Hotelltävling

ÅRSKURS 1

ANGE SKOLANS NAMN



Innehåll

[Lokala och regionala skoltävlingar skapar stolthet 4](#_Toc532158985)

[Ger många fördelar 4](#_Toc532158986)

[Skoltävlingar som inspiration till likvärdig bedömning 4](#_Toc532158987)

[Introduktion 5](#_Toc532158988)

[Introduktion till yrkestävlingar och yrkesprov 5](#_Toc532158989)

[Yrkes- och rollbeskrivning för programmets yrkesutgång(ar) 5](#_Toc532158990)

[Yrkeskunskaper 5](#_Toc532158991)

[Bedömning av tävlingsmoment 6](#_Toc532158992)

[Generell vägledning för bedömning 6](#_Toc532158993)

[Bedömningsprotokoll 6](#_Toc532158994)

[Tävlingsmoment 6](#_Toc532158995)

[Utlämnande av uppgifter innan tävlingsdagen 6](#_Toc532158996)

[Materiallista (som tillhandahålls av den arrangerande skolan) 6](#_Toc532158997)

[Regler 7](#_Toc532158998)

[Marknadsföring och informationsmaterial 8](#_Toc532158999)

[Arbetsmiljö och säkerhet 8](#_Toc532159000)

[Hållbarhet 8](#_Toc532159001)

[Tillgänglighet 8](#_Toc532159002)

[Beskrivning för att erhålla stöd för Skoltävling 2019 8](#_Toc532159003)

[Bilagor 9](#_Toc532159004)

[Bilaga 1: Exempel på inbjudan till HT-tävling År 1 10](#_Toc532159005)

[*Bilaga 2: Exempel på Rollspel Reception för år 1-elever* 12](#_Toc532159006)

[*Bilaga 3: Exempel på Presentation av resa för år 1-elever* 14](#_Toc532159007)

[*Bilaga 4: Bedömningsprotokoll för tävlingsjury Rollspel Reception År 1* 15](#_Toc532159008)

[*Bilaga 5: Bedömningsprotokoll för tävlingsjury Presentation av resa År 1* 17](#_Toc532159009)

[*Bilaga 8: Checklista för att arrangera skoltävling* 21](#_Toc532159010)

[*Bilaga 9: Mall för pressmeddelande* 22](#_Toc532159011)

[DIPLOM 23](#_Toc532159012)

# Lokala och regionala skoltävlingar skapar stolthet

Skoltävlingar som ett sätt att skapa samhörighet och stolthet för skolan är väl beprövat och praktiseras på många skolor såväl utomlands som i Sverige inom många olika yrken.

Då det gäller yrkestävlingar finns dessa både för gymnasieelever men även för yrkesverksamma. På nationell nivå har vi i Sverige Yrkes-SM och på internationell nivå har vi dessutom EuroSkills och WorldSkills där flera olika yrken tävlar under samma tak. Därutöver arrangerar våra olika branscher dessutom yrkestävlingar, såväl nationellt som internationellt, inom sina olika yrken och inriktningar.

## Ger många fördelar

* Skapar stolthet för skolan
* Ökar intresse för yrket
* Möjlighet att bjuda in publik
* Möjlighet till mediabevakning och annan PR
* Marknadsföring till grundskolor
* Samverkan med branschen
* Tävlingsrutin i god tid
* Samverkan mellan skolor i regionen
* Möjlighet för lärare till diskussion om likvärdig bedömning

## Skoltävlingar som inspiration till likvärdig bedömning

Utdrag ur Skolverkets ”Allmänna råd om betyg och betygssättning” 2018

Läraren bör:

tillsammans med andra lärare skapa en samsyn om hur underlag kan utvärderas allsidigt vid betygssättningen.

Rektorn bör:

skapa förutsättningar för att främja lärarnas arbete med rättvisande och likvärdiga betyg.

**Gör det enkelt**

För att nå nationella och internationella tävlingar krävs övning för såväl elever som lärare. Ett sätt är att börja med enkla tävlingar redan i år 1 eller 2 på gymnasiet.

Introduktion

## Introduktion till yrkestävlingar och yrkesprov

Yrkestävlingar/yrkesprov är ett verktyg för samverkan och kunskapsspridning mellan företag, branscher, skolor och yrkeslärare på lokal, regional, nationell och internationell nivå. Det är en möjlighet att visa upp yrkeskunskaper och uppmärksamma betydelsen av yrkeskunnande och yrkesutbildning. Yrkestävlingar/yrkesprov ska vara kopplade till Skolverkets examensmål för respektive yrkesutbildning och vid deltagande i en yrkestävling/yrkesprov skapas bättre förutsättningar för eleven att nå upp till de krav som ställs från näringslivet för anställningsbarhet efter yrkesexamen. Möjlighet finns att arrangera tävlingen för flera skolor på regional nivå, alternativt lokalt på den egna skolan.

## Yrkes- och rollbeskrivning för programmets yrkesutgång(ar)

Denna tävling riktar sig mot elever i år 1 Hotell- och turismprogrammet, som läser de programgemensamma kurserna: Besöksnäringen, Logi samt Service och bemötande

Yrkesutgången är hotellreceptionist/turistvärd. Två elever bildar ett lag.

# Yrkeskunskaper

För att kunna hantera de tävlingsmoment som ingår behöver deltagarna ha följande kunskaper:

(Kursen Besöksnäringen)

- Beskrivabesöksnäringens organisationer och verksamheter samt deras aktörer och hur de samverkar (teoretiskt prov)

- Redogöra för resmål och resvägar

- Beskriva olika målgrupper och deras behov samt föreslå passande aktiviteter och tjänster

- Samverka med andra och kommunicera

- Anpassa sitt språk efter situation och mottagare

- Göra enpresentation och integrera tekniska hjälpmedel i presentationen

(Kursen Logi)

- Beskriva olika former av logi, både nationellt och internationellt, samt förekommande yrkesroller (teoretiskt prov)

- Redogöra för centrala organisationer (teoretiskt prov)

- Utföra enklare arbetsuppgifter (enkelt bemötande av boende gäster)

- Upptäcka problem och lösa dem

- Arbeta med hänsyn till hälsa, miljö, ekonomi och säkerhet utifrån lagar och andra bestämmelser.

(Kursen Service och bemötande)

- Bemöta gäster i servicesituationer utifrån deras förväntningar

- Hantera reaktioner från kunder eller gäster

# Bedömning av tävlingsmoment

## Generell vägledning för bedömning

Inom ramen för vad en skolelev förväntas kunna klara av så kommer uppgiften bedömas utefter vedertagna satta bedömningskriterier även om omfattningen är av enklare art. Bedömningens syfte är att kunna urskilja en vinnare men även ge stöd och vägledning åt den deltagare så att den kan tillvarata resultatet som en utvecklande möjlighet och förbättra sig.

## Bedömningsprotokoll

För samtliga bedömningsmoment ska bedömningsprotokoll användas. Exempel bifogas.

Elever och lärare ska före tävlingen veta i vilka moment som den tävlande skall bedömas i. och bedömningsprotokollet bör referera till innehållet i de kurser som är beskrivna under rubriken Yrkeskunskaper.

# Tävlingsmoment

* Teoriprov (cirka 15 min) - Organisationer och verksamheter inom turism samt deras aktörer och hur de samverkar. Resmål och resvägar. Olika former av logi samt deras förekommande yrkesroller.
* Praktiskt prov 1 Rollspel reception (cirka 10 min/lag) – Tre vanligt förekommande situationer i en hotellreception. Enklare situationer såsom bemötande av boende gäster (eleverna vet inte situationerna i förväg). Exempel på rollspel bifogas.
* Praktiskt prov 2 Presentation av resa (max 10 min/lag) – Planering och presentation av en resa för en specifik målgrupp och tid på året. Resan ska presenteras på ett säljande sätt inför en jury i Powerpoint eller motsvarande presentationstekniska hjälpmedel (Uppgiften skickas ut i förväg och eleverna skapar ett digitalt bildspel och tränar till denna.) Exempel på tävlingsuppgift bifogas.

Dagen avslutas med prisutdelning där endast ett vinnande lag utses och resterande elever delar på 2:a platsen. Alla tävlande elever får diplom.

## Utlämnande av uppgifter innan tävlingsdagen

Rollspel reception: Först på tävlingsdagen får tävlande elever ta del av eventuella förutsättningar som veckodag, klockslag, typ av hotell, restauranger/sevärdheter i närheten.

Presentation av resa: Här får tävlande elever uppgiften minst en månad innan tävlingsdagen. Detta för att kunna förbereda presentationen som ska presenteras på tävlingsdagen.

## Materiallista (som tillhandahålls av den arrangerande skolan)

* Klassrum/konferenslokal för teoretiskt prov
* Teoretiskt prov. Utformning av enklare skriftligt prov som baseras på innehåll i kurser nämnda under rubriken Yrkeskunskaper.
* Hörsal. De båda praktiska proven är lämpliga att genomföras i en stor hörsal så att hela klassen från alla deltagande skolor kan få plats som publik.

Praktiskt prov 1: Rollspel (på skolan eller på ett närliggande hotell?)

- Receptionsdisk (funkar med två stå-bord också)

- Fåtöljer/stolar som lobbyrekvisita

- Telefon

- Dator med Wifi (för sökning av ev. aktiviteter/resväg osv)

- Bord/stolar till juryn (2-4 personer)

- Ev. mikrofon (myggor) till tävlande och skådespelare

Praktiskt prov 2: Presentation av resa

- Dator med Wifi

- Datorprojektor

- Ståbord

- Bord/stolar till juryn (2-4 personer)

- Ev. mikrofon till tävlande

Övrig rekvisita:

- Rollspelen görs av 3 "skådespelare"

- Bedömning görs av en jury 2-3 personer från branschen

- Ev. Priser (frukostbiljetter/hotellnatt från samarbetspartner?)

- Blommor till juryn, ev. till förstapristagarna

**Utrustning som tillhandahålls av tävlingsdeltagarna**

De tävlande eleverna ska vara yrkesmässigt klädda under samtliga moment. Kom gärna omklädd då begränsade möjligheter för omklädning finns.

**Förbjuden utrustning**

Tävlande elever få inte bära med sig eller använda mobiltelefon eller annan egen digital enhet. Endast vid tävlingsmomentet ”Presentation av resa”*.*

# Regler

De tävlande ska använda sig av tillgänglig information för Rollspel reception. Vid situationer där information inte finns angivet, exempelvis en restaurangs namn, eller tiden för flygbuss eller priset för taxi till flygplats etc. så kan eleven hitta på, men i bedömningen tas hänsyn till rimlighet.

De tävlande kan inte heller simulera att de frågat en chef för att lösa en situation, däremot kan de naturligtvis svara gästen att de vill återkomma med ett svar.

Information om förutsättningarna för rollspelet delas ut innan starten för detta (exempelvis direkt efter teoretiskt prov). Eleverna får ta med detta dokument till rollspelet. Vissa enkla anteckningar eller understrykningar på detta dokument är tillåtna men kommer att kontrolleras innan rollspelet startas.

# Marknadsföring och informationsmaterial

Förslag på gäster att bjuda in: SYV, ev. yngre elever som är på väg att göra sina gymnasieval, politiker, branschföreträdare, apl-handledare.

Mall för pressmeddelande hittar du under rubrik ”Mall för pressmeddelande”.

Värdskolan bjuder in lokala medier genom ett pressmeddelande med plats, tid och en kort beskrivning av tävlingen. Gärna en rubrik med ett "scope", exempelvis "Vilka gymnasieelever ger bäst service i hela Småland?". Ange deltagande skolor samt telefonnummer till någon som kan ge relevant information både innan, under och efter tävlingen.

Ta bilder under tävling, gärna actionbilder. Fråga eleverna om bilderna får publiceras, ta namn och telefonnummer till eleverna. Efter tävlingen, skicka till utvalda medier med en kort beskrivning av tävling samt resultat. Bifoga bilder och telefonnummer till eleverna. Samma bilder och text kan publiceras på sociala medier.

# Arbetsmiljö och säkerhet

Svårigheter ur ett arbetsmiljöperspektiv eller risker ur ett säkerhetsperspektiv är minimala i denna tävling. Tillgänglighet för personer med funktionshinder, ex. rullstol eller hörselnedsättning är vanligtvis enkla att tillse i en hörsal.

# Hållbarhet

Miljöperspektiv och hållbarhet är viktigt för alla och inte minst för de tävlande ungdomarnas framtid! Denna tävlingen genererar dock minimala ekologiska spår.

# Tillgänglighet

Tillgänglighet för personer med funktionshinder, ex. rullstol eller hörselnedsättning är vanligtvis enkla att tillse i en hörsal.

# Beskrivning för att erhålla stöd för Skoltävling 2019

➢ Arbetstidsredovisning personal, inkl. projektledare, projektmedarbetare

➢ Närvarorapportering deltagare – roller och ansvar

➢ Närvarorapport deltagare och arbetstidsrapport projektledare, projektmedarbetare

➢ Information till deltagare

➢ Intyg

➢ Synliggörande av ESF-projekt

➢ OBS! Rapporter skickas in via e-post senast den 5:e nästkommande månad: admin@worldskills.

**Utvald skola har möjlighet till ersättning för arbetstid vid genomfört tävlingsarrangemang genom att följa denna mall och att fylla i bifogad tidsrapport (Excel).**

# Bilagor

Bilaga 1: Exempel på inbjudan HT-tävling År 1

Bilaga 2: Exempel på ”Rollspel Reception År 1”

Bilaga 3: Exempel på ”Presentation av resa År 1”

Bilaga 4: Bedömningsprotokoll (för tävlingsjury) ”Rollspel Reception År 1”

Bilaga 5: Bedömningsprotokoll (för tävlingsjury) ”Presentation av resa År 1”

Bilaga 6: Lärarnas protokoll för likvärdig bedömning – Rollspel Reception

Bilaga 7: Lärarnas protokoll för likvärdig bedömning – Presentation av resa

Bilaga 8: Checklista för att arrangera skoltävling

Bilaga 9: Mall för pressmeddelande

Bilaga 10: Diplom

## Bilaga 1: Exempel på inbjudan till HT-tävling År 1

**Inbjudan till HT-tävling År 1**

**REGIONMÄSTERSKAP**

för gymnasieelever i År 1 inom Hotell- och turismprogrammet

**TID OCH PLATS**

Tävlingen kommer äga rum (datum+tid) på (hotell/skola) där hotellet/skolan bjuder de tävlande och lagledarna på lyxig hotellfrukost. Tävlingen kommer därefter delvis att genomföras på (skolan?) där prisutdelning kommer att ske cirka kl. 15.00 (se bifogat program).

**TÄVLINGSMOMENT**

**- Teoriprov (cirka 15 min)** - Organisationer och verksamheter inom turism samt deras aktörer och hur de samverkar. Resmål och resvägar. Olika former av logi samt förekommande yrkesroller.

- **Praktiskt prov 1 (cirka 10 min/lag) Rollspel reception**. Tre vanligt förekommande situationer i en hotellreception (eleverna vet inte situationerna i förväg). På tävlingsdagen meddelas eventuella förutsättningar som veckodag, klockslag, typ av hotell, restauranger/sevärdheter i närheten.

**- Praktiskt prov 2 (max 10 min/lag) Presentation av resa.** Planering och presentation av en resa för en specifik målgrupp och tid på året. Resan ska presenteras på ett säljande sätt inför en jury i Powerpoint eller motsvarande presentationstekniskt hjälpmedel (Uppgiften skickas ut i förväg och eleverna skapar ett digitalt bildspel och tränar i förväg till denna.)

**BEDÖMNING**

Tävlingen bedöms av en som jury bestående av branschrepresentanter och baseras på innehållet i följande kurser;

Besöksnäringen:

- Beskrivabesöksnäringens organisationer och verksamheter samt deras aktörer och hur de samverkar (teoretiskt prov)

- Redogöra för resmål och resvägar

- Beskriva olika målgrupper och deras behov samt föreslå passande aktiviteter och tjänster

- Samverka med andra och kommunicera

- Anpassa sitt språk efter situation och mottagare

- Göra enpresentation och integrera tekniska hjälpmedel i presentationen

Logi:

- Beskriva olika former av logi, både nationellt och internationellt, samt förekommande yrkesroller (teoretiskt prov)

- Redogöra för centrala organisationer (teoretiskt prov)

- Utföra enklare arbetsuppgifter (enkelt bemötande i reception)

- Upptäcka problem och lösa dem

- Arbeta med hänsyn till hälsa, miljö, ekonomi och säkerhet utifrån lagar och andra bestämmelser.

Service och bemötande:

- Bemöta gäster i servicesituationer utifrån deras förväntningar

- Hantera reaktioner från kunder eller gäster

De tävlande eleverna ska vara yrkesmässigt klädda under samtliga moment. Kom gärna omklädd då begränsande möjligheter för omklädning finns. Mobiltelefon kommer inte vara tillåten under tävlingen. Förutsättningarna för rollspelen delas ut under dagen. Vissa anteckningar på dessa är tillåtna men kommer att kontrolleras innan rollspelet startas.

**UTVÄRDERING OCH ÅTERKOPPLING**

Eleverna kommer också att få möjlighet att utvärdera sitt eget resultat samt få återkoppling från branschens representanter inför publik.

**PROGRAM FÖR DAGEN**

09.45 Samling på skola eller hotell

10.00 Teoriprov

10.45 Samling för publik

11.00 Praktiskt prov 1 - Presentation av resa

12.00 Lunch

13.00 Praktiskt prov 2 - Rollspel i reception

14.00 Juryn överlägger, därefter prisutdelning

Cirka 14.30 Slut för tävlande och publik

Därefter diskuterar lärare likvärdig bedömning utifrån sina ifyllda protokoll

**ANMÄLAN**

Namn på skolan, två tävlande elever samt lagledare (lärare) ska vara tävlingsledaren xxxx tillhanda senast xxx. Maila till [(mejladress)](mailto:eva.lonn@lund.se)

**KOMMA SOM PUBLIK**

Rollspelen kl. 11-14 är öppna för publik. Plats: xxx. (För publik finns lunch att köpa/alt. matsäck kan ätas…)

**KONTAKTPERSON PÅ SKOLAN**

Xxx (Namn, e-post, telefon)

Välkomna!

## Bilaga 2: Exempel på Rollspel Reception för år 1-elever

Bestäm klockslag och att dagen är dagens datum, vädret som dagens.

Hotellet ligger i utkanten av centrum i orten Småstad som har 100 000 invånare. Hotellet är ett fyrstjärnigt hotell som är känt för sin goda service. Det har 20 rum fördelat på enkel, dubbel, twin, grand lit och en lyxig svit. Alla twin room har även en bäddsoffa som kan bäddas upp för två extra personer.

(Alternativt bestämmer man ett hotell som är känt för alla tävlande eller att varje skola bestämmer ett i hotell i SIN stad och tar med karta från denna stad.)

* Hotellet har trådlöst Internet som är kostnadsfritt och man blir erbjuden en lapp med en inloggningskod när man checkar in.
* Alla rum som slutar på 01 och 02 har ”connection door” och kan låsas upp om så önskas.
* I receptionen finns godis, tidningar, smörgåsar, kaffe och läsk till försäljning.
* I lobbyn finns en restaurang med bar som är öppen kl. 11.30.00-22.00. Baren är en populär samlingsplats för såväl ortsbor som hotellgäster. I kväll gästas baren av en lokal trubadur kl. 20-21.
* Frukostmatsalen har öppet 06.30-10.00.
* En lekhörna finns i anslutning till restaurangen som även har en barnmeny.
* Ett litet gym med löparband, bänkpress och hantlar finns, samt bastu. Gratis för hotellets gäster.
* Parkeringsplatser finns i garaget under hotellet, 200 kr/dygn. Man kan dock inte få hjälp med att köra ner sin bil.
* Det är 20 minuters promenad in till centrum men på mindre än fem minuters promenad ligger ett café och en italiensk restaurang som har gott renommé.
* Det finns ett budgethotell 2 km ifrån Hotellet.
* Taxi till centrum kostar cirka 130 kr, till flygplatsen 500 kr.
* Busshållplats för buss in till centrum finns 3 minuter från hotellet. Det tar 7 minuter med buss in till centrum.
* Flygbuss till flygplatsen går från järnvägsstationen som ligger i centrum.
* Receptionisterna har befogenhet att bjuda på något av mervärde efter bästa omdöme som eventuell kompensation.

Prislista 1p 2p

Enkel 1395 kr

Grand lit 1395 kr 1545 kr

Dubbel 1495 kr 1645 kr

Twin 1495 kr 1645 kr

Suite 3000 kr 3000 kr

Extra bädd 200 kr

Dagrum 600 kr

Rumsservice 75 kr

Incheckling tidigast 15.00

Utcheckning senast 12.00

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Room No** | **Room Type** | **Shower**  **Bath** | **Status** | **Staying Guests** | **Company** | **Prs.** |
| 101 | S | S | Dirty | Vacant |  |  |
| 102 | S | S | Clean | Vacant |  |  |
| 103 | S | S | Clean | Vacant |  |  |
| 104 | D | B | Clean | Svensson, Vera |  | 1 |
| 105 | TW | B | Clean | Bengtsson, Amanda/Åkesson, Lena |  | 2 |
| 106 | D | B | Clean | Vacant |  |  |
| 201 | S | S | Clean | Engels, Inga/Robert | Kapell och Annat AB | 2 |
| 202 | S | S | Clean | Alexandersson, Marie | Apple Inc. | 1 |
| 203 | S | S | Clean | Vacant |  |  |
| 204 | D | B | Clean | Björklund, Elisabeth | Busy Woman AB | 1 |
| 205 | TW | B | Clean | Hellqvist, Anna | Busy Woman AB | 1 |
| 206 | D | B | Clean | Vacant |  |  |
| 301 | S | S | Clean | Carlsson, Magnus | Bert Records | 1 |
| 302 | S | S | Clean | Vacant |  |  |
| 303 | S | S | Clean | Gaga, Sheila | Smith&Jones | 1 |
| 304 | D | B | Dirty | Vacant |  |  |
| 305 | TW | B | Clean | Vacant |  |  |
| 306 | D | B | Clean | Vacant |  |  |
| 401 | GL | S | Clean | Jensen, Björnar | PMC | 1 |
| 402 | Suite | S+B | Clean | Vacant |  |  |

Exempel på situationer: **(nedanstående är information till skådespelarna som tävlande elever och lagledare INTE får se).**

Anna Hellqvist 205, hon kom igår och reser imorgon. Hon frågar hur man enklast tar sig till flygplatsen. Hon ska flyga imorgon eftermiddag. Innan hon lämnar receptionen (gör en paus och ge receptionisterna en möjlighet att fråga om något annat önskas) så vill hon ha tips på vad hon kan göra ikväll.

Vera Svensson 104, en äldre dam med krycka som bor på hotellet, just nu är hon lite virrig vet inte var hon bor, har gått länge i omgivningarna runtom och letat efter hotellet. Hon vet vad hon heter men inte var hon bor. När receptionisten berättar var hon bor så förstår hon inte var hissarna ligger och än mindre var rummet är.

Marie Alexandersson 202, klagar på att hon sovit dåligt för att ventilationen har pipit. Hon är irriterad för detta. Ska hålla en viktig presentation idag och därför kom hon igår kväll för att vara säker på en god natts sömn. Hon kom igår och ska resa hem imorgon.

## Bilaga 3: Exempel på Presentation av resa för år 1-elever

Max 10 min/lag.

Planering och presentation av en resa för en specifik målgrupp och tid på året. Resan ska presenteras på ett säljande sätt inför en jury i Powerpoint eller motsvarande presentationstekniskt hjälpmedel (Uppgiften skickas ut i minst en månad i förväg och eleverna skapar ett digitalt bildspel och tränar till denna.)

Exempel:

Målgrupp: Familj mamma, pappa, son 9 år, dotter 6 år

Tid och plats: Reser från Göteborg till destination X den 27 juli - 29 juli

Intressen: Djur, natur, äventyr, sport

Destination: Eleverna väljer själv lämplig destination för målgruppen

Budget: Ingen budget

Resans delar: Äta, Bo, Göra

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Skola: | | | |
| *Bilaga 4: Bedömningsprotokoll för tävlingsjury Rollspel Reception År 1* | | | |
|  | Kommentarer, plus/minus | | |
| Situation 1 | Situation 2 | Situation 3 |
| **Bemötande**  Korrekt hälsning  Empati/Förståelse/Anpassat till situation  Frågar om vistelse  Frågar om speciella önskemål |  |  |  |
| **Uppmärksam på detaljer**  Noggrann  Ger korrekt information  Lyssnar på gäst |  |  |  |
| **Säljande**  Informerar (frukost, wifi…)  Promotar/Bokar bord… |  |  |  |
| **Hanterar gästens reaktioner**  Vid klagomål:  Ber om ursäkt  Lyssnar aktivt  Erbjuder lösning (rimlig åtgärd/komp?)  Erbjuder alternativ  Ser till att gästen är nöjd  Något annat? |  |  |  |
| **Löser problem**  Håller sig till regler  Lönsamhet  Gästnöjdhet  Erbjuder alternativ |  |  |  |
| **Förståelse för yrkeskulturen**  (Uniform, uppträdande osv…) |  | | |

|  |  |
| --- | --- |
| Skola: | |
| *Bilaga 5: Bedömningsprotokoll för tävlingsjury Presentation av resa År 1* | |
|  | **Kommentarer, plus/minus** |
| Innehåll |  |
| anpassat till målgruppen |  |
| relevant fakta för orten |  |
| relevant budskap i bild/rubrik |  |
| säljande |  |
| Struktur |  |
| intresseväckande inledning |  |
| röd tråd |  |
| medveten avslutning |  |
| anpassning till tiden |  |
| Kommunikation |  |
| anpassning till ämne och åhörare |  |
| samarbete |  |
| Manus/hjälpmedel |  |
| frihet i förhållande till manus |  |
| relevanta hjälpmedel |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Skola | | |
| *Bilaga 6: Lärarnas protokoll för likvärdig bedömning – Rollspel Reception* | | |
| **Hotelljuryns nyckelord** | **Kunskapskrav** | |
| **Service och Bemötande** | **Logi** |
| Bemötande  Korrekt hälsning  Empati/Förståelse/Anpassat till situation  Frågar om vistelse  Frågar om speciella önskemål  Uppmärksam på detaljer  Noggrann  Ger korrekt information  Lyssnar på gäst | Eleven bemöter **med viss säkerhet/säkerhet** kunder eller gäster i några servicesituationer utifrån deras förväntningar. Detta gör eleven **med i stort sett korrekt/korrekt attityd.** | Samarbetar och kommunicerar…  Anpassar språket…  **med viss säkerhet/med säkerhet**  Planerar, organiserar och utför enklare arbetsuppgifter **i/efter samråd med handledare** |
| Säljande  Informerar om hotellets utbud (frukost, wifi…)  Promota/Boka bord… | Rekommenderar **med viss säkerhet/med säkerhet** olika varor eller tjänster till kunden eller gästen |  |
| Hanterar gästens reaktioner  Vid klagomål:  Be om ursäkt  Lyssna aktivt  Erbjud lösning (åtgärd/kompensation?)  Se till att gästen är nöjd  Något annat? | Dessutom hanterar eleven reaktioner från kunder eller gäster med ett **tillfredsställande/gott/mkt gott resultat** | Upptäcker och löser problem **i/efter samråd** med handledare |
| Håller sig till regler  Erbjuder rimlig åtgärd/kompensation  Informerar och promotar |  | Arbetar med hänsyn till hälsa, miljö, ekonomi och säkerhet |
| Utvärdera sitt eget resultat  Ge förslag på förbättringar | bedömer **med viss säkerhet/säkerhet** den egna förmågan och situationens krav | eleven utvärderar sitt arbete och resultat **med enkla/nyanserade omdömen samt ger förslag på hur arbetet kan förbättras** |

|  |  |
| --- | --- |
| Skola: | |
| *Bilaga 7: Lärarnas protokoll för likvärdig bedömning – Presentation av resa* | |
| **Turismjuryns nyckelord** | **Besöksnäringens kunskapskrav** |
| Relevant fakta för orten | Redogör **översiktligt/utförligt** kända resmål i Sverige |
| Anpassat till målgruppen | Föreslår passande aktiviteter och tjänster |
| Presentation  Struktur  Säkerhet  Relevant budskap i bild/rubrik  Frihet i förhållande till manus  Relevanta hjälpmedel | Gör med **viss säkerhet/säkerhet** en **enkel/en presentation** på ett **enkelt/strukturerat** sätt och integrerar **med viss säkerhet/säkerhet** tekniska hjälpmedel |
| Säljande  Samarbete  Språkanpassning | Samverkar med andra, kommunicerar **med viss säkerhet/säkerhet**, anpassar sitt språk efter situation och mottagare |
|  | Utvärderar sitt resultat med **enkla/nyanserade** omdömen samt **ger förslag på hur arbetet och kommunikationen kan förbättras** |

## *Bilaga 8: Checklista för att arrangera skoltävling*

* Vilket/vilka yrken?
* Vilken årskurs?
* Antal tävlande – hur många per yrke kan tävla?
* Datum för tävling?
* Öppet för publik?
* Vilka skolor ska bjudas in?
* När ska inbjudan gå ut?
* Tävlingsschema: starttid – paus/lunch – avslut – bedömning – feedback – prisutdelning
* Lokaler – behövs det förberedas/bokas?
* Teknik – gäst-wifi, projektor, mikrofon, högtalare
* Materiallista, rekvisita, skådespelare
* Utse tävlingsledare
* Utse jurymedlemmar
* Meddela lokal press (se mall för pressmeddelande)
* Skyltar för vägvisning ev. publik
* Prisutdelning – vem tar hand om det?
* Fixa diplom och priser

## *Bilaga 9: Mall för pressmeddelande*

*Innan tävlingen (cirka en vecka innan)*

**Framtidens receptionister tävlar i yrkesskicklighet**

”Infoga datum” genomförs skoltävlingar på *”infoga skola”* som ett sätt att utveckla yrkesskickligheten för blivande *”infoga yrke”.* Förutom att eleverna får chans att på ett roligt sätt tillämpa sina praktiska kunskaper triggar det eleverna till fortsatt tävlande.

”Infoga program”

*Efter tävlingen (direkt efter prisutdelning):*

Den *”datum”* genomfördes en tävling i *”yrke”* på *”skola”*. Deltagande skolor var: *”skolor”*.

Upplägget och tävlingsuppgifterna är en del av ett nationellt koncept som har utvecklats av yrkeslärare i samverkan med branschen. Vann gjorde eleverna ”namn” och ”namn” från *”skola”*.

**Om skoltävlingen**

*”infoga antal”* elever från årskurs 1 tävlade i tre olika moment. Två praktiska och ett teoretiskt. Bland annat att hantera besvärliga gäster i en reception och på ett säljande sätt presentera en resa ingick i dagens program.

– *”Infoga citat av lärare”*

– *”Infoga citat av elev”*

**Yrkeslandslaget**

I framtiden finns möjlighet för dessa elever att bli uttagna för tävling i SM. Och med ytterligare förfinade yrkeskunskaper finns chansen att så småningom bli uttagen till det svenska Yrkeslandslaget för att tävla i Yrkes-EM eller Yrkes-VM. Mer information finns på http://worldskills.se/

**För mer information**

Namn: *”infoga namn”*   
”infoga skola” *”infoga program”*  
Telefon: *”infoga nummer”*  
E-post: *”infoga adress”*

Skol- och yrkestävling

”*Program/inriktning/årskurs*”

”*Skolans namn*”

## DIPLOM

tilldelat

*”Elevens namn”*

För deltagande i

”*beskriv tävlingen*”

”*Ort och datum*”

--------------------------------------

”*Namn*”  
Tävlingsledare