

Nummer: 2279
Titel: Reception, servering og service
Kort titel: gæstebetjening
Status: GOD
Godkendelsesperiode: 07-04-2015 og fremefter

Beskrivelse af jobområdet

Definition af jobområdet

Jobområdet favner en bred vifte af ydelser, der dækker servering, modtagelse og betjening af gæster i forbindelse med ophold og/eller overnatning samt tryghed/sikkerhed i forbindelse hermed.

En delmængde af området omfatter servering på restauranter, cafeer, barer, natklubber/diskoteker, kroer, hoteller og konferencecentre, hvortil der knytter sig en række delfunktioner såsom opdækning og afrydning af borde, salg og mersalg, modtagelse og servicering af gæster, vejledning og modtagelse af bestillinger, betjening af kasse/it-systemer, bestilling af varer mv. Dette område varetages af faglærte tjenere og ikke-faglært serveringspersonale.

En anden delmængde omfatter gæstebetjening, vejledning, kommunikation, salg og service i receptionen på overnatningsvirksomheder, herunder små og store hoteller, konference- og feriecentre, wellnesscentre, vandrehjem mv. Dette område varetages primært af faglærte og ikke-faglærte receptionister, ofte i samarbejde med serviceøkonomer, samt i mindre omfang af faglærte hotel- og fritidsassistenter, faglærte serviceassistenter og ikke-faglærte beskæftiget med rengøring og service ved diverse gæste-/kunde-faciliteter.

En tredje delmængde af jobområdet omfatter arbejde i døren, som typisk findes i nattelivet og ved events/arrangementer med offentlig adgang til udskænkning, for at sikre sikkerhed og tryghed.

Typiske arbejdspladser inden for jobområdet

I jobområdet i relation til servering findes forskellige typiske arbejdspladser:

- Hoteller, kroer og konferencecentre: Arbejdspladser med overnattende gæster, hvor der forekommer servering af alle dagens måltider. Sammensætningen og vægtningen af medarbejdernes arbejdsopgaver er afhængig af virksomhedens koncept (produkt & serviceydelser).
- Restauranter: Arbejdspladser, hvor gæsterne ofte forud har bestilt bord og kommer for at spise et enkelt måltid. I relation hertil er der knyttet specielle forventninger til rammerne omkring måltidet, herunder serveringen. Service og servering er her en integreret og uadskillelig del, af det produkt arbejdspladsen sælger. Her arbejder overvejende faglærte tjenere samt i et vist omfang ikke-faglært serveringspersonale med omfattende brancheerfaring.
- Kæde- og konceptrestauranter og cafeer: Arbejdspladser, hvor gæster kan komme 'ind fra gaden' for at drikke og/eller spise et enkelt måltid uden specifikke forventninger til rammerne omkring

indtagelsen af maden. Her beskæftiges i højere grad ikke-faglærte, herunder studerende, der er ansat i deltidsbeskæftigelse eller har sabbatår fra studiet.

- Barer, klubber og ved events/arrangementer med udskænkning: Nogle steder kan man bestille bord/plads og drikkevarer på forhånd. Her beskæftiges i højere grad ikke-faglærte tjenere/serveringspersonale og i mindre grad faglærte tjenere.

I relation til modtagelse og betjening af gæster findes 3 kategorier af typiske arbejdspladser:

- Større hoteller og konferencecentre (hvoraf nogle også har spafaciliteter) samt kroer med fast bemanded reception. Kunderne er typisk møde-, konference- og kongresdeltagere, erhvervskunder og turister samt gæster, der har købt et ophold/produkt.
- Mindre hoteller, feriecentre, vandrehjem, campingpladser, kroer samt overnatningsmuligheder tilknyttet forlystelsesparker, der oftest ikke har en fast bemanded reception. Kunderne er typisk feriegæster.

I relation til dørmanden findes følgende typiske arbejdspladser:

- Barer, klubber, diskoteker, byfester, festivaler og andre events/arrangementer med offentlig adgang. Arbejdspladser, hvor der forekommer offentlig udskænkning af alkoholiske drikkevarer, dvs. virksomheder med alkoholbevilling eller midlertidig alkoholbevilling.

De beskrevne kategorier er ideelle typer; virkelighedens arbejdspladser vil ofte være blandingsformer og/eller benytte andre betegnelser.

Medarbejderne på arbejdspladserne inden for jobområdet

I relation til servering er jobområdet kendetegnet ved følgende medarbejdergrupper:

- Faglærte tjenere, konference- og selskabstjenere kan i kraft af den faglige viden og indsigt, de har opnået via deres uddannelse, tilføre serveringen af mad og drikke en yderligere dimension i form af specialiseret viden om det, der serveres.
- Ikke-faglærte samt privatuddannede bartendere og baristaer, der har kompetencer fra det helt basale til det meget specialiserede. De løser derfor en række opgaver fra afgrænsede funktioner i relation til opdækning, afrydning og servering af drikkevarer til avanceret servering, bararbejde og værtskab.

Faglærte tjenere skifter relativt ofte arbejdsplads, hovedsageligt for at tilegne sig nye og/eller mere specialiserede kompetencer. Nogle tjenere tager ansættelse i udlandet for blandt andet at forbedre deres sprogkundskaber. Faglærte tjenere gør i mindre grad brug af arbejdsmarkedsuddannelser, men opkvalificerer sig ofte via leverandørkurser og læring på jobbet / ved jobskifte.

En del faglærte tjenere skifter i dag over til lederstillinger eller andre brancher med mere attraktive arbejdstider. Det har medvirket til en stigning i antallet af ufaglærte inden for jobområdet. På restauranter og hoteller, især i den dyrere prisklasse, er en lidt større del af tjenerne faglærte - omkring halvdelen. På de fleste cafeer, barer og mange kæde- og konceptrestauranter er næsten alle tjenerne ikke-faglærte eller privat uddannede.

Ufaglærte tjenere/serveringspersonale er ofte unge studerende, der har taget et sabbatår fra deres studier. Der er mange sæsonarbejdere samt ferieaflødere i sommerperioden i branchen, hvor der forventes en høj grad af fleksibilitet i forhold til arbejdsdage/tider. Det giver en stor personaleudskiftning og et højt antal ikke-faglærte medarbejdere. Der er stor forskel mht. alder og erfaring, men ikke-faglærte serveringspersonale på cafeer, restauranter og barer er ofte under 35 år, hvor alderen på de faglærte tjenere spænder bredere.

Nogle ufaglærte, der vælger at blive i branchen, foretrækker at avancere gennem arbejds erfaring frem for at tage en formel uddannelse. Andre ikke-faglærte tjenere benytter arbejdsmarkedsuddannelser og en mindre del efteruddanner sig til faglært niveau via erhvervsuddannelse for voksne.

I relation til modtagelse og betjening af gæster er området kendetegnet ved følgende medarbejdergrupper:

- Faglærte og ikke-faglærte receptionister: Disse arbejder typisk på de større virksomheder med egentlige receptioner. Arbejdet i receptionen kræver kompetencer i IT samt betjening af gæster på dansk og engelsk. Receptionisten kan i kraft af den faglige viden og indsigt, de har opnået via deres uddannelse, yde gæstebetjening af danske og udenlandske turister, udvise service og værtskab samt håndtere konflikter, sikkerhed mm.

Faglærte receptionister bliver typisk kun en relativt kort årrække i den samme stilling. De søger enten en tilsvarende stilling andetsteds i branchen eventuelt i udlandet, ledende stilling i branchen eller forlader hotelbranchen til fordel for et job, med lignende opgaver i rejsebranchen eller som virksomhedsreceptionist. De større konference- og wellnesshoteller anvender overvejende faglærte receptionister, hvorimod de mindre hoteller og lavprishoteller primært benytter ufaglærte i receptionen. Internationale hotelkæder giver ofte deres medarbejdere chance for ansættelse i udlandet, hvilket giver mulighed for intern efter- og videreuddannelse og/eller advancement til lederniveau inden for kæden.

- Faglærte hotel- og fritidsassistenter og ikke-faglærte er primært ansat på konference- og feriecentre, vandrehjem, campingpladser og mindre hoteller, hvor der er behov for medarbejdere, der kan gå på tværs af de traditionelle fagområder. De primære arbejdsfunktioner er rengøring og klargøring af værelser, konference- og mødelokaler, at forestå morgenbuffet, assistere i reception samt vedligehold og lettere reparation af diverse tekniske installationer. Der findes kun få faglærte hotel- og fritidsassistenter, og uddannelsen blev nedlagt i 2012.

Der anvendes generelt mange deltidsmedarbejdere i jobområderne, da det giver en større fleksibilitet i forhold til sæson i mange virksomheder. Der er et ønske i branchen om mere fleksibilitet på tværs af afdelingerne, fx ved at tjenere fra morgenmadsrestauranten efter morgenmadsserveringen efterfølgende står i receptionen.

Mange større hotelkæder har interne uddannelser, som medarbejderne løbende deltager i. Medarbejdere med lederfunktioner kommer i større grad på eksterne kurser. I de højere hotelprisklasser prioriteres efteruddannelse højt. Efteruddannelse foregår primært med baggrund i medarbejderens funktion samt i forhold til sæson og travlhed i virksomheden.

De faglærte medarbejders kompetenceudvikling sker i vid udstrækning gennem jobskifte og i mindre grad gennem arbejdsmarkedsuddannelser. For faglærte receptionister sker kompetenceudvikling også ved job i udlandet.

De ikke-faglærtes kompetenceudvikling sker i vid udstrækning via oplæring på den enkelte arbejdsplads, gennem erhvervsuddannelse for voksne (EUV) samt ved jobskifte og i mindre grad via arbejdsmarkedsuddannelser.

I delbrancher og jobfunktioner i relation til servering og gæstebetjening benyttes i høj grad uformel læring og oplæring af nye gennem sidemandsoplæring, "learning by doing" mm. Ligeledes benytter mange sig af rokering mellem funktioner - ofte på mindre travle dage. På større arbejdspladser har medarbejderne ofte mulighed for efteruddannelse gennem virksomhedens interne kurser. Det kan f.eks. være interne e-læringskurser i it-systemer mm.

Branchens internationale kontaktflader afspejler sig i stigende grad blandt medarbejderne.

For dørrmanden inden for jobområdet er det kendetegnende:

- Jobbet som dørrmand varierer alt efter typen af diskotek, bar, restaurant eller anden type af event/arrangement med offentlig adgang til alkoholudskænkning. Overordnet består jobbet i at skabe en sikker ramme for gæsterne, stedet og kollegerne. Dørrmanden befinder sig primært ude foran døren/indgangen, men også på 'gulvet'. Dørrmandens arbejder primært i nattelivet, men anvendes i større og større omfang ved andre arrangementer, hvor der er offentlig udskænkning af alkoholiske drikke. Dørrmanden har autorisationen fra politiet til at arbejde i virksomheder med alkoholbevilling.

Beskæftigelse som dørrmand i virksomheder med alkoholbevilling kræver en gennemført AMU-uddannelse til dørrmand, som er grundlaget for en autorisation fra politiet. Autorisation som dørrmand ansøges efterfølgende hos og meddeles af politiet i ansøgerens politikreds.

Dørrmandens kompetenceudvikling sker i vid udstrækning gennem jobskifte, supplerende uddannelse (vagtuddannelsen) og i mindre grad gennem enkeltstående arbejdsmarkedsuddannelser.

Arbejdsorganisering på arbejdspladserne inden for jobområdet

De fleste opgaver i hele jobområdet kræver selvstændighed samt kompetence til at samarbejde og kommunikere. Medarbejderne inden for jobområdet er som regel organiseret i selvorganiserende team under ansvar af en overordnet leder. Organiseringen afhænger i høj grad af arbejdspladsens størrelse og aktivitetsniveau.

I relation til servering er jobområdet kendetegnet ved; at hver medarbejder ved serveringsopgaver typisk har ansvar for et afgrænset område (bestemte borde), hvor én medarbejder har den primære kontakt med den enkelte gæst. Alle medarbejdere indgår samtidig i samarbejdende team. Alt serveringspersonale skal kunne varetage basale serveringsopgaver. Mange supplerer dette med ét eller flere specialer (som fx sommelier eller barista). På større arbejdspladser er det almindeligt at rokere mellem forskellige funktioner for at opnå afveksling i arbejdsopgaverne. På mange større restauranter kan hver medarbejder have en bestemt rolle/afgrænset funktion til enten at dække og afrydde borde, betjene gæsterne ved bordene eller byde gæsterne velkommen og vise dem til et ledigt bord. De mere erfarne medarbejdere anvendes og har ansvaret ved større selskaber. Flere og flere restauranter anvender værter/værtinder til at byde gæsten velkommen og angive ledigt bord. De har overblikket over restauranten og dens kapacitet og har ansvaret for koordineringen af gæstebetjeningen og værtskabet.

I relation til modtagelse og betjening af gæster er jobområdet kendetegnet ved; at gæstebetjeningen i en reception er fysisk forankret og yderligere karakteriseret ved at omfatte megen koordinering og samarbejde med interne og eksterne parter, samt i stigende omfang også salg af individuelle produkter. En række del-funktioner kan på store arbejdspladser være placeret i særlige afdelinger for booking, salg, markedsføring m.v. På lavprishoteller er bemanningen lav for at holde udgifterne nede. Personalet, herunder receptionisterne, er ofte alene og må derfor særligt være i stand til at handle og træffe beslutninger selvstændigt samt kunne håndtere konflikter og uforudsigelige situationer. Især om natten kræver det, at medarbejderen har fokus på de sikkerhedsmæssige foranstaltninger. På lavprishoteller er det ofte receptionisten, der er på arbejde om natten og skal håndtere dette. I nattelivet er det dørmænd, der står for sikkerheden.

Service og gæstebetjening i øvrigt løses på flere fysiske faciliteter fordelt rundt på virksomheden. Opgaverne kræver samarbejde mellem virksomhedens afdelinger og kræver en høj grad af fleksibilitet af medarbejderne. Der er en tendens til, at medarbejdere inden for jobområdet ofte skal løse opgaver, der normalt breder sig over flere funktioner (blækspruttefunktioner). På kroer varetages fx. gæstebetjeningen i receptionen ofte af tjenere fra restauranten, hvilket medfører et behov for opkvalificering af tjenernes kompetencer i forhold til booking af værelser, ind- og udtjekning mm.

På større konference- og spahoteller er der generelt en større grad af specialisering, hvorimod samme medarbejder på mindre hoteller, lavprishoteller og kroer udfører flere funktioner og arbejdsopgaver på grund af mindre bemanning. Der er mindre tid til service og større grad af selvbetjening. Flere hoteller integrerer eksempelvis receptionen og restauranten om aftenen for at spare personale. Der er et generelt ønske i branchen om at bruge medarbejderne mere tværgående mellem afdelinger/funktioner. Ønsket er, at receptionister, tjenere og andre servicemedarbejdere i højere grad skal kunne varetage hinandens arbejde og dermed skabe større fleksibilitet i opgaveløsningen for at give gæsten den bedste service. Medarbejderne skal således i fællesskab kunne påtage værtskabet - ansvaret for, at gæsterne føler sig velkomne og får en god oplevelse.

For dørmænd inden for jobområdet er det kendetegnet; at dørmænd i høj grad arbejder selvstændigt direkte under ledelse af en overordnet chef/ejer. Som regel er der mere end én dørmænd på arbejde samtidig i virksomheden og de skal kunne samarbejde og hjælpe hinanden.

Beskrivelse af de tilhørende arbejdsmarkedsrelevante kompetencer

Bararbejde og barista

Kort beskrivelse af kompetencen og dens anvendelse i jobområdet

Bardisken og området rundt om baren er et omdrejningspunkt for servering af gæsten. Her serveres såvel kolde som varme drikkevarer, med og uden alkohol. Medarbejderen har den primære kontakt med gæsten og er således virksomhedens mest repræsenterede medarbejder ved udøvelse af værtskabet.

Den væsentligste faglige kompetence for medarbejderen i bararbejde er fremstilling af diverse drikke. Medarbejderen skal have kendskab til barens sortiment af drikkevarer og være i stand til at fremstille, vejlede og sælge barens sortiment. De skal ligeledes kunne varetage basale serveringsopgaver og have basale tjenerkompetencer. Af andre opgaver forekommer betaling, oprydning/rengøring mm.

Bararbejde kræver kompetencer til fremstilling samt dekoration af cocktails og andre drinks, oftest med alkohol, samt tilbehør som bl.a. snacks. For medarbejderen i barista kræves det kompetencer i at brygge, tilberede og dekorere især espressobaserede drikke. Medarbejderen skal kunne servicere og vejlede gæsten om kaffeblandinger og kafferistning. På cafeer udfører medarbejderen i barista ofte også almindelige serveringsopgaver, hvor medarbejderen i barista på high-end restauranter, hoteller og kaffebarer primært står for brygning og tilberedning.

Medarbejderen i bararbejde og barista skal være serviceminded og kunne være med til at skabe en god og tryk atmosfære i udøvelsen af værtskab. Medarbejderen skal være præsentabel og have gode kompetencer i gæstebetjening af både danske og udenlandske gæster. Endvidere skal medarbejderen kunne håndtere konflikter og specielle situationer, eksempelvis i forbindelse med berusede personer, så øvrige gæster ikke generes og føler sig utrygge.

Teknologi og arbejdsorganisering

Medarbejderen arbejder ofte under en leder/manager. Medarbejderen samarbejder og hjælper kolleger i andre jobfunktioner fx dørmænd. Kommunikationen foregår dels mundtligt, ofte med korte sætninger, da det skal gå hurtigt, dels skriftligt med korte tekstbeskeder med et klart budskab til modtageren, særligt under spidsbelastninger, hvorfor et godt teamwork er vigtigt.

Organiseringen afhænger af størrelsen på baren og baristaen. Alle medarbejdere i baren servicerer alle gæster, og der forventes en høj grad af fleksibilitet i forhold til arbejdsdage/tider, da der kan forekomme sæsonarbejde og natarbejde.

Der anvendes en række specialværktøjer ved udskæring af frugt mv. til drinks.

Særlige kvalifikationskrav, som er en forudsætning for udførelsen af jobbet, f.eks. certifikatkrav

Der er ingen særlige kvalifikationskrav.

Kompetencens udbredelse på arbejdspladser i jobområdet

Kompetencen efterspørges i egentlige barer og high-end restauranter.

Beskrivelse af de tilhørende arbejdsmarkedsrelevante kompetencer

Dørmandsarbejde

Kort beskrivelse af kompetencen og dens anvendelse i jobområdet

Dørmanden skal varetage en række sikkerhedsmæssige opgaver. Den vigtigste kompetence er at kunne forebygge og håndtere konflikter. Selvforsvar og teknikker til konflikthåndtering er centralt. Dørmanden skal kunne de nødvendige fysiske greb, fx i forhold til nødværge, hvis dette vurderes nødvendigt, samt kunne ignorere grimme ord og tilråb fra personer, der ikke lukkes ind. Dørmandens andre sikkerhedsmæssige opgaver består i at tjekke, at flugt- og brandveje er farbare, kunne give evakueringsinstrukser, tjekke at radioerne er ladet op og fungerer og iføre sig skud- og stiksikker vest samt stille hegn op til den forventede kø.

Dørmanden er med til at yde service og værtskab ved modtagelsen af gæster ved døren. Derfor er beherskelse af nødvendige/faglige gloser på fremmedsprog et centralt element i betjening af virksomhedens gæster. Medarbejderen skal udover den fysiske/praktiske konflikthåndtering også kunne håndtere konflikter gennem verbal og nonverbal kommunikation med gæsten. Han skal kunne tage pænt imod gæster, skabe en tryk stemning og yde service.

Dørmanden skal i forskellige situationer kunne foretage en risikovurdering (også kaldet en vurdering af trusselsniveauet) og vælge et passende beredskab alt efter situationen. Det kræver analytiske kompetencer samt praktiske færdigheder og kompetencer i konflikthåndtering for at undgå fysisk vold og skabe sikkerhed for gæsterne. For at undgå konflikter skal dørmanden kunne vurdere og tolke gæsters adfærd og andre signaler fx i forhold til, om en person er påvirket af stoffer og kunne håndtere dette samt kunne tilkalde politiet. Dette kræver viden om rusmidler og dets indvirkninger på personer. Det kræver ligeledes, at dørmanden kan visitere gæster og kommunikere med politiet.

Teknologi og arbejdsorganisering

Dørmanden arbejder ofte under ledelse af en overordnet chef/ejer. Den konkrete opgaveløsning varetages dog i høj grad selvstændigt. Det er ofte dørmanden, der suverænt afgør, hvem der må komme ind, og hvem, der ikke må. Som regel er der mere end én dørmand på stedet, og de skal kunne samarbejde og hjælpe hinanden. Dørmændene samarbejder med det øvrige personale og kan i tilfælde af konflikter o. lign. tilkalde chefen. Dørmanden skal sammen med medarbejderne i baren, garderoben, billetsalg, dj m.fl. kommunikere og samarbejde, så aftenen forløber godt og sikkert.

Særlige kvalifikationskrav, som er en forudsætning for udførelsen af jobbet, f.eks. certifikatkrav

Arbejdet som dørmand i virksomhed med alkoholbevilling kræver en autorisation fra Politiet. Autorisation som dørmand gives med baggrund i den gennemførte AMU-uddannelse "Dørmandsuddannelsen – grundlag for autorisation" af politiet i ansøgerens politikreds.

Kompetencens udbredelse på arbejdspladser i jobområdet

Kompetencen er gældende for alle dørmænd i jobområdet.

Beskrivelse af de tilhørende arbejdsmarkedsrelevante kompetencer

Intern kommunikation og samarbejde

Kort beskrivelse af kompetencen og dens anvendelse i jobområdet

Evnen til at kommunikere og samarbejde hensigtsmæssigt i forhold til servering forudsætter forståelse for egen rolle og opgave i relation til såvel eget som andre faggruppers arbejdsområde samt til virksomhedens samlede produkt og service.

Medarbejderen har oftest et selvstændigt ansvarsområde, men indgår samtidigt i et selvorganiserende team af kolleger, der gensidigt hjælper hinanden i løsning af opgaver. Den enkelte og teamet skal være i stand til at samarbejde tæt med medarbejdere og team i andre jobområder på arbejdspladsen. Især ved større grupper og særlige kundeønsker er dette vigtigt for at være opdateret. Hvor samarbejdet fungerer optimalt, bliver eksplicit kommunikation nærmest overflødig.

Mundtlig kommunikation anvendes under spidsbelastninger, hvor opgaver skal løses hurtigt. Skriftlig kommunikation anvendes typisk ved planlægning over tid samt bestilling af varer. Jo større arbejdspladsen er, og jo flere specialfunktioner, der skal arbejde sammen, des mere udbredt er skriftlig kommunikation. Intern kommunikation og samarbejdsrelationer belastes typisk i stressede situationer, hvorfor der kan være behov for værktøjer til at håndtere dette.

Kompetencen anvendes endvidere af den enkelte medarbejder til samarbejde og interne kommunikation mellem de forskellige afdelinger i virksomheden, hvorfor fleksibilitet er vigtig. Dette gælder ligeledes samarbejde og kommunikation med virksomhedens ledere samt leverandører og andre interessenter.

For at arbejdsorganiseringen kan fungere optimalt, er det nødvendigt at sikre et godt samarbejde mellem kollegerne internt og på tværs af afdelinger og fremme et godt arbejdsmiljø.

Teknologi og arbejdsorganisering

Omfanget af samarbejdsrelationer afhænger af virksomhedens type og størrelse inden for jobområdet, og hvor bredt et udvalg af produkter, virksomheden tilbyder. Et bredt udvalg af produkter medfører typisk større kompleksitet i samarbejdsstrukturene, fx et hotel med mange servicepakker, møder- og konference samt wellness.

Medarbejdere i jobområdet har et selvstændigt ansvarsområde, men indgår samtidigt i et selvorganiserende team af kolleger, hvor både den enkelte og teamet skal være i stand til at samarbejde med medarbejdere og team i andre jobområder på arbejdspladsen.

På de fleste arbejdspladser introduceres nye medarbejdere til alle relaterede funktioner for derved bedre at kunne forstå de enkelte enheders opgaver samt relationer og samarbejde mellem disse.

Anvendelsen af IT, herunder intra- og internet, spiller en stadig stigende rolle, bl.a. i forbindelse med intern kommunikation såsom arbejdsplaner m.v. og bestilling af varer.

Særlige kvalifikationskrav, som er en forudsætning for udførelsen af jobbet, f.eks. certifikatkrav

Der er ingen særlige kvalifikationskrav.

Kompetencens udbredelse på arbejdspladser i jobområdet

Kompetencen er udbredt på alle arbejdspladser i jobområdet.

Beskrivelse af de tilhørende arbejdsmarkedsrelevante kompetencer

Kommunikation i gæstebetjeningen

Kort beskrivelse af kompetencen og dens anvendelse i jobområdet

Gæstebetjeningen er afgørende for gæstens oplevelse af stedet. Det er særligt gennem virksomhedens gæstebetjening, at virksomheden kan skille sig ud og markere sig. Omfanget af kommunikation med gæsten varierer alt efter jobfunktion og type af virksomhed, men alle medarbejdere oplever i større eller mindre grad at have kontakt med gæsten.

Medarbejderens kompetencer i kommunikation kan være afgørende i forhold til at give gæsten god service på det ønskede serviceniveau.

I gæstebetjening skal medarbejderen have kompetencer til verbal og nonverbal kommunikation, herunder anvendelsen af kropssprog, og kunne aflæse den aktuelle situation med baggrund i indsigt og forståelse for kulturelle forskelle. Kompetencen anvendes i betjening af såvel danske som udenlandske gæster, forretningskunder og turister. God gæsteforståelse og psykologisk indsigt hjælper medarbejderen til at håndtere specielle situationer.

I gæstebetjeningen er det afgørende, at medarbejderener i stand til at aflæse gæstens ønsker og forventninger og afstemme sin betjening og service hermed. I aflæsning og betjening af den enkelte gæst indgår psykologisk forståelse, situationsfornemmelse, og pli. Gæsten skal have god service, også selv om gæsten kan være vanskelig.

Medarbejderen skal i gæstebetjening af udenlandske gæster som minimum kunne beherske basale og faglige kundskaber i engelsk. Medarbejderen skal endvidere kunne beherske typiske faglige gloser og ofte brugte vendinger i svensk, norsk og tysk samt også gerne i fransk, italiensk, spansk, kinesisk mm. Medarbejderen skal have godt overblik og arbejde under spidsbelastninger og håndtere til tider stressende situationer. Medarbejderen skal være opmærksom på gæstens behov for gode gæsteoplevelser.

Helhedsindtrykket er vigtigt for gæsten, da det er den samlede oplevelse af stedet, der gør indtryk, og som er vigtig, for at gæsten ønsker at komme igen og anbefale stedet til andre. Medarbejderen skal derfor have kompetence til at yde service og værtskab i samspil med virksomhedens øvrige medarbejdere. Medarbejdere med kontakt til gæsten skal kunne håndtere samt kommunikere store såvel som små klager videre til rette personer.

Som led i gæstebetjening skal medarbejderen kunne markedsføre de produkter og den service, virksomheden tilbyder, de skal fx have kendskab til servicepakker, pakketilbud mm. Endvidere skal medarbejdere i gæstebetjeningen være i stand til at informere og vejlede gæster om turistattraktioner, hvilket kræver viden om lokalområdet samt indsigt i forskellige gæsters særlige ønsker og behov.

Som led i gæstebetjening skal medarbejderen kunne markedsføre de produkter og den service, virksomheden tilbyder, de skal fx have kendskab til servicepakker, pakketilbud mm. Endvidere skal medarbejdere i gæstebetjeningen være i stand til at informere og vejlede gæster om turistattraktioner, hvilket kræver viden om lokalområdet samt indsigt i forskellige gæsters særlige ønsker og behov.

Teknologi og arbejdsorganisering

Medarbejdere i jobområdet arbejder under ledelse af en overordnet leder. Den konkrete opgaveløsning varetages i høj grad selvstændigt og i samarbejde med kolleger i området samt andre i og uden for virksomheden. Samarbejde og koordinering er omdrejningspunkter for arbejdets organisering.

Anvendelsen af IT, herunder intra- og internet, spiller en stadig stigende rolle, bl.a. i forbindelse med kommunikation og i informationssøgning om lokalområdet og turistattraktioner samt markedsføring af virksomhedens produkter.

Særlige kvalifikationskrav, som er en forudsætning for udførelsen af jobbet, f.eks. certifikatkrav

Der er ingen særlige kvalifikationskrav.

Kompetencens udbredelse på arbejdspladser i jobområdet

Kompetencen er udbredt på alle arbejdspladser i jobområdet.

Beskrivelse af de tilhørende arbejdsmarkedsrelevante kompetencer

Opdækning og afrydning

Kort beskrivelse af kompetencen og dens anvendelse i jobområdet

Opdækning og dekoration udgør en væsentlig del af gæstens oplevelse af måltidet, især hvor der er tale om særlige anledninger. Medarbejderen skal sikre, at stedet og opdækningen er indbydende og præsenterer sig pænt. Stemningen og atmosfæren på restauranten, konferencen mm. har betydning for gæstens helhedsoplevelse, hvorfor medarbejderens fremtræden, service og kommunikation til både gæster, kunder og kolleger er væsentlige kompetencer.

Opdækning sker under hensyn til funktionelle krav, menu, opdækningsregler, økonomi, sæson, anledning, gæsternes ønsker og forventninger mv. Opdækning kræver kompetencer til korrekt borddækning og/eller opstillinger, brug af udsmykning, linned, service og blomsterdekorationer, herunder forståelse for farver, sæson, anledninger mm., samt prissætning. Ved planlagte selskaber består en del af borddækningsopgaven også i at kunne afdække kundens ønsker og behov og udfolde disse i borddækningen.

Afrydningen udføres under hensyn til virksomhedens miljømålsætninger og bæredygtighed, herunder medvirken til reducere af ressourceforbruget og anvendelse af miljøbelastende produkter.

Teknologi og arbejdsorganisering

Opdækning og afrydningen varetages enten af medarbejdere, der arbejder med dette som en afgrænset del af serveringen, eller af medarbejdere, der også deltager i servering af måltidet mm. afhængigt af anledning, virksomhedens størrelse og arrangementets udstrækning over tid. Opgaven varetages visse steder af ufaglærte medarbejdere med ringe erfaring.

Medarbejderen samarbejder og hjælper kolleger i andre jobfunktioner. Kommunikation foregår dels mundtligt, ofte med korte sætninger, da det skal gå hurtigt, dels skriftligt med korte tekstbeskeder med et klart budskab til modtageren, særligt under spidsbelastninger.

De elementer, der indgår i borddækningen, kan enten forefindes på arbejdspladsen i forvejen og/eller købes eller lejes til den særlige begivenhed.

Anvendelsen af IT, herunder intra- og internet, spiller en stadig stigende rolle, bl.a. i forbindelse med intern kommunikation og i det opsøgende arbejde ved evt. leje og køb af elementer til borddækning.

Særlige kvalifikationskrav, som er en forudsætning for udførelsen af jobbet, f.eks. certifikatkrav

Der er ingen særlige kvalifikationskrav.

Kompetencens udbredelse på arbejdspladser i jobområdet

Kompetencen er udbredt på alle arbejdspladser i jobområdet, hvor oplevelsen udgør en væsentlig del af måltidet.

Beskrivelse af de tilhørende arbejdsmarkedsrelevante kompetencer

Receptionen

Kort beskrivelse af kompetencen og dens anvendelse i jobområdet

Receptionisten er ofte omdrejningspunktet for gæstens kontakt med virksomheden ved overnatning, wellness-ophold, konferencer o. lign. I receptionen varetages såvel eksterne som interne opgaver i direkte relation til gæsterne. De eksterne opgaver i relation til gæsterne er bl.a., salg, booking, reservering, korrespondance, modtagelse og betjening af gæster, betaling mv.. De interne opgaver, i relation til samarbejdspartnere på virksomheden, er at videreformidle information vedrørende klargøring af værelser, mødefaciliteter, specifikke kundeønsker mht. produkter og forplejning, tidsplaner m.v.

Medarbejderne i receptionen skal kunne udøve værtskab, der har stor betydning for gæstens oplevelse og helhedsindtrykket af stedet. Gode fysiske rammer, at stedet er pænt og rent og at alting fungerer, har ligeledes stor betydning for gæstens helhedsoplevelse. Det er receptionistens opgave at sikre og koordinere dette med de øvrige medarbejdere.

Receptionisten skal kunne aflæse gæstens ønsker og forventninger og afstemme sin betjening og service hermed. Gæstepsykologi er her en væsentlig kompetence. Gæsten skal have god betjening, også selv om gæsten kan være vanskelig og svær at håndtere. En god gæstebetjening bygger bl.a. på kulturforståelse og kompetencer til verbal og nonverbal kommunikation samt kompetence til at aflæse den aktuelle situation og gæstens behov.

Som led i gæstebetjening skal medarbejderen kunne markedsføre de produkter og den service, virksomheden udbyder. Til dette kræves kompetencer i mersalg i form af fx salg af en ekstra nat, en opgradering og salg af servicepakker og pakketilbud, hvor bl.a. spafaciliteter, mad eller udflugter kan indgå. Udviklingsopgaver som fx servicepakker og branding udføres af den faglærte receptionist i back office. Branchekommunikation varetages på både dansk og engelsk og udgør en stor del af receptionistens opgaver, herunder klagehåndtering.

Frontmedarbejderen skal endvidere være i stand til at informere og vejlede gæster om turistattraktioner, hvilket bl.a. kræver indgående viden om lokalområdet samt indsigt i forskellige gæsters særlige ønsker og behov. Receptionisten skal kunne betjene og servicere med hensyn til overnatnings-, bespisnings-, transport- og oplevelsesmuligheder. Medarbejderen skal have kompetencer i kulturforståelse til brug for den gode gæstebetjening af såvel danske som udenlandske gæster, forretningskunder og turister.

Receptionisten har endvidere sikkerhedsansvar for virksomhedens gæster i tilfælde af kriser og katastrofer, herunder brand. De skal ligeledes kunne håndtere og hjælpe i tilfælde af fx tyveri, trusler og ulykker. Receptionisten skal kunne håndtere berusede gæster og andre specielle situationer. Derfor er kompetencer i især kommunikation og konflikthåndtering vigtige, for at undgå eller afværge ubehagelige episoder. Medarbejderen skal kunne bevare overblikket i uforudsigelige situationer og kunne træffe selvstændige og hurtige beslutninger. Især når receptionisten om natten står alene. God gæsteforståelse og gæstepsykologi hjælper medarbejderen til at håndtere de specielle situationer.

Receptionisten skal kunne anvende lovgivning og bestemmelser af relevans for branchen og hoteldrift til korrekt vejledning og betjening af kunder og gæster. Medarbejderen skal kunne anvende fagspecifikke

nøgletal for virksomheden til forbedring af salg/indtjening og konkurrenceevne.

På hoteller, kroer, centre o. lign. skal receptionisten kunne varetage opgaver i forbindelse med gennemførelse af møder, konferencer og andre former for arrangementer. Receptionisten skal kunne varetage gæstebetjeningen ved planlægning, gennemførelse, evaluering og afregning af møde- og konferencearrangementer samt varetage den faglige koordination i virksomheden ved gennemførelsen.

For receptionister med særligt tilknytning til konference kræves kompetencer i indgåelse af aftaler, udarbejdelse af kontrakter samt brug af forhandlingsteknik ved bestilling af konferencearrangementer. Receptionisten har på især lavprishoteller og kroer en praktisk rolle ved også at udføre små og mere praktiske/tekniske arbejdsopgaver i virksomheden for at kunne hjælpe gæsten.

For at skabe rar atmosfære og stemning for den gode service og værtskab kræves godt samarbejde mellem medarbejderne

Teknologi og arbejdsorganisering

Medarbejdere i jobområdet arbejder under ledelse af en overordnet leder. Den konkrete opgaveløsning varetages i høj grad selvstændigt og i samarbejde med kolleger i området samt andre i og uden for virksomheden. Samarbejde og koordinering er omdrejningspunkter for arbejdets organisering.

Receptionisten samarbejder og koordinere med alle hotellets afdelinger. For at arbejdsorganiseringen fungerer optimalt, er det nødvendigt at sikre et godt samarbejde mellem kollegerne internt og på tværs af afdelinger.

Anvendelsen af IT, herunder intra- og internet, spiller en stadig stigende rolle, bl.a. i forbindelse med intern kommunikation og markedsføring af virksomhedens produkter. Det er vigtigt, at receptionisten holder sig opdateret i hotellets bookingsystemer, da den primære information og vigtig viden findes her. Yderligere skal medarbejderen have kendskab til betjening af eventuelle selv check-in maskiner samt brug af digitale app's, fx ved booking af bord, værelser mm.

Anvendelsen af korrekte arbejdsstillinger, produkter og hjælpemidler i arbejdets udførelse er nødvendig for at undgå unødige nedslidning.

Særlige kvalifikationskrav, som er en forudsætning for udførelsen af jobbet, f.eks. certifikatkrav

Der er ingen særlige kvalifikationskrav.

Kompetencens udbredelse på arbejdspladser i jobområdet

Kompetencen er udbredt på alle arbejdspladser i jobområdet med reception.

Beskrivelse af de tilhørende arbejdsmarkedsrelevante kompetencer

Servering

Kort beskrivelse af kompetencen og dens anvendelse i jobområdet

Servering foregår hovedsageligt ved et bord, hvor gæsterne spiser og/eller drikker. Medarbejderen skal kunne servere og give gæsteforklaring og vejledning ud fra viden om den mad og drikke, der serveres, samt hvad virksomheden ellers kan tilbyde. Medarbejderen skal kunne aflæse gæstens forventninger samt afstemme sin betjening og tilbud hertil. Medarbejderen skal kunne markedsføre de produkter, virksomheden sælger.

Kernefunktionen og kernekompetencen er servering af mad og drikkevarer. Hertil er knyttet en række delfunktioner og serviceydelser, hvor vægtingen af opgaver afhænger af arbejdspladsen.

Denne opgave omfatter typisk:

- menu- og drikkevaresammensætning
- modtagelse af bordbestilling
- velkomst af gæster, der følges til bordet
- værtskab
- gæsteforklaring og vejledning af kunden i valg af mad og drikke samt den optimale sammensætning af disse
- modtagelse af bestilling
- ordre af mad i køkken
- klargøring og servering af drikkevarer
- servering af mad og drikkevarer
- stikbordsservering (filetering, tranchering og flambering samt miksning af salater mv.)
- afrydning
- modtagelse af betaling
- kasseopgørelse.

I tillæg til den egentlige servering og afhængigt af arbejdspladsens koncept kan kyndigt serveringspersonale tilføje måltidet en række oplevelsesprægede aspekter. Medarbejderen skal endvidere kunne indgå i virksomhedens udøvelse af værtskab, og kunne få gæsten til at føle sig velkommen og give en god oplevelse.

Afhængigt af virksomhedstype vægtes særlige aspekter af medarbejderens fremtræden og evne til at indgå i samspil med kunden. Eksempelvis skal medarbejderen ved serveringen kunne performe (fremtræde og yde) i overensstemmelse med sin faglige rolle og gæstens forventninger. Dette for både at give gæsten den bedste servering og som afsæt for mersalg. Mersalg i serveringen er en vigtig kompetence for virksomhedens indtjening og konkurrencevilkår.

Menu- og drikkevaresammensætning kræver indsigt i og forståelse af, hvordan forskellige smagsoplevelser gensidigt kan påvirke hinanden i sammensætningen. Det gælder såvel de enkelte råvarer, som de tilberedte retters samlede udtryk. Det kræves indgående kendskab og viden om drikkevarer, herunder specielt om vine, til brug i gæsteforklaring og vejledning om drikkevarer. Det kræver endvidere indsigt i traditioner omkring højtidere og sæsonvarer samt viden om leveringstider samt prisfastsættelse og

efterspørgsel. Kompetencen finder anvendelse ved såvel langtidspanlægning som i den direkte vejledning af kunden ved bordet.

Menu- og drikkevaresammensætning kræver nært samarbejde og kommunikation med virksomhedens køkken og leverandører samt indgående kendskab til virksomhedens målgruppe og eventuelle markedsføringsstrategier. Medarbejderen skal endvidere kunne udarbejde og opsætte enkle menu- og markedsføringsmaterialer.

Medarbejderen skal kunne tage mod bestilling, servere og afregne med både indenlandske og udenlandske gæster. Medarbejderen ved serveringen kunne vejlede og gæstebetjene både danske og udenlandske gæster. På visse high-end restauranter kræves det, at medarbejderne kan beherske menu-fransk.

Medarbejderen skal kunne betjene kunder i et effektivt og højt tempo, hvilket kræver overblik og evne til at tackle travlhed og stressede situationer. Serveringsarbejde kan være stresspræget under spidsbelastninger, hvorfor der kan være behov for værktøjer til at håndtere dette.

På hoteller, kroer o.l. skal medarbejderen ligeledes kunne varetage selskabs- og konferenceopgaver. Det omfatter planlægning i forbindelse med afholdelse af selskaber og konferencer/møder samt andre former for arrangementer. Her skal medarbejderen sørge for, at alt er tilrettelagt og koordineret, så gæsten har, hvad gæsten skal bruge. Medarbejderen skal betjene og servicere gæsten før, under og efter arrangementet.

Teknologi og arbejdsorganisering

Alle medarbejdere har et selvstændigt ansvarsområde, men indgår samtidig i et team af ligestillede, der gensidigt hjælper hinanden. Selvstændighed og samarbejdsevner er to uadskillelige og nødvendige kompetencer ved servering. Kompetencerne anvendes af den enkelte medarbejder i relation til gæsten, men også til at kommunikere internt mellem restauranten, baren, køkkenet, konferencen mm.

Mange faglærte oparbejder i tillæg hertil specialkompetencer og kan således blive virksomhedens ekspert på nærmere definerede områder. Endvidere skal medarbejdere i jobområdet være i stand til at modtage og afregne med forskellige former for betalingsmidler.

Anvendelsen af IT, herunder intra- og internet, spiller en stadig stigende rolle i arbejdsudførelsen, bl.a. i forbindelse med intern kommunikation og ved elektronisk mad- og bordbestilling o.l., ved forudbestilte arrangementer udarbejdes ofte tilbud og bekræftelse på computer. Endvidere foregår informationssøgning om eksempelvis menu- og drikkevaresammensætning, lokalområdet og turistattraktioner elektronisk.

Anvendelsen af korrekte arbejdsstillinger, produkter og hjælpemidler i arbejdets udførelse er nødvendig for at undgå unødigt nedslidning. Medarbejderen skal endvidere arbejde med høj hygiejnisk standard.

Særlige kvalifikationskrav, som er en forudsætning for udførelsen af jobbet, f.eks. certifikatkrav

Der er ingen særlige kvalifikationskrav.

Kompetencens udbredelse på arbejdspladser i jobområdet

Kompetencen er udbredt på alle arbejdspladser i jobområdet. Serviceniveauet på den enkelte arbejdsplads afhænger af, i hvor høj grad oplevelsen omkring måltidet er en del af det produkt, virksomheden sælger.

Beskrivelse af de tilhørende arbejdsmarkedsrelevante kompetencer

Service ved gæstefaciliteter

Kort beskrivelse af kompetencen og dens anvendelse i jobområdet

Gæstefaciliteter vedrører de serviceydelser, som virksomheden stiller til rådighed for gæsten. Det kan være faciliteter som loungeområder, swimmingpool, spa og fitness, udendørsområder, aktiviteter og faciliteter for børn samt udstyr i forbindelse med anvendelse af konferencelokaler.

Kompetencen er rettet mod at sikre forsvarlige og optimale forhold ved gæsters anvendelse af virksomhedens forskellige gæstefaciliteter med henblik på sikkerhed og gode gæsteoplevelser. Medarbejderen skal uføre opgaver i forbindelse med vedligehold af særlige faciliteter, opsætning, nedtagelse og klargøring. Her skal medarbejderen kunne vejlede gæster i faciliteternes anvendelse. Kompetencen kombinerer praktisk-tekniske færdigheder med evne til at aflæse, vejlede og håndtere gæster samt forebygge, afværge og håndtere konflikter og stressede situationer.

Mundtlig kommunikation er den primære kanal, særligt når der er spidsbelastning, hvor opgaver skal løses hurtigt. For konferencemedarbejdere anvendes skriftlig kommunikation typisk ved planlægning over tid, både internt og eksternt.

Nogle faciliteter kræver ydermere viden og forståelse for av-udstyr, teknik og internetopkobling, så gæsten kan få glæde af faciliteterne og dets muligheder. Det gælder især for konferencemedarbejdere, teknikere og andre medarbejdergrupper med ansvar og arbejdsopgaver tilknyttet konference- og mødelokaler, hvor disse faciliteter findes. På mindre hoteller samt lavprishoteller er det oftest receptionisten, der har til opgave at servicere gæstefaciliteter ved at have en blækspruttefunktion.

Teknologi og arbejdsorganisering

Anvendelsen af IT, herunder intra- og internet, spiller en stadig stigende rolle, bl.a. i forbindelse med intern kommunikation og det opsøgende arbejde i forhold til vedligeholdelse og reparationer af virksomhedens faciliteter.

Kompetencen kræver selvstændighed og evne til at handle hurtigt i løsning af opgave. Medarbejdere med ansvar for gæstefaciliteter har et selvstændigt ansvarsområde, men indgår samtidigt i et selvorganiserende team af kolleger, hvor alle hjælper alle til fælles bedste. Ligeledes arbejder de tæt sammen med en række medarbejdere i andre jobfunktioner. Omfanget af samarbejdsrelationer afhænger af virksomhedens art og størrelse, og hvor bredt et udvalg af produkter virksomheden tilbyder.

Særlige kvalifikationskrav, som er en forudsætning for udførelsen af jobbet, f.eks. certifikatkrav

Afhængigt af typen af opgaver kan der være behov for specifikke kvalifikationer.

Kompetencens udbredelse på arbejdspladser i jobområdet

Kompetencen er udbredt på alle arbejdspladser i jobområdet.

Beskrivelse af de tilhørende arbejdsmarkedsrelevante kompetencer

Service ved rengøring af produktions- og gæsteområder

Kort beskrivelse af kompetencen og dens anvendelse i jobområdet

Kernen i kompetencen består i ren- og klargøring af værelser, fællesfaciliteter og produktionsområder. Medarbejderen skal have produktkendskab og kunne arbejde under fornøden hensyntagen til hygiejne, miljø og ergonomiske forskrifter.

Anvendelsen af korrekte arbejdsstillinger, produkter og hjælpemidler i arbejdets udførelse er nødvendig for at undgå unødigt nedslidning.

På overnatningssteder foregår medarbejderens arbejde på områder, hvor gæsterne opholder sig. Det kan derfor forekomme, at medarbejderen har kontakt med gæsten, såkaldt synlig rengøring. Medarbejderen skal kunne indgå i virksomhedens værtskab og kunne yde fornøden service - fx kunne hjælpe ved forespørgsler eller kunne henvise gæsten til rette medarbejder i virksomheden, så gæsten kan få en god serviceoplevelse.

Det er ikke afgørende, at medarbejderen kan flydende dansk, men medarbejderen skal gerne kunne anvende faglige gloser og de mest brugte udtryk på engelsk til den mest nødvendige kommunikation med gæster og andre medarbejdere.

Teknologi og arbejdsorganisering

Anvendelsen af IT, herunder intra- og internet, spiller en stadig stigende rolle bl.a. i forbindelse med intern kommunikation.

På overnatningssteder skal servicemedarbejderen kunne samarbejde og kommunikere med medarbejderne fra især receptionen, restauranten og konferencen.

Der anvendes rengøringsmaterialer målrettet de enkelte typer af opgaver. Medarbejderne arbejder selvstændigt, ofte organiseret i mindre, selvstyrende enheder med ansvar for eget arbejdsområde.

Medarbejderne arbejder selvstændigt under en leder, ofte organiseret i mindre, selvstyrende enheder med ansvar for eget arbejdsområde. Et godt teamwork er vigtigt, for at blive færdig til afsat tid..

Særlige kvalifikationskrav, som er en forudsætning for udførelsen af jobbet, f.eks. certifikatkrav

Der er ingen særlige kvalifikationskrav.

Kompetencens udbredelse på arbejdspladser i jobområdet

Kompetencen er udbredt på alle arbejdspladser i jobområdet.

Beskrivelse af de tilhørende arbejdsmarkedsrelevante kompetencer

wellness og oplevelse

Kort beskrivelse af kompetencen og dens anvendelse i jobområdet

Der er i de senere år sket en vækst i antallet af hoteller, conferencecentre og feriecentre, der integrerer wellness og oplevelser i deres produktudbud. Som led i gæstebetjening skal medarbejderen kunne markedsføre, vejlede og sælge de wellness- og oplevelsesprodukter, der er indeholdt i virksomhedens koncept.

Booking i forbindelse med wellness er kompleks og kræver forståelse af de enkelte produkter set i forhold til udnyttelse af virksomhedens ressourcer.

Medarbejderen skal have kendskab til hensigten med wellnesskonceptet - at opnå et større fysisk, psykisk eller socialt velvære gennem det koncept og de produkter virksomheden udbyder. I forhold til hele oplevelsesdimensionen i forbindelse med wellness, skal medarbejderen forstå den immaterielle værdi, der er knyttet til servicen og produkterne inden for wellness på lige fod med de fysiske varer virksomheden sælger.

Medarbejderen skal kunne servicere gæsten og medvirke til en rolig, afslappet og positiv stemning og atmosfære. Medarbejderen skal udvise imødekommende intern og ekstern kommunikation, så gæsten får en afslappende og behagelig (wellness)oplevelse.

Teknologi og arbejdsorganisering

Medarbejdere i jobområdet arbejder under ledelse af en overordnet leder. Den konkrete opgaveløsning varetages i høj grad selvstændigt og i samarbejde med kolleger i området samt andre i og uden for virksomheden. Samarbejde, kommunikation og koordinering er omdrejningspunkter for arbejdets organisering.

Anvendelsen af IT, herunder intra- og internet, spiller en stadig stigende rolle, bl.a. i forbindelse med bookingsystemer og markedsføring af virksomhedens produkter.

Særlige kvalifikationskrav, som er en forudsætning for udførelsen af jobbet, f.eks. certifikatkrav

Der er ingen særlige kvalifikationskrav.

Kompetencens udbredelse på arbejdspladser i jobområdet

Kompetencen er stigende i dele af jobområdet.

Aktuelt tilkoblede mål

Niveau kan angives ved enkeltfag.

Nummer, niveau og titel	EUU	Varighed i dage	Tilknyttet i perioden	
25000	RKV før erhvervsuddannelse for voksne	AP	10,0	01-01-2017 og fremefter
40003	Salgsteknik for salgs- og servicemedarbejdere	AD	2,0	14-04-2015 og fremefter
40041	Den personlige uddannelses- og jobplan	AA	2,0	23-04-2015 og fremefter
40078	Dørmandsuddannelsen - grundlag for autorisation	AJ	8,0	13-04-2015 og fremefter
40137	Fagunderstøttende dansk som andetsprog for F/I	AP	10,0	23-04-2015 og fremefter
40392	Ergonomi inden for faglærte og ufaglærte job	AD	2,0	23-04-2015 og fremefter
40422	Praktikvejleder i hotel- og restaurationsbranchen	AJ	3,0	14-04-2015 og fremefter
40503	Praktikvejlederens kommunikation med elev/lærling	AD	2,0	23-04-2015 og fremefter
40532	Introduktion til arbejdsmarkedsuddannelserne (F/I)	AP	3,0	23-04-2015 og fremefter
40533	Introduktion til et brancheområde (F/I)	AP	40,0	23-04-2015 og fremefter
40534	Arbejdsmarked, it og jobsøgning (F/I)	AP	40,0	23-04-2015 og fremefter
40723	Kommunikation og konflikthåndtering for vagter	AE	5,0	14-04-2015 og fremefter
40906	Revenue Management ved gæstebetjening	AJ	2,0	13-04-2015 og fremefter
40908	Smagsoplevelsen af drikkevaren i samspil med maden	AJ	2,0	24-08-2016 og fremefter
40909	Skab serviceoplevelser sammen med gæsten	AJ	3,0	07-09-2016 og fremefter
40914	Kalkulation ved gæstebetjening	AJ	1,0	13-04-2015 og fremefter
40987	Alverdens vine og gæstebetjening	AJ	5,0	13-04-2015 og fremefter
40988	Ultimative vinoplevelser og gæstebetjening	AJ	3,0	13-04-2015 og fremefter
40990	Præsentation af menuer	AJ	1,0	13-04-2015 og fremefter
42442	Baren	AJ	5,0	13-04-2015 og fremefter
42730	Introduktion til førstehjælp på jobbet	AP	0,4	14-04-2015 og fremefter
42909	Service og gæstebetjening ved konferencer	AJ	3,0	13-04-2015 og fremefter
42911	Servering og gæstebetjening ved selskaber	AJ	3,0	13-04-2015 og fremefter
42912	Servering af vin	AJ	3,0	13-04-2015 og fremefter
43343	Praktik for F/I	AP	48,0	23-04-2015 og fremefter
43696	Fremstilling og servering af kaffe, kakao og te	AJ	2,0	13-04-2015 og fremefter
43733	Servering af øl, drinks og alkoholfrie drikke	AJ	2,0	13-04-2015 og fremefter
43734	Menuvejledning ved gæstebetjening	AJ	3,0	13-04-2015 og fremefter
43735	Bæredygtighed på hotel & restaurant	AJ	2,0	13-04-2015 og fremefter
43894	Servering og service i restauranten	AJ	3,0	13-04-2015 og fremefter
44005	Servering og service ved a la carte	AJ	3,0	13-04-2015 og fremefter
44021	Anvendte fagudtryk for tjenere	AJ	2,0	13-04-2015 og fremefter
44319	Økonomistyring i virksomheder	AD	4,0	14-04-2015 og fremefter
44337	Oprettelse af database til jobbrug	AD	2,0	14-04-2015 og fremefter
44350	Standardisering af virksomhedens dokumenter	AD	1,0	14-04-2015 og fremefter
44371	Jobrelateret brug af styresystemer på pc	AD	2,0	14-04-2015 og fremefter
44377	Møde- og konferencetilrettelæggelse	AD	3,0	14-04-2015 og fremefter
44978	Jobrelateret fremmedsprog med nuanceret ordforråd	AD	5,0	23-04-2015 og fremefter
44979	Jobrelateret fremmedsprog med basalt ordforråd	AD	5,0	23-04-2015 og fremefter
45215	Grundlæggende faglig regning	AP	2,0	18-03-2016 og fremefter
45347	Grundlæggende faglig matematik	AP	3,0	18-03-2016 og fremefter
45362	Personlig udvikling til arbejde og uddannelse	AA	5,0	14-04-2015 og fremefter
45369	Videndeling og læring for medarbejdere	AA	3,0	14-04-2015 og fremefter
45511	Faglig læsning	AP	2,0	18-03-2016 og fremefter
45532	Servering af øl i restaurationsbranchen	AJ	2,0	13-04-2015 og fremefter
45536	Faglig skrivning	AP	3,0	18-03-2016 og fremefter
45545	Dansk som andetsprog for F/I, basis	AP	40,0	18-03-2016 og fremefter
45565	Brug af pc på arbejdspladsen	AD	3,0	14-04-2015 og fremefter
45567	Dansk som andetsprog for F/I, alment niveau	AP	40,0	18-03-2016 og fremefter
45569	Dansk som andetsprog for F/I, udvidet niveau	AP	40,0	18-03-2016 og fremefter
45571	Fagunderstøttende dansk som andetsprog for F/I	AP	10,0	18-03-2016 og fremefter
45572	Dansk som andetsprog for F/I, basis	AP	40,0	23-04-2015 og fremefter

Nummer, niveau og titel	EUU	Varighed i dage	Tilknyttet i perioden	
45573	Dansk som andetsprog for F/I, alment niveau	AP	40,0	23-04-2015 og fremefter
45574	Dansk som andetsprog for F/I, udvidet niveau	AP	40,0	23-04-2015 og fremefter
45807	Kaffe og te inden for restaurationsbranchen	AJ	3,0	13-04-2015 og fremefter
45818	Almen fødevarerhygiejne	AJ	3,0	14-04-2015 og fremefter
45899	I frontlinjen i receptionen	AJ	2,0	13-04-2015 og fremefter
45900	Data- og bookingsystemer i receptionen	AJ	2,0	13-04-2015 og fremefter
45902	Almen fødevarerhygiejne for F/I	AJ	5,0	14-04-2015 og fremefter
45917	Praktikvejledning af eud-elever/lærlinge	AF	1,0	23-04-2015 og fremefter
46472	Personligt salg - kundens behov og løsninger	AD	3,0	14-04-2015 og fremefter
46491	Anvend informationer fra internettet til jobbrug	AD	1,0	14-04-2015 og fremefter
46538	Branchejura og erstatning i hotelbranchen	AJ	1,0	13-04-2015 og fremefter
46539	Branchejura/myndighedskrav i restaurationsbranchen	AJ	1,0	13-04-2015 og fremefter
46549	Grundlæggende rengøringshygiejne	AE	1,0	14-04-2015 og fremefter
46691	Kommunikation i serviceorienteret gæstebetjening	AJ	2,0	13-04-2015 og fremefter
46862	Kulturforståelse anvendt i gæstebetjening	AJ	2,0	13-04-2015 og fremefter
47206	Rengøringsmidler og materialekendskab	AE	3,0	14-04-2015 og fremefter
47208	Service i rengøringsarbejdet	AE	2,0	14-04-2015 og fremefter
47217	Indskrivning og formatering af mindre tekster	AD	2,0	14-04-2015 og fremefter
47236	Administrative opgaver i salgsarbejdet	AD	2,0	14-04-2015 og fremefter
47237	Administrative opgaver i indkøbsarbejdet	AD	2,0	14-04-2015 og fremefter
47313	Hygiejne for fødevarerhåndtering under bagatelgræns	AJ	1,0	14-04-2015 og fremefter
47629	Markedsføring i praksis	AD	3,0	14-04-2015 og fremefter
47632	Den personlige uddannelses- og jobplan	AA	2,0	01-01-2018 og fremefter
47668	Grundlæggende faglig regning	AP	2,0	23-04-2015 og fremefter
47669	Grundlæggende faglig matematik	AP	3,0	23-04-2015 og fremefter
47670	Faglig læsning	AP	2,0	23-04-2015 og fremefter
47671	Faglig skrivning	AP	3,0	23-04-2015 og fremefter
47675	Turisme i gæstebetjeningen	AJ	2,0	13-04-2015 og fremefter
47692	Salg og service i gæstebetjening	AJ	1,0	13-04-2015 og fremefter
47693	Service og værtskab på hotel og restaurant	AJ	2,0	13-04-2015 og fremefter
47846	Iværksætter - fra idé til forretningsplan	AD	2,0	14-04-2015 og fremefter
47869	Branchekorrespondance i receptionen	AJ	2,0	13-04-2015 og fremefter
48009	Receptionens innovative serviceydelser	AJ	2,0	13-04-2015 og fremefter
48010	Branding og afsætning i receptionen	AJ	2,0	13-04-2015 og fremefter
48011	Takt og tone i gæstebetjeningen	AJ	1,0	13-04-2015 og fremefter
48029	Samarbejdet bag service i gæstebetjeningen	AJ	2,0	13-04-2015 og fremefter
48030	Samarbejdet om værtskabet på hotel og restaurant	AJ	2,0	13-04-2015 og fremefter
48049	Arbejds miljø 1 i faglærte og ufaglærte job	AD	2,0	23-04-2015 og fremefter
48050	Arbejds miljø 2 i faglærte og ufaglærte job	AD	2,0	23-04-2015 og fremefter
48150	Gæstebetjening ved klager i receptionen	AJ	1,0	24-08-2015 og fremefter
48151	Service og gæstebetjening af turister	AJ	2,0	24-08-2015 og fremefter
48281	Performance i servering	AJ	2,0	11-02-2016 og fremefter
48282	Valg af vine til menu og gæster	AJ	2,0	31-03-2016 og fremefter
48283	Menu engineering til spisestedets menukort	AJ	3,0	17-03-2016 og fremefter
48288	Serviceorienteret betjening af gæster	AJ	2,0	05-04-2016 og fremefter
48325	Forretningsforståelse og nøgletal i it-systemer	AD	2,0	01-05-2016 og fremefter
48432	Rundt om konflikter med gæsten 1	AJ	1,0	12-01-2017 og fremefter
48433	Rundt om konflikter med gæsten 2	AJ	1,0	12-01-2017 og fremefter
48569	Introduktion til det danske arbejdsmarked (F/I)	AP	5,0	29-06-2017 og fremefter