

## Udvidet vej til salg og service i hotel og restaurationsbranchen

Dette forløb under 6-ugers jobrettede uddannelse er rettet mod personer, som gerne vil beskæftiges som tjener ved restauranter, selskaber og konferencer eller hoteller, uden nødvendigvis at have erfaring eller uddannelse inden for branchen. Du vil komme til at arbejde med servering og betjening af gæster. Gennem forløbet opnår du indblik i servering af menuer og vin, fremstilling af varme og kolde drikke, kommunikation og konflikthåndtering, servicering af gæster og turister, salg og service, iværksætter og forretningsforståelse samt det gode værtskab mm.

Forløbet varer 44 dage og består af 22 AMU-kurser.

- [47692 Salg og service i gæstebetjening – 1 dag](#)

Du lærer at anvende anerkendende kommunikation til at fremme virksomhedens salg og service ved etablering af god og nærværende kontakt med gæsten samt at anvende forskellige salgs- og servicemetoder i gæstebetjeningen, der fremmer opbygningen af virksomhedens gæsterelation.

- [48870 Værtskab og oplevelser på hotel og restaurant 1 – 1 dag](#)

Du lærer at yde god og imødekommende gæstebetjening, hvor du indfrier gæstens ønsker og forventninger ud fra de givne muligheder. Yderligere lærer du at skabe gode oplevelser for gæsten og yde service, der tager afsæt i virksomhedens værdier.

- [48873 Servering og service i restauranten - 3 dage](#)

Du lærer at varetage opdækning, tallerkensservering, gæstebetjening og afrydning samt at foretage servering af morgenmad og brunch, varme og kolde drikke på et højt serviceniveau samt at prissætte menu og vine. Du lærer også at foretage opgørelse og afregning af den daglige omsætning.

- [48876 Servering og betjening ved selskab og konference – 3 dage](#)

Du lærer at vejlede gæster om planlægning og bestilling af arrangementer. Hertil kan du sammensætte menuer, drikkevarer, prissætte arrangementer og indrette lokalerne. Kompetencer kan opnås ved selskaber eller konferencer.

- [48872 Kommunikation og serviceorienteret gæstebetjening – 2 dage](#)

Du lærer at anvende personlig kommunikation både skriftligt og mundligt, så gæsten føler sig velkommen. Yderligere lærer du at optræde præsentabelt, professionelt og imødekommende over for gæstens behov og ønsker.

- [48867 Håndtering af konflikter og klager fra gæsten 1 – 1 dag](#)

Du lærer at yde anerkendende kommunikation og udvise en serviceminded adfærd i mødet med gæsten både skriftligt og mundligt. Du lærer endvidere at udvise en forståelse for gæstens behov og krav og herved medvirke til at forebygge og dæmpe konflikter ud fra viden om konfliktens faser og årsager.

- [44021 Anvendte fagudtryk for tjenere - 2 dage](#)

Du lærer at anvende fagudtryk og korrekte glosor for mad- og drikkevarer samt at gæstebetjene om mad- og drikkevarer på enten fransk, engelsk eller tysk.

- [40914 Kalkulation ved gæstebetjening – 1 dag](#)

Du lærer at foretage kalkulation af forbrug og prissætning af drikkevarer, give tilbud på selskaber og lave varebestilling til arrangementer samt at afregne med gæsten med forskellige former for betalingsmidler, herunder opstille simple tjenerregnskaber

- [48874 Vinoplevelser 1 – 2 dage](#)

Du lærer at informere gæsten om vinens karakteristika og historie og vejlede gæsten i det korrekte valg af vin til bestemte retter. Endvidere kan du smagsvurdere udvalgte vine fra førende vinlande, udarbejde vinkort samt foretage indkøb og opbevaring af vin

- [48875 Vinoplevelser 2 - 2 dage](#)

Du lærer at vejlede gæster om valg af vin på baggrund af viden om typer, dyrkning og fremstillingsmetoder. Du kan endvidere planlægge og sammensætte menuer og hertil vælge passende vine.

- [42912 Servering af vin – 3 dage](#)

Du lærer at gæstebetjene om valg af vine til bestemte retter samt om vinens sensoriske karakteristika samt at åbne og servere vine korrekt. Du lærer at gæsteforklare om vinens fremstilling og historie sammenholdt med vinetiketter samt vinlove

- [43733 Servering af øl, drinks og alkoholfrie drikke – 2 dage](#)

Du lærer at servere øl samt gæstebetjene om de mest forekommende ølsorter. Du lærer at mikse og servere de mest almindelige drinks og cocktails samt forestå tilhørende bararbejde. Du lærer at servere hedvine og aperitifvine samt alkoholfrie drikke korrekt.

- [48866 Barista-, kaffe- og the oplevelser – 3 dage](#)

Du lærer at fremstille indbydende kaffe, te og kakao ved forskellige metoder og vejlede gæster i deres valg af varme drikke. Du lærer at yderligere kvalitetsbedømme kaffe-, te og kakaotyper samt betjene, rengøre og vedligeholde udstyr, som bruges til at fremstille disse.

- [43734 Menuvejledning ved gæstebetjening – 3 dage](#)

Du lærer at sammensætte menuer ud fra virksomhedens sortiment ud fra viden om sensorik og de mest anvendte tilberedningsmetoder og sæsonaktuelle råvarer. Du lærer at tage hensyn til anledning, sundhed, diæter, kultur og religion ved sammensætning af menuer og kan gæstebetjene ved menuvalg og vejlede gæsten i valget af velegnede drikkevarer.

- [40990 Præsentation af menuer - 1 dag](#)

Du lærer at anvende kommunikationsteorier, præsentationsteknikker og retorik til præsentation af menuer samt ifm. vejledning om menuer og valg af vin at yde gæster betjening, som opleves personlig og nærværende.

- [43735 Bæredygtighed på hotel & restaurant - 2 dage](#)

Du lærer at forstå sammenhængen mellem ressourceforbrug og miljøbelastning og sætte det i relation til en virksomheds samlede økonomi og formulerede miljømålsætninger. På baggrund af viden om området lærer du ved en gennemgang af egne arbejdsområder at registrere og medvirke til at reducere virksomhedens ressourceforbrug og brug af miljøbelastende produkter.

- [46539 Branchejura/myndighedskrav i restaurationsbranchen – 1 dag](#)

Du lærer at medvirke til at sikre, at virksomheder i restaurationsbranchen efterlever lovens regler i forhold til driften og indgå i ligeværdig dialog med relevante myndigheder pba. kendskab til restaurationsloven.

- [48763 Iværksætter - ny forretningsplan – 3 dage](#)

Du lærer at vurdere og udvikle forretningspotentialer fra din idé til en konkret forretningsplan. Efter kurset kan du udarbejde en salgs- og markedsføringsplan og anvende forskellige økonomiske modeller i din forretningsplan.

- [44371 Jobrelateret brug af styresystemer på pc - 2 dage](#)

Du får kendskab til et programs brugerflade og anvendelsesmuligheder, sådan at du kan gemme, flytte, slette, kopiere og genfinde filer, fx dokumenter, og oprette mapper samt at kende forskel på program- og filtyper.

- [48325 Forretningsforståelse og nøgletal i it-systemer - 2 dage](#)

Du lærer forretningsforståelse og kan anvende begreber som værdigrundlag og strategi til at vurdere virksomhedens arbejds- og forretningsgange samt at analysere nøgletal fra virksomhedens it-systemer og medvirke til en bedre ressourceanvendelse, fx gennem digitalisering.

- [48049 Arbejdsmiljø 1 i faglærte og ufaglærte job – 2 dage](#)

Du lærer at medvirke aktivt til udvikling af et sikkert og sundt fysisk og psykisk arbejdsmiljø ifm. fx APV, årlig arbejdsmiljødrøftelse, arbejdsmiljørundering mv. og i det daglige arbejde med arbejdsmiljø.

- [40392 Ergonomi inden for faglærte og ufaglærte job – 2 dage](#)

Du lærer at forebygge forkerte arbejdsstillinger og nedslidninger i det daglige arbejde og at medvirke til at sikre et godt ergonomisk arbejdsmiljø på arbejdspladsen.

Du kan få mere information på disse skoler:

- College360
- HANSENBERG
- Hotel- og Restaurantskolen
- TECHCOLLEGE
- Zealand Business College
- Kold College