelse om karakterskala og anden bedømmelse, bek. nr. 262 af 20. marts 2007

Habilitet

En censor skal være habil. Det betyder, at man ikke kan være censorer for en elev, som man:

- er eller har været ansat i samme virksomhed med,
- er eller har været i familie med, herunder kærestereationer,
- er eller har været ven eller uven med eller tilsvarende ift. ens nærmeste,
- har eller har haft en ikke ubetydelig økonomisk relation til, eller
- på anden måde har eller har haft en relation til, som gør, at man ikke kan træffe en upartisk afgørelse.

Ansatte og tidligere ansatte på den afholdende skole kan ikke deltage som censor.

At være inhabil som censor er på ingen måde personligt eller moralsk diskvalificerende. Reglerne er til for at beskytte censorerne, fordi de forhindrer, at den pågældende censor tvinges til at træffe afgørelse i sager, hvor vedkommende, uanset al god vilje og evne, risikerer at blive kritiseret.

Det er censorens pligt at gøre opmærksom på sin inhabilitet. Censoren skal straks henvende sig til sin organisation og skole, hvis censoren er inhabil. Organisationen kan herefter indkalde en anden censor.

Opdager censoren først sin inhabilitet ved selve svendepróven, er det censorens pligt at træde tilbage ved bedømmelsen af den konkrete elev. Dette skal meddeles Uddannelsessekretariatet.

Reglerne om habilitet følger forvaltningslovens regler.

Påklædning og præsentation

Alle censorer klæder sig med tanke for, at de repræsenterer receptionistfaget – i til lejligheden passende tøj. Ingen bærer synlige emblemer, logoer eller virksomhedsnavne. Det er rart at kende navnet på de personer, man er sammen med, så man præsenterer sig for eleven.

Mobiltelefoner

Det er ikke tilladt at bruge mobiltelefonen under afvikling af svendepróven. I **helt særlige** situationer (nærmest kun ”liv eller død”- situationer) kan det tillades, at en censor kommunikerer med omverden. Husk, at svendepróven er en stor dag i elevernes liv.

Etiske spilleregler

Disse etiske spilleregler skal:

- Fremme kvaliteten i afholdelse af svendeprøven,
- Sikre en ensartet gennemførelse af svendeprøven, på alle uddannelses institutioner der tilbyder receptionistuddannelsen.
- sikre, at det er elevens faglighed, der prøves, og
- medvirke til, at prøven bliver en god oplevelse for både elev, eksaminator og censorer

Alle prøver skal gennemføres efter de samme regler i hele landet og gælder for alle censorer/føl.

Udvis ansvarlighed og respekt

Censorerne er velforberejdede og møder til det aftalte tidspunkt. Herved har censorteamet og eksaminator tid til at hilse på hinanden og gennemgå dagens program.

Skab en god stemning ved svendeprøven

Censorerne byder eleven velkommen og præsenterer sig ved fornavn. Svendeprøve er en uvant og anspændt situation for eleven. Det er derfor vigtigt at dæmpe elevens nervøsitet ved at møde eleven med både åbenhed og imødekommenhed og herved skabe den gode stemning.

Det er elevens faglighed, der skal bedømmes

Eleven afslutter en grunduddannelse som receptionist. Det er uddannelsens kompetencemål, eleven prøves i ved svendeprøven. Husk, at eleven ikke har mange års brancheerfaring.

Ingen kritik af eleverne

Ved svendeprøven er indlæringen slut. Censorteamet skal derfor ikke give eleven kritik under svendeprøven. Kritik hjælper ikke eleven og dennes præstation, men skaber unødigt usikkerhed.

Skab rum for den gode dialog

Ved den mundtlige del af prøven er det vigtigt, at censorerne viser nærvær og engagement for hermed at skabe en god dialog ved elevens fremlæggelse af opgaven.

Svendeprøvens indhold

Svendeprøven for receptionister består af en praksisorienteret caseopgave, en mundtlige prøve og en skriftlig prøve.

Det faglige fokus for svendeprøven i receptionistuddannelsen er fastsat ud fra de kernekompetencer i uddannelsen, der sætter eleven i stand til at:

- Udføre gæste- og kundebetjening
- Varetage branchekommunikation (dansk/engelsk)
- Anvende viden om branchejura og brancheøkonomi

Prøven skal vise, at eleven har opnået kernekompetencerne i uddannelsen og kan løse faglige opgaver i kendte og ukendte situationer. Prøvens fokus er derfor, at eleven skal vise, at denne kan løse en receptionistfaglig opgave på et teoretisk plan og på et praktisk plan.

Den praksisorienterede caseopgave

Svendeprøvens praksisorienterede caseopgave skal vise, at eleven kan kombinere teori og praksis inden for emner og problemstillinger, der er fagligt relevante for receptionister. Caseopgaven tildeles ved lodtrækning og afleveres senest 8 skoledage før den mundtlige prøve. Opgavebesvarelsen skal udarbejdes som en it-baseret besvarelse og sendes digitalt til censorteamet.

Når eleven har trukket sin caseopgave, får eleven lejlighed til at læse opgaven igennem og stille eventuelle opklarende spørgsmål, så det sikres, at eleven har forstået opgaven. Der er ikke tale om vejledning, da eleverne ikke må modtage vejledning under arbejdet med caseopgaven.

Tilsammen er caseopgavernes faglige fokus kompetencemålene 2, 3, 4, 5, 7, 8 og 12. Alle opgaver har kompetencemålene 3, 4 og 5 som fagligt fokus, mens den enkelte opgaves emne og problemstilling afgør, hvilke af de øvrige kompetencemål, der indgår i det faglige fokus. Caseopgaven skal løses inden for 48 timer.

Caseopgaven løses individuelt. Den gives én karakter for caseopgaven.

Det **faglige fokus** for caseopgaverne er kompetencemålene 2, 3, 4, 5, 7, 8, 12.

Fagligt fokus (kompetencemål) der danner grundlag for caseopgaven
2) Eleven kan anvende it-teknologier, bookingsystemer, online søgefunktioner og sociale medier i betjeningen af gæster efter gældende regler om behandling af persondata.
3) Eleven kan varetage virksomhedens kommunikation på dansk og engelsk tilpasset til forskellige medier.
4) Eleven kan anvende viden om forskellige servicekoncepter turistprodukter og oplevelsesbaseret service i gæstebetjeningen.
5) Eleven kan formidle og kommunikere professionelt med gæsten på grundlag af viden om konflikthåndtering, service, gæsteprofiler og -segmenter med henblik på, at gæsten får en god oplevelse.
7) Eleven kan planlægge, gennemføre og følge op på møder, kurser, konferencer og selskaber efter de for branchen gældende regler.
8) Eleven kan fakturere, valutaberegne, beregne pristilbud og bidrage til udarbejdelse af prisstrategier og fagspecifikke nøgletal.
12) Eleven kan anvende viden om udviklingen i branchens forretningstyper, oplevelsesøkonomi og virksomhedsdrift til at bidrage til optimalt ressourceforbrug.

Den mundtlige prøve

For den del af den mundtlige prøve, der består af fremlæggelse og dialog om caseopgaven, er det faglige fokus fælles med det faglige fokus for den skriftlige løsning af caseopgaven – kompetencemål 2, 3, 4, 5, 7, 8, 12. Som del af den mundtlige prøve trækker eleven, et fagligt spørgsmål, hvis faglige fokus er kompetencemålene 4, 6, 11.

Eksaminationen varer i alt 45 min inkl. votering, hertil kommer 10 min. forberedelsestid til det lodtrukne spørgsmål. Af de 45 minutters eksamination, anvendes som udgangspunkt halvdelen af de 30 min på fremlæggelse og den anden halvdel til dialog om caseopgaven. Der gives én karakter for den mundtlige prøve.

Det **faglige fokus** for den mundtlige prøve er de nedenstående kompetencemål

Fagligt fokus (kompetencemål) der danner grundlag for den mundtlige prøve
2) Eleven kan anvende it-teknologier, bookingsystemer, online søgefunktioner og sociale medier i betjeningen af gæster efter gældende regler om behandling af persondata.
3) Eleven kan varetage virksomhedens kommunikation på dansk og engelsk tilpasset til forskellige medier.
4) Eleven kan anvende viden om forskellige servicekoncepter turistprodukter og oplevelsesbaseret service i gæstebetjeningen.
5) Eleven kan formidle og kommunikere professionelt med gæsten på grundlag af viden om konflikthåndtering, service, gæsteprofiler og -segmenter med henblik på, at gæsten får en god oplevelse.
6) Eleven kan sætte sig i gæstens sted og prøve at løse gæstens ønsker i forhold til, hvad der er praktisk muligt.
7) Eleven kan planlægge, gennemføre og følge op på møder, kurser, konferencer og selskaber efter de for branchen gældende regler.
8) Eleven kan fakturere, valutaberegne, beregne pristilbud og bidrage til udarbejdelse af prisstrategier og fagspecifikke nøgletal.
11) Eleven kan på grundlag af faglig viden og refleksion over praksis bidrage til udvikling og forbedringer gennem dialog og argumentation i samarbejdsrelationer.
12) Eleven kan anvende viden om udviklingen i branchens forretningstyper, oplevelsesøkonomi og virksomhedsdrift til at bidrage til optimalt ressourceforbrug.

Prøveforløbet

Prøveforløbet tilrettelægges, så caseopgaven er det første prøveelement. Caseopgaven skal udleveres, så eleven efter 48 timer kan aflevere opgaven 8 dage før den mundtlige prøve. Censorerne bedømmer den skriftlige prøve og den skriftlige besvarelse af caseopgaven inden eksaminationen. Som udgangspunkt voterer censorerne og eksaminator om de skriftlige dele ved et telefonmøde eller ved et virtuelt møde.

Nedenfor ses eksempel på prøveforløb, der opfylder disse forudsætninger.

	mandag	tirsdag	onsdag	torsdag	fredag
2. sidste uge	Caseopgaven trækkes kl. 8.		Caseopgaven besvarelse afleveres kl. 8	Alm. undervisning	Skriftlig prøve
Sidste uge	Alm. undervisning	Alm. undervisning	Alm. undervisning	Alm. undervisning	Mundtlig prøve

Eksempel på opbygning af tidsplan for den mundtlige prøve

Elev nr.	Trækker det faglige spørgsmål	Forberedelse	Mundtlig eksamination	Votering
		<i>10 min</i>	<i>I alt 45 min</i>	
1	8.00	8.05-8.15	8.15-8.55	8.55-9.00
2	9.00	9.05-9.15	9.15-9.55	9.55-10.00
3	10.00	10.05-10.15	10.15-10.55	10.55-11.00

Såfremt der er færre elever end 8 til prøven, tilrettelægges starttidspunktet så det bedst muligt tilgodeser at censorerne kan nå frem til prøven på selve prøvedagen.

Caseopgaven og bedømmelsen heraf

Eksaminationsgrundlaget er den stillede caseopgave og **bedømmelsesgrundlaget** er elevens skriftlige produkt. **Bedømmelsen skal ske efter de kriterier**, der er fastsat for den konkrete caseopgave. Et eksempel herpå følger af tabel 2.

Skemaerne er omsat til bedømmelsesark, der skal anvendes til bedømmelse af hver enkelt elev. Bedømmelsesark for en caseopgave findes som bilag 4 samt i et særskilt dokument ”Bedømmelse af svendeprøver i receptionistuddannelsen”. Dokumentet findes på Uddannelsessekretariatets hjemmeside.

Eksempel på en opgave fremgår af bilag 1.

Vægtningen af det faglige fokus/kompetencemålene for et eksempel på en caseopgave, fremgår af tabel 1. Eleven kan maksimalt opnå 100 point, se nærmere forklaring under karaktergivning. Vægtningen af de kompetencemål, der indgår i alle caseopgaver, er den samme i alle opgaver.

Tabel 1 Vægtning af kompetencemål for en caseopgave

Kompetence-mål	Bedømmelseskriterier caseopgaven:	Max Point pr. kriterie
	Den skriftlige del af caseopgaven	
Komp nr 3 vægt 10%	Eleven formulerer sig grammatisk korrekt	10
Komp nr 4 vægt 40 %	Eleven bruger og forklarer fagudtryk og fagsprog	20
Komp nr 5 vægt 40 %	Eleven anvender og viser forståelse for relevant faglig teori	30
Komp nr 4	Eleven beskriver et servicekoncept, der passer til de faktuelle oplysninger om et givet hotel	10
Komp nr 4	Eleven sammensætter servicepakker ift. hotel og gæsteprofil	10
Komp nr 5	Eleven foreslår måder, hvorpå gæsterne kan få en god oplevelse	10
Komp nr 12 vægt 10%	Eleven forklarer, hvordan hotellet matcher den generelle branch udvikling	10

Tabel 2 – Eksempel på bedømmelseskriterier for en caseopgave om klagehåndtering

Mål	<u>Den skriftlige besvarelse af caseopgaven</u>	Hvad kan vi se i elevens besvarelse af caseopgaven	Max point pr. kriterie	Elevers opnåede point
3	Eleven formulerer sig grammatisk korrekt	Eleven formulerer sig grammatisk korrekt	10	
		Eleven formulerer sig grammatisk med en del fejl	5	
		Eleven formulerer sig grammatisk med mange fejl	0	
4	Eleven bruger og forklarer fagudtryk og fagsprog	Eleven bruger og forklarer fagudtryk og fagsprog	20	
		Eleven bruger fagudtryk og forklarer delvist deres betydning	10	
		Eleven bruger fagudtryk og forklarer ikke deres betydning	5	
		Eleven bruger ikke og forklarer ikke fagudtryk og fagsprog	0	
5	Eleven anvender og viser forståelse for relevant faglig teori	Eleven anvender og viser forståelse for relevant faglig teori	30	
		Eleven anvender og viser delvis forståelse for relevant faglig teori	20	
		Eleven anvender og viser mangelfuld forståelse for relevant faglig teori	10	
		Eleven anvender og viser ikke forståelse for relevant faglig teori	0	
5	Eleven anvender viden om gæstetyper	Eleven anvender viden om gæstetyper	10	
		Eleven anvender delvist viden om gæstetyper	5	
		Eleven anvender ikke viden om gæstetyper	0	
6	Eleven forklarer årsager til at gæstens ønsker ikke bliver opfyldt	Eleven forklarer årsager til at gæstens ønsker ikke bliver opfyldt	10	
		Eleven forklarer delvist årsager til at gæstens ønsker ikke bliver opfyldt	5	
		Eleven forklarer ikke årsager til at gæstens ønsker ikke bliver opfyldt	0	
5	Eleven udarbejder forslag til klagehåndtering	Eleven udarbejder forslag til klagehåndtering	10	
		Eleven udarbejder delvist forslag til klagehåndtering	5	
		Eleven udarbejder ikke forslag til klagehåndtering	0	

5	Eleven beskriver hvordan gæsten via digitale løsninger kan få en god oplevelse	Eleven beskriver hvordan gæsten via digitale løsninger kan få en god oplevelse	10	
		Eleven beskriver delvist hvordan gæsten via digitale løsninger kan få en god oplevelse	5	
		Eleven beskriver ikke hvordan gæsten via digitale løsninger kan få en god oplevelse	0	
	I alt		Max point 100	
	Elevens opnåede point			
	Elevens karakter			

Point	100-90	89-80	79-65	64 -50	49-40	39-20	19-0
Karakter	12	10	7	4	02	00	-03

Den skriftlige prøve

Den skriftlige prøve er det 2. prøveelement i svendepróven for receptionistuddannelsen og gennemføres i 2. sidste skoleuge. Elevens besvarelse sendes til censorteamet umiddelbart efter prøveafholdelsen. Próven består af et opgavesæt med to opgaver, hvor den ene besvares på dansk og den anden besvares på engelsk. Opgavesættet tildeles ved lodtrækning. Eleven skal indenfor en varighed af 2,5 time besvare disse to opgaver. Próvens faglige fokus er kompetencemålene 3, 4, 5, 9 og 12.

Opgaverne løses individuelt. Den gives én karakter for den skriftlige prøve.

Det **faglige fokus** for den skriftlige prøve er kompetencemålene 3, 4, 5, 9 og 12.

Fagligt fokus (kompetencemål) der danner grundlag for den skriftlige prøve
3) Eleven kan varetage virksomhedens kommunikation på dansk og engelsk tilpasset til forskellige medier.
4) Eleven kan anvende viden om forskellige servicekoncepter turistprodukter og oplevelsesbaseret service i gæstebetjeningen.
5) Eleven kan formidle og kommunikere professionelt med gæsten på grundlag af viden om konflikthåndtering, service, gæsteprofiler og -segmenter med henblik på, at gæsten får en god oplevelse.
9) Eleven kan handle og forholde sig sikkerhedsmæssigt korrekt i krise- og katastrofesituationer samt bidrage til forebyggelse heraf.
12) Eleven kan anvende viden om udviklingen i branchens forretningstyper, oplevelsesøkonomi og virksomhedsdrift til at bidrage til optimalt ressourceforbrug.

Opgaven og bedømmelsen

Det skriftlige opgavesæt består af en opgave, der besvares på dansk og en opgave der besvares på engelsk. Den danske opgave vægter 60% af besvarelsen og den engelske opgave vægter 40% af besvarelsen. Dette afspejles i den maximale pointsum, der kan opnås i de to opgaver.

Eksaminationsgrundlaget er det skriftlige opgavesæt. Bedømmelsesgrundlaget er elevens skriftlige besvarelse. **Bedømmelsen skal ske efter de kriterier**, der følger af bedømmelsesskemaerne.

Eleven kan maksimalt opnå 100 point.

Tabel 3 Bedømmelseskriterier skriftlig opgave (eksempel)

Kompetencemål	Bedømmelseskriterier skriftlig opgave	Max Point pr. kriterie
Komp 3 Vægt 60%	Eleven formulerer sig grammatisk korrekt på dansk	20
Komp 3	Eleven formulerer sig grammatisk korrekt på engelsk	10
Komp 5 Vægt 10%	Eleven anvender fagudtryk	10
Et eller flere af mål: 5, 6,7,8,9,11 Vægt 30%	Eleven besvarer den danske opgaves spørgsmål og problemstillinger indenfor det kompetencemål opgaven er stillet	30
Komp 3	Eleven besvarer den engelske opgaves spørgsmål og problemstillinger og beskriver på engelsk forskellige turistprodukter	30

Tabel 4 – Bedømmelseskriterier ved den skriftlige prøve

Mål	Bedømmelseskriterier – Den skriftlige prøve	Hvad kan vi se i elevens besvarelse	Max point pr. kriterie	Elevens opnåede point
3	Eleven formulerer sig grammatisk korrekt på dansk	Eleven skriver velformuleret og grammatisk korrekt på dansk	20	
		Eleven skriver flydende men med en del grammatiske fejl på dansk	10	
		Eleven skriver uklart og med mange grammatiske fejl	0	
3	Eleven formulerer sig grammatisk korrekt på engelsk	Eleven skriver velformuleret og grammatisk korrekt på engelsk	10	
		Eleven skriver flydende men med en del grammatiske fejl på engelsk	5	
		Eleven skriver uklart og med mange grammatiske fejl	0	
5	Eleven bruger og forklarer fagudtryk og fagsprog	Eleven bruger og forklarer fagudtryk og fagsprog	10	
		Eleven bruger fagudtryk og forklarer delvist deres betydning	5	
		Eleven bruger ikke og forklarer ikke fagudtryk og fagsprog	0	
Et eller flere af nedenstående mål 5 og 6	Eleven besvarer den danske opgaves spørgsmål og problemstillinger indenfor det kompetencemål opgaven er stillet	Eleven besvarer den danske opgaves spørgsmål og problemstillinger med stor faglig viden og indsigt	30	
		Eleven besvarer den danske opgaves spørgsmål og problemstillinger med faglig viden og indsigt	20	
		Eleven besvarer den danske opgaves spørgsmål og problemstillinger med begrænset faglig viden og indsigt	10	
		Eleven besvarer den danske opgaves spørgsmål og problemstillinger uden faglig viden og indsigt	0	
4	Eleven besvarer den engelske opgaves spørgsmål og problemstillinger og beskriver på engelsk forskellige turistprodukter	Eleven besvarer den engelske opgaves spørgsmål og problemstillinger med stor faglig viden og indsigt – og beskriver udførligt forskellige turistprodukter på engelsk	30	
		Eleven besvarer den engelske opgaves spørgsmål og problemstillinger med faglig viden og indsigt – og beskriver forskellige turistprodukter på engelsk	20	
		Eleven besvarer den engelske opgaves spørgsmål og problemstillinger med begrænset faglig viden og indsigt – og beskriver turistprodukter på engelsk	10	

		Eleven besvarer den engelske opgaves spørgsmål og problemstillinger uden faglig viden og indsigt – og beskriver mangelfuldt turistprodukter på engelsk	0	
	I alt		MAX point 100	
	Elevens opnåede point			
	Elevens karakter			

Point	100-90	89 - 80	79 -65	64 - 50	49 - 40	39 - 20	19 - 0
Karakter	12	10	7	4	02	00	-3

Kommentarfelt vedr. elever, der ikke består prøven <i>Her skrives uddybende begrundelse for bedømmelsen:</i>
--

Den mundtlige prøve

Den mundtlige prøve varer 45 minutter inkl. votering. Hertil kommer 10 minutters forberedelsestid til den lodtrukne faglige opgave (faglige spørgsmål).

Ved den del af den mundtlige prøve, der består af fremlæggelse og dialog om caseopgaven, er elevens skriftlige besvarelse af caseopgaven **eksaminationsgrundlaget**. **Bedømmelsesgrundlaget** er elevens fremlæggelse af caseopgaven og dialogen om besvarelsen heraf – ikke den skriftlige besvarelse.

Til den lodtrukne faglige opgave er de stillede spørgsmål **eksaminationsgrundlaget**. **Bedømmelsesgrundlaget** er det, eleven siger og fortæller som svar på spørgsmålene.

Den mundtlige prøve er opdelt i to dele.

1. Fremlæggelse af og dialog om caseopgaven. Dette bedømmes under ét.
2. Den anden del af den mundtlige prøve, består af den lodtrukne faglige opgave.

Det er eksaminators ansvar at sikre, at eleven får lejlighed til at komme hele vejen rundt om opgaven og besvare spørgsmål inden for alle de emneområder, der følger af den faglige opgave og bedømmelseskriterierne i pointskemaet. Censorteamet kan supplere, hvis de vurderer, at der er dele af bedømmelseskriterierne, der ikke er afdækket under eksaminationen.

Vægtningen af det faglige fokus/kompetencemålene for den mundtlige prøve fremgår af, tabel 5. Ligesom for den skriftlige besvarelse af caseopgaven, afhænger det specifikke faglige fokus af den caseopgave, eleven har trukket og af den faglige opgave, eleven har trukket. Bedømmelseskriterierne i tabel 5 og 6 er derfor eksempler.

Eleven kan maksimalt opnå 100 point, se nærmere forklaring under karaktergivning. **Bedømmelsen skal ske efter de kriterier**, der følger af bedømmelseskemaerne. Eksempel på vægtningen af det faglige fokus/kompetencemålene for den mundtlige prøve følger af tabel 6 – Fremlæggelse og dialog om caseopgaven.

Tabel 5 – Eksempel på en case, hvis fokus handler om klagehåndtering

Kompetencemål	Bedømmelseskriterier mundtlig prøve	Max Point pr. kriterie
Vægt 75%	Fremlæggelse og dialog om caseopgaven	
Komp nr 3 vægt 10%	Eleven formulerer sig grammatisk korrekt på dansk	10
Komp nr 4 vægt 20%	Eleven bruger og forklarer fagudtryk og fagsprog	20
Komp nr 5 vægt 60%	Eleven anvender og viser forståelse for relevant faglig teori	30
Komp nr 5	Eleven anvender viden om gæstetyper	10
Komp nr 6 Vægt 10%	Eleven forklarer årsager til at gæstens ønsker ikke bliver opfyldt	10
Komp nr 5	Eleven udarbejder forslag til klagehåndtering	10
Komp nr 5	Eleven beskriver hvordan gæsten via digitale løsninger kan få en god oplevelse	10
Vægt 25%	Den faglige opgave	
Komp nr 4 Vægt 40%	Eleven forstår opgavens faglige spørgsmål og giver fagligt begrundede svar	10
Komp nr 6 vægt 20%	Eleven forklarer hvordan det faglige spørgsmål har betydning for receptionistens arbejde	5
Komp nr 11 vægt 40%	Eleven forklarer, hvordan han/hun vil håndtere opgaveløsningen i praksis	10

Tabel 6 – Bedømmelseskriterier for fremlæggelse og dialog om caseopgaven

Mål	Den mundtlige prøve: Fremlæggelse af og dialog om besvarelsen af caseopgaven	Hvad kan vi se i elevens besvarelse	Max point pr. kriterie	Elevens opnåede point
3	Eleven formulerer sig korrekt på dansk	Eleven formulerer sig korrekt på dansk	10	
		Eleven formulerer sig med få fejl på dansk	5	
		Eleven formulerer sig med en del fejl på dansk	0	
4	Eleven bruger danske fagudtryk	Eleven bruger mange danske fagudtryk	10	
		Eleven bruger danske fagudtryk	5	
		Eleven bruger få danske fagudtryk	0	
5	Eleven anvender og viser forståelse for relevant faglig teori	Eleven anvender og viser stor forståelse for relevant faglig teori	20	
		Eleven anvender og viser forståelse for relevant faglig teori	15	
		Eleven anvender og viser delvis forståelse for relevant faglig teori	10	
		Eleven anvender og viser med en del fejl forståelse for relevant faglig teori	5	
		Eleven anvender og viser mangelfuld/ikke forståelse for relevant faglig teori	0	
5	Eleven anvender viden om gæstetyper	Eleven anvender viden om gæstetyper	5	
		Eleven anvender delvist viden om gæstetyper	3	
		Eleven anvender ikke viden om gæstetyper	0	
5	Eleven forklarer årsager til at gæstens ønsker ikke bliver opfyldt	Eleven forklarer årsager til at gæstens ønsker ikke bliver opfyldt	10	
		Eleven forklarer delvist årsager til at gæstens ønsker ikke bliver opfyldt	5	
		Eleven forklarer ikke årsager til at gæstens ønsker ikke bliver opfyldt	0	
5	Eleven giver forslag til klagehåndtering	Eleven giver forslag til klagehåndtering	10	
		Eleven giver delvist forslag til klagehåndtering	5	
		Eleven giver ikke forslag til klagehåndtering	0	
5	Eleven beskriver hvordan gæsten via digitale løsninger kan få en god oplevelse	Eleven beskriver hvordan gæsten via digitale løsninger kan få en god oplevelse	10	

		Eleven beskriver delvist hvordan gæsten via digitale løsninger kan få en god oplevelse	5	
		Eleven beskriver ikke hvordan gæsten via digitale løsninger kan få en god oplevelse	0	
	I alt point		Max point 75	
	Elevens opnåede point			

Tabel 7 – Bedømmelseskriterier for fagligt spørgsmål

Mål	Den mundtlige prøve – fagligt spørgsmål	Hvad kan vi se i elevens besvarelsen	Max point pr. kriterie	Elvens opnåede point
5	Eleven forstår opgavens faglige spørgsmål og giver fagligt begrundede svar	Eleven viser særdeles god forståelse for det faglige spørgsmål og giver fagligt velbegrundede svar	10	
		Eleven forstår opgavens faglige spørgsmål og giver fagligt begrundede svar	5	
		Eleven forstår delvist/ikke opgavens faglige spørgsmål og giver meget mangelfulde svar	0	
5	Eleven forklarer hvordan det faglige spørgsmål har betydning for receptionistens arbejde	Eleven forklarer uddybende , hvordan det faglige spørgsmål har betydning for receptionistens arbejde	5	
		Eleven forklarer hvordan det faglige spørgsmål har betydning for receptionistens arbejde	3	
		Eleven forklarer mangelfuldt/ikke , hvordan det faglige spørgsmål har betydning for receptionistens arbejde	0	
5	Eleven forklarer, hvordan han/hun vil håndtere opgaveløsningen i praksis	Eleven forklarer med stor faglig viden , hvordan han/hun vil håndtere opgaveløsning i praksis	10	
		Eleven forklarer, hvordan han/hun vil håndtere opgaveløsningen i praksis	5	
		Eleven forklarer mangelfuldt/ikke , hvordan han/hun vil håndtere opgaveløsningen i praksis	0	
	I alt point		Max point 25	
	Elevens opnåede point i fagligt spørgsmål			
	Elevens point for den mundtlige fremlæggelse og dialog			
	Elevens totalt opnåede point for den mundtlige prøve			
	Elevens karakter			

Point	100-90	89-80	79-65	64 -50	49-40	39-20	19-0
Karakter	12	10	7	4	02	00	-03

Bilag

Bilag 1: Eksempel på caseopgave

Bilag 2: Eksempel på skriftlig prøve

Bilag 3: Eksempel på mundtlige, faglige spørgsmål

Bilag 4: Bedømmelseskemaer til brug under prøverne

Bilag 5: Samleskema

Bilag 6: 7-trinsskalaen

Bilag 1: Eksempel på caseopgave

Casens faglige emne:

Klage- og konflikthåndtering

Indledende casehistorie:

Hotel Svenne P ligger i en større dansk by med over 40.000 indbyggere. Svenne P har ligget her siden 1850 og har lige siden, været et attraktivt og historisk hotel.

Casens grundlæggende problemstilling:

I receptionen på Hotel Svenne P går man meget op i, at gæsterne forlader hotellet med en god oplevelse. Skulle der mod forventning være en bemærkning eller klage fra en gæst, er det receptionens ansvar at løse situationen på stedet. I den seneste periode har receptionen oplevet, at gæsterne ikke nævner noget ved udtjekning, men venter til de kommer hjem og skriver deres feedback på sociale medier, både positive og negative.

Bonus information

Hotellet er primært besøgt af danske leisuregæster, men har i flere perioder igennem året bleisuregæster. Hotellet er kendt for dets elegante udsmykning og interiør. Svenne P har 150 værelser og har ud fra HORESTA's stjerneklassifikation, 4 stjerner.

Caseopgaven

- 1) Hvad kan give anledning til at gæsterne klager?
- 2) Udarbejd eksempler på, hvordan receptionen på Hotel Svenne P kan få gæsterne til at give deres feedback på hotellet inden afrejse.
- 3) Hvilken rolle kan de sociale medier spille i hotellers klagebehandling?

Bilag 2: Eksempel på skriftlig prøve

Dansk case

Du er på aftenvagt i receptionen og modtager et opkald fra lufthavnen vedr. et strandet fly. De foretager en booking på værelser til 100 personer inkl. middag og morgenmad. Gæsterne ankommer om 1 time og rejser i morgen tidlig kl. 8.

1. Beskriv hvordan du vil forberede og håndtere deres ankomst.
2. Hvilke fordele er der for hotellet ved en sådan booking?

Engelsk case

A female business guest is staying at your hotel. She plans to extend her stay with two days and wishes to explore the area.

1. Please suggest sights of interest and places to explore the city after working hours

Bilag 3: Eksempel på mundtlige, faglige spørgsmål

Opgave nummer: 24

Du er mødt på morgenvagt kl. 8.00 og du ved, at en gruppe på 50 personer, som skal overnatte i to nætter, skulle være ankommet i løbet af natten. Bookingen ringer kl. 8.05 og informerer dig om, at gruppen er annulleret.

1. Hvordan er hotellet stillet ud fra et juridisk synspunkt?
2. Hvordan vil du håndtere situationen?

Bilag 4: Bedømmelseskemaer til brug under prøverne

Bedømmelseskema - caseopgaven

Elevens nr.: Skole: Dato:		Point i forhold til graden af opfyldelse					
Mål	Bedømmelseskriterier Caseopgaven – skriftlig besvarelse <u>Tema: Klagehåndtering</u>	Kriteriet opfyldt	delvist/ begrænset/ med få mangler	Med nogle fejl og mangler	mangelfuldt/m inimalt/ med mange fejl	Kriteriet er ikke opfyldt	Elevens point
3	Eleven formulerer sig grammatisk korrekt	10		5	0		
4	Eleven bruger og forklarer fagudtryk og fagsprog	20	10		5	0	
5	Eleven anvender og viser forståelse for relevant faglig teori	30	20		10	0	
5	Eleven anvender viden om gæstetyper	10	5			0	
6	Eleven forklarer årsager til at gæstens ønsker ikke bliver opfyldt	10	5			0	
5	Eleven udarbejder forslag til klagehåndtering	10	5			0	
5	Eleven beskriver hvordan gæsten via digitale løsninger kan få en god oplevelse	10	5			0	
	Maksimal antal point	100					
	Elevens opnåede point						
	Elevens karakter						

Point	100 - 90	89 - 80	79 - 65	64 - 50	49 - 40	39 - 20	19 - 0
Karakter	12	10	7	4	02	00	-03

Kommentarfelt vedr. elever, der ikke består prøven

Her skrives uddybende begrundelse for bedømmelsen:

Bedømmelseskriterier – Fremlæggelse og dialog

Elevens nr.: Skole: Dato:		Point i forhold til graden af opfyldelse						
Mål	Bedømmelseskriterier – Caseopgaven: Klagehåndtering Mundtlig prøve: fremlæggelse og dialog	Med stor faglig viden/mange	Kriteriet opfyldt	delvist/begrænset/med få mangler/fejl/nogle relevante	Med nogle fejl og mangler	mangelfuldt/minimalt/med mange fejl/med en del fejl/få	Kriteriet er ikke opfyldt	Elevens point
3	Eleven formulerer sig korrekt på dansk		10		5	0		
4	Eleven bruger danske fagudtryk	10	5			0		
4	Eleven anvender og viser forståelse for relevant faglig teori	20	15	10	5	0		
5	Eleven anvender viden om gæstetyper		5	3			0	
5	Eleven forklarer årsager til at gæstens ønsker ikke bliver opfyldt		10	5			0	
5	Eleven giver forslag til klagehåndtering		10	5			0	
5	Eleven beskriver hvordan gæsten via digitale løsninger kan få en god oplevelse		10	5			0	
	Maksimal antal point		75					
	Elevens opnåede point for den mundtlige fremlæggelse og dialog							

Bedømmelseskriterier – Faglig spørgsmål

Elevens nr.: Skole: Dato:		Point i forhold til graden af opfyldelse					Elevens point
Mål	Bedømmelseskriterier Caseopgaven – Mundtlig prøve: Faglig spørgsmål	Med stor faglig viden/ mange/uddybende	Kriteriet opfyldt	delvist/ begrænset/med få mangler	Med nogle fejl og mangler	mangelfuldt/minimalt/ med mange fejl/med en del fejl/få	
5	Eleven forstår opgavens faglige spørgsmål og giver fagligt begrundede svar	10	5			0	
5	Eleven forklarer hvordan det faglige spørgsmål har betydning for receptionistens arbejde	5	3			0	
5	Eleven forklarer, hvordan han/hun vil håndtere opgaveløsningen i praksis	10	5			0	
Maksimal antal point		25					
Elevens opnåede point for det faglige spørgsmål							
Elevens opnåede point for mundtlig fremlæggelse og dialog							
Elevens samlede antal point for den mundtlige prøve							
Eleven karakter							

Point	100 - 90	89 - 80	79 - 65	64 - 50	49 - 40	39 - 20	19 - 0
Karakter	12	10	7	4	02	00	-03

Kommentarfelt vedr. elever, der ikke består prøven
<i>Her skrives uddybende begrundelse for bedømmelsen.</i>

Bedømmelseskriterier – den skriftlige prøve

Elevens nr.: Skole: Dato:		Point i forhold til graden af opfyldelse						
Mål	Bedømmelseskriterier Den skriftlige prøve	Stor faglig indsigt	Kriteriet opfyldt	delvist/ begrænset/ med få mangler	Med nogle fejl og mangler	mangelfuldt/ minimalt/ med mange fejl	Kriteriet er ikke opfyldt	Elevens point
3	Eleven formulerer sig grammatisk korrekt på dansk		20		10		0	
3	Eleven formulerer sig grammatisk korrekt på engelsk		10		5		0	
5	Eleven anvender fagudtryk		10		5		0	
5, 6	Eleven besvarer den danske opgaves spørgsmål og problemstillinger indenfor det kompetencemål opgaven er stillet	30	20	10		0		
4	Eleven besvarer den engelske opgaves spørgsmål og problemstillinger og beskriver på engelsk forskellige turistprodukter	30	20	10		0		
Maksimal antal point		60 + 40=100						
Elevens samlede antal point for prøven <i>Elevers point overføres til samleskemaet på side 5</i>								

Point	100 - 90	89 - 80	79 - 65	64 - 50	49 - 40	39 - 20	19 - 0
Karakter	12	10	7	4	02	00	-03

Kommentarfelt vedr. elever, der ikke består prøven <i>Her skrives uddybende begrundelse for bedømmelsen:</i>
--

Bilag 5: Samleskema

Svendeprøve i Receptionistuddannelsen

Samleskema til eksamenskarakterer - Alle felter skal udfyldes i modsat fald returneres skemaet til skolen

Kopi sendes til Uddannelsessekretariatet vedlagt fortegnelse over elevoplysninger med tilhørende eksamensnumre.

Skole: _____ **Dato:** _____ **År:** _____ **Hold (skal udfyldes):** _____

Prøven er aflagt efter Uddannelsesbekendtgørelse nr.:

Medaljekriterier	30 – 32	Bronze
	34:	Sølv
	36:	Guld

Skolebevis udstedt sæt x	Elev nr.	Elevens navn	Caseopgaven	Den skriftlige prøve	Den mundtlige prøve	Karakter- sum	Medalje

Dato: _____

Skolen: _____ HORESTA: _____ 3F: _____

Bilag 6: 7 – trins-skalaen

7- trins-skalaen

Siden 2006/2007 har vi anvendt 7-trins-skalaen. Skalaen går fra -3 til 12 og er sammenlignelig med ECTS-karakterskalaen (fælles europæisk standard):

Karakter	Beskrivelse
12	For den fremragende præstation, der demonstrerer udtømmende opfyldelse af fagets mål, med ingen eller få uvæsentlige mangler
10	For den fortrinlige præstation, der demonstrerer omfattende opfyldelse af fagets mål, med nogle mindre væsentlige mangler
7	For den gode præstation, der demonstrerer opfyldelse af fagets mål, med en del mangler
4	For den jævne præstation, der demonstrerer en mindre grad af opfyldelse af fagets mål, med adskillige væsentlige mangler
02	For den tilstrækkelige præstation, der demonstrerer den minimalt acceptable grad af opfyldelse af fagets mål
00	For den utilstrækkelige præstation, der ikke demonstrerer en acceptabel grad af opfyldelse af fagets mål (ikke bestået)
-3	For den helt uacceptable præstation (ikke bestået)