Hotelltävling

ÅRSKURS 2

ANGE SKOLANS NAMN



Innehåll

[Lokala och regionala skoltävlingar skapar stolthet 3](#_Toc532158556)

[Ger många fördelar 3](#_Toc532158557)

[Skoltävlingar som inspiration till likvärdig bedömning 3](#_Toc532158558)

[Introduktion 5](#_Toc532158559)

[Introduktion till yrkestävlingar och yrkesprov 5](#_Toc532158560)

[Yrkes- och rollbeskrivning för programmets yrkesutgång(ar) 5](#_Toc532158561)

[Yrkeskunskaper 5](#_Toc532158562)

[Hotell och konferens 5](#_Toc532158563)

[Turism och resor 6](#_Toc532158564)

[Bedömning av tävlingsmoment 6](#_Toc532158565)

[Generell vägledning för bedömning 6](#_Toc532158566)

[Bedömningsprotokoll 6](#_Toc532158567)

[Tävlingsmoment 7](#_Toc532158568)

[Hotell och konferens 7](#_Toc532158569)

[Turism och resor 7](#_Toc532158570)

[Materiallista (som tillhandahålls av den arrangerande skolan) 7](#_Toc532158571)

[Regler 8](#_Toc532158572)

[Marknadsföring och informationsmaterial 9](#_Toc532158573)

[Arbetsmiljö och säkerhet 9](#_Toc532158574)

[Hållbarhet 9](#_Toc532158575)

[Tillgänglighet 9](#_Toc532158576)

[Beskrivning för att erhålla stöd för Skoltävling 2019 9](#_Toc532158577)

[Bilagor 10](#_Toc532158578)

[Bilaga 1: Exempel på inbjudan till HT-tävling År 2 11](#_Toc532158579)

[Bilaga 2: Exempel på tävlingsuppgifter Hotell och Konferens 13](#_Toc532158580)

[Bilaga 3: Exempel på tävlingsuppgifter Turism och resor 14](#_Toc532158581)

[Bilaga 4: Exempel på Rollspel Reception för år 2-elever 15](#_Toc532158582)

[Bilaga 5: Exempel på praktiska prov Hotell för år 2-elever (3 sidor) 19](#_Toc532158583)

[Bilaga 6: Bedömningsprotokoll (för tävlingsjury) ”Rollspel Reception” År 2 23](#_Toc532158584)

[Bilaga 7: Bedömningsprotokoll (för tävlingsjury) ””Praktisk uppgift Turism” År 2 24](#_Toc532158585)

[Bilaga 8: Bedömningsprotokoll (för tävlingsjury) ”Presentation av resa” 25](#_Toc532158586)

[Bilaga 9: Lärarnas protokoll för likvärdig bedömning – Praktisk uppgift Turism 26](#_Toc532158587)

[Bilaga 10: Lärarnas protokoll för likvärdig bedömning ”Presentation av resa” 27](#_Toc532158588)

[Bilaga 11: Checklista för att arrangera skoltävling 28](#_Toc532158589)

[Bilaga 12: Mall för pressmeddelande 29](#_Toc532158590)

[DIPLOM 30](#_Toc532158591)

# 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 2 Hotell- och turismprogrammet. Det finns tävling för två olika inriktningar – Hotell och konferens samt Turism och resor. Två elever bildar ett lag.

# Yrkeskunskaper

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

## Hotell och konferens

***Frukost & Bufféservering***

o Metoder, redskap och utrustning som används vid frukost & bufféservering

o Planering av innehåll och uppdukning samt arbete och logistik vid bufféer i olika sammanhang

o Planering av rumsservice från beställning till servering

***Våningsservice 1***

o Systematiskt och säker städning samt underhåll av dess inredning

o Service och bemötande samt omtanke om gästen inför ankomst och under vistelse

o Bedömning av kvaliteten på utfört arbete

***Konferens 1***

o Alternativa möbleringsformer, deras syfte och funktion samt iordningsställande av lokaler efter direktiv, till exempel pm (function sheet) eller checklista

o Hantering av teknisk utrustning, till exempel kopieringsmaskin, dataprojektor och mikrofon

o Ergonomiskt arbete samt användning av lämpliga hjälpmedel

***Reception 1***

o Planering och utförande av receptionsarbete, till exempel in-, utcheckning, rumstilldelning och kassaarbete.

o Information och presentation av hotellets utbud i syfte att ge en högre grad av service

o Handlingsplaner vid brand, hot och fara

o Gästservice, t.ex. att söka och förmedla turistinformation

o Service och bemötande samt betydelsen av korrekt attityd i mötet med människor

o Olika målgrupper och deras skiftande behov, kulturella skillnader samt tillgänglighet för funktionshindrande

## Turism och resor

***Aktiviteter och upplevelser***

o Kroppsspråket betydelse för kommunikation och samverkan med andra

o Presentation av planerad aktivitet

o Planering av aktiviteter för olika målgrupper

o Riskanalys och förebyggande säkerhet i samband med planering av aktiviteter

***Hållbar Turism***

o Turismföretagens och den enskilda resenärens möjlighet att bidra till ansvarsfullt resande

o Förutsättningar för hållbar turism på kända resmål

***Reseproduktion och försäljning***

o Utveckling av researrangemang i takt med trender och förändringar i samhället

o Produktion av målgruppsanpassade researrangemang med särskild hänsyn till miljö, ekonomi och säkerhet på destinationen

o Informationssökning och presentationsteknik

***Marknadsföring och försäljning***

o Samverkan och kommunikation med andra, anpassning av språk efter situation och mottagare

***Resmål och resvägar***

o Vanliga resmål i andra länder (resmål beroende på vald uppgift)

# 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

## Hotell och konferens

***Teoretiskt prov***

Eleverna kommer individuellt göra ett teoretiskt prov bestående av ett antal kryssfrågor. Poängen från de båda tävlande i respektive lag läggs ihop och blir totalsumman i det teoretiska provet. Innehållet i det teoretiska provet baseras på samtliga kurser i respektive inriktning. (10p)

***Tre praktiska prov***

Eleverna kommer göra tre praktiska prov i kurserna Våningsservice 1, Konferens 1 och Frukost och bufféservering. (Totalt 30p)

***Rollspel i reception***

Eleverna kommer arbeta som receptionister i en hotellreception där de kommer möta ett antal olika målgrupper med olika behov eller problem. Förutsättningar för rollspelet kommer att delas ut under tävlingsdagen. (Totalt 60p)

## Turism och resor

***Teoretiskt prov***

Eleverna kommer individuellt göra ett teoretiskt prov bestående av ett antal kryssfrågor. Poängen från de båda i respektive lag läggs ihop och blir totalsumman i det teoretiska provet.

***Praktisk uppgift***

Ett case från en bestämd destination ska lösas. Exempel bifogas.

***Presentation***

Ett utflyktspaket ska presenteras för en reseaktör. Exempel bifogas.

Dagen avslutas med prisutdelning där endast ett vinnande lag i varje gren 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.

Hotell – Viktigt att skådespelarnas manus (dvs vilka gäster som ska komma till receptionen) INTE lämnas ut till de tävlande.

Turism – Praktisk uppgift och Presentation. Här får eleverna uppgifterna minst en månad innan tävlingsdagen, 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 ”Rollspel i reception” och ”Presentation av resa” är lämpliga att genomföras i en stor hörsal så att hela klassen från alla deltagande skolor kan få plats som publik (på skolan eller på ett närliggande hotell?).
* Hotell. ”Tre praktiska prov” kan med fördel göras på ett närbeläget hotell som skolan samarbetar med.
* Klassrum. ”Praktisk uppgift” kan redovisas för juryn i ett klassrum där lagledarna (lärare) är publik.

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

- 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 de två tävlingsmomenten för turism ”Presentation av resa” och ”Praktisk uppgift”

# 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 eller i klassrum.

# 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

Bilaga 2: Exempel på tävlingsuppgifter Hotell och Konferens

Bilaga 3: Exempel på tävlingsuppgifter Turism och resor

Bilaga 4: Exempel på Rollspel Reception

Bilaga 5: Bedömningsprotokoll praktiska prov Hotell (3 sidor)

Bilaga 6: Bedömningsprotokoll (för tävlingsjury) ”Rollspel Reception”

Bilaga 7: Bedömningsprotokoll (för tävlingsjury) ”Praktisk uppgift Turism”

Bilaga 8: Bedömningsprotokoll (för tävlingsjury) ”Presentation av resa”

Bilaga 9: Lärarnas protokoll för likvärdig bedömning Hotell – Rollspel Reception

Bilaga 10: Lärarnas protokoll för likvärdig bedömning Turism – Presentation av resa och Praktisk uppgift

Bilaga 11: Checklista för att arrangera skoltävling

Bilaga 12: Mall för pressmeddelande

Bilaga 13: Diplom

## Bilaga 1: Exempel på inbjudan till HT-tävling År 2

**Inbjudan till HT-tävling År 2**

**REGIONMÄSTERSKAP**

för gymnasieelever i År 2 inom Hotell- och turismprogrammet

**TID OCH PLATS**

Tävlingen kommer äga rum X-dagen den XX på Hotel X där hotellet/skolan bjuder de tävlande och lagledarna på lyxig hotellfrukost. Tävlingen kommer därefter delvis att genomföras på xxx (skolan?) där prisutdelning kommer att ske cirka kl. 15.30. (se program nedan)

**TÄVLINGSMOMENT (de olika momenten presenteras mer detaljerat i bilaga)**

baseras på innehållet i följande kurser;

*Hotell & Konferens*Våningsservice 1, Reception 1, Konferens 1, Frukost & Bufféservering

*Turism & Resor*Aktiviteter och upplevelser, Reseproduktion och försäljning, Marknadsföring och försäljning, Resmål och resvägar

**BEDÖMNING**

Tävlingen bedöms av en som jury bestående av branschrepresentanter och baseras på innehållet i ovanstående kurser (aktuella delar av centrala innehållet presenteras i bilaga för tävlingsmomenten)

**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**

8.30 Gemensam frukost på XX Hotel

*Hotellelever***:**

9.00 teoretiskt prov

9.30 praktiska prov (på XX Hotel)

11.00 avfärd till skola X

*Turismelever:*

9.00 transport till skola X

9.30 teoretiskt prov

10.00 praktisk uppgift

*Alla tävlande inkl. lagledare*

11.30 Gemensam lunch på Skola X/Restaurang X

13.00 Presentation turismelever max 7 min/grupp

14.00 Rollspel hotellelever max 7 min/grupp

14.45 Juryn överlägger, därefter prisutdelning

Cirka 15.30 Slut för tävlande och publik

Därefter diskuterar lärare likvärdig bedömning utifrån sina ifyllda protokoll

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.

**ANMÄLAN**

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

**KOMMA SOM PUBLIK**

Rollspelen och presentation kl. 13-15.30 är öppna för publik. Plats: xxx. (För publik finns lunch att köpa/alt. matsäck kan ätas…)

**KONTAKTPERSON PÅ SKOLAN**

Xxx (Namn, mejladress, telefon)

Bilagor

Tävlingsmoment Hotell och konferens

Tävlingsmoment Turism och resor

## Bilaga 2: Exempel på tävlingsuppgifter Hotell och Konferens

***Teoretiskt prov***

Eleverna kommer individuellt göra ett teoretiskt prov bestående av ett antal kryssfrågor. Poängen från de båda tävlande i respektive lag läggs ihop och blir totalsumman i det teoretiska provet. Innehållet i det teoretiska provet baseras på samtliga kurser i respektive inriktning. (10p)

***Praktiskt prov***

Eleverna kommer göra tre praktiska prov i kurserna Våningsservice 1, Konferens 1 och Frukost och bufféservering. (Totalt 30p)

***Rollspel i reception***

Eleverna kommer arbeta som receptionister i en hotellreception där de kommer möta ett antal olika målgrupper med olika behov eller problem. Förutsättningar för rollspelet kommer att delas ut under tävlingsdagen. (Totalt 60p)

**De praktiska tävlingsuppgifterna bygger på följande kurser och centrala innehåll;**

***Frukost & Bufféservering***

o Metoder, redskap och utrustning som används vid frukost & bufféservering

o Planering av innehåll och uppdukning samt arbete och logistik vid bufféer i olika sammanhang

o Planering av rumsservice från beställning till servering

***Våningsservice 1***

o Systematiskt och säker städning samt underhåll av dess inredning

o Service och bemötande samt omtanke om gästen inför ankomst och under vistelse

o Bedömning av kvaliteten på utfört arbete

***Konferens 1***

o Alternativa möbleringsformer, deras syfte och funktion samt iordningsställande av lokaler efter direktiv, till exempel pm (function sheet) eller checklista

o Hantering av teknisk utrustning, till exempel kopieringsmaskin, dataprojektor och mikrofon

o Ergonomiskt arbete samt användning av lämpliga hjälpmedel

***Reception 1***

o Planering och utförande av receptionsarbete, till exempel in-, utcheckning, rumstilldelning och kassaarbete.

o Information och presentation av hotellets utbud i syfte att ge en högre grad av service

o Handlingsplaner vid brand, hot och fara

o Gästservice, t.ex. att söka och förmedla turistinformation

o Service och bemötande samt betydelsen av korrekt attityd i mötet med människor

o Olika målgrupper och deras skiftande behov, kulturella skillnader samt tillgänglighet för funktionshindrande

## Bilaga 3: Exempel på tävlingsuppgifter Turism och resor

***Teoretiskt prov***

Eleverna kommer individuellt göra ett teoretiskt prov bestående av ett antal kryssfrågor. Poängen från de båda i respektive lag läggs ihop och blir totalsumman i det teoretiska provet.

***Praktisk uppgift***

Ni är reseledare för en grupp på 15 personer som har haft en mellanlandning med en övernattning i Reykjavik. Blå lagunen besöktes igår. Idag ska gruppresan fortsätta till Boston.

MEN… i natt har vulkanen Eyjafjallajökull haft utbrott igen, dock inte lika kraftigt som 2010. All flygtrafik är inställd tillsvidare pga askmoln. Klockan är nu 08.00 och er grupp är samlad i ett konferensrum på hotellet för att få information av er vad som gäller. Alla har hört på nyheterna om vulkanutbrottet och har många frågor kring detta. Det ni vet är att ni ska få nytt besked kl 14.00 angående flygtrafiken.

Informera på ett så bra sätt som möjligt och ge förslag på någon form av aktivitet medan gruppen väntar. Tänk igenom vilka frågor som kan dyka upp och förbered svar på dessa.

***Presentation av resa***

Bakgrund: Ett spanskt kryssningsfartyg kommer att lägga till i Malmö varje lördag mellan maj-september. Rederiet har bett ditt aktivitetsföretag om ett förslag på ett utflyktspaket kl 09.00 – 18.00 när resenärerna har möjlighet att gå iland. Det ska vara riktat mot en speciell målgrupp som du väljer själv.

Uppgift: Presentera ditt utflyktspaket på ett säljande sätt för rederiets representanter. Tala om vilken målgrupp paketet är anpassat för. Vad ingår och vad kostar det? Max 7 min per grupp

**De praktiska tävlingsuppgifterna bygger på följande kurser och centrala innehåll;**

***Aktiviteter och upplevelser***

o Kroppsspråket betydelse för kommunikation och samverkan med andra

o Presentation av planerad aktivitet

o Planering av aktiviteter för olika målgrupper

o Riskanalys och förebyggande säkerhet i samband med planering av aktiviteter

***Reseproduktion och försäljning***

o Utveckling av researrangemang i takt med trender och förändringar i samhället

o Produktion av målgruppsanpassade researrangemang med särskild hänsyn till miljö, ekonomi och säkerhet på destinationen

o Informationssökning och presentationsteknik

***Marknadsföring och försäljning***

o Samverkan och kommunikation med andra, anpassning av språk efter situation och mottagare

***Resmål och resvägar***

o Vanliga resmål i andra länder

## Bilaga 4: Exempel på Rollspel Reception för år 2-elever

(denna information, sid 1-3, kan eleverna få på tävlingsdagen vid lunchtid exempelvis. Sida 4 är för skådespelarna)

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. (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 är ett fyrstjärnigt hotell som är känt för sin goda service. Det har 23 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.

* Hotellet har trådlöst Internet ”Apple20” som är kostnadsfritt och utan inloggning.
* Alla rum som slutar på 01 och 02 har ”connection door” och kan låsas upp om så önskas.
* Hälften av rummen har dusch och andra hälften har badkar. Receptionisterna brukar fråga gästen vid ankomst vilket som önskas.
* I receptionen finns godis, tidningar, smörgåsar, kaffe och läsk till försäljning.
* I lobbyn finns en restaurang med bar som är öppen kl. 16-23. Baren är en populär samlingsplats för såväl ortsbor som hotellgäster. I kväll gästas baren av en lokal komiker 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 Hotell Äpplet.
* Taxi till centrum kostar cirka 150 kr, till flygplatsen 450 kr. Flygbussen samt buss till centrum går precis utanför och tar cirka tio minuter.
* Receptionisterna har befogenhet att bjuda på något av mervärde efter bästa omdöme som eventuell kompensation.

För natten finns bara två rum lediga på hotellet men receptionisterna vet att det just nu även finns två rum kvar på grannhotellet.

Rumservice (24 tim) 75 kr avgift

Incheckning tidigast 15.00

Utcheckning senast 12.00

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

Extra bädd 200 kr

Dagrum 600 kr

Konferenser 4 mars

Vindruvan PMC 15 pers 09.00-17.00

Plommonet Kommunförbundet 12 pers 08.30-16.30

Room Rack (rumsöversikt) Date 3 mars

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Room No | Room Type | Dusch  Bad | Status | Guest | Company | P | Arr | Dep | Remarks | Last stay |
| 101 | S | D | Dirty | Vacant |  |  |  |  |  |  |
| 102 | S | D | Clean | Vacant |  |  |  |  |  |  |
| 103 | S | D | Clean | Vacant |  |  |  |  |  |  |
| 104 | D | B | Clean | Nilsson, Malin | Apple Inc. | 1 | 3/3 | 4/3 |  | 17/2 |
| 105 | TW | B | Clean | Lund, Amanda/  Åkesson, Lena |  | 2 | 3/3 | 4/3 | 17 yrs, parents OK |  |
| 106 | D | B | Clean | Vacant |  |  |  |  |  |  |
| 201 | S | D | Clean | Engels, Inga/Robert |  | 2 | 2/3 | 4/3 |  |  |
| 202 | S | D | Clean | Alexandersson, Marie | Apple Inc. | 1 | 2/3 | 4/3 |  | 17/2 |
| 203 | S | D | Clean | Vacant |  |  |  |  |  |  |
| 204 | D | B | Clean | Björkberg, Elisabeth | Busy Woman AB | 1 | 2/3 | 4/3 |  |  |
| 205 | TW | B | Clean | Hellqvist, Anna | Busy Woman AB | 1 | 2/3 | 4/3 | Bath tub |  |
| 206 | D | B | Clean | Vacant |  |  |  |  |  |  |
| 301 | S | D | Clean | Carlsson, Magnus | Bert Records | 1 | 3/3 | 4/3 | VIP |  |
| 302 | S | D | Clean | Vacant |  |  |  |  |  |  |
| 303 | S | D | Clean | Gaga, Sheila | Smith&Jones | 1 | 3/3 | 4/3 |  |  |
| 304 | D | B | Dirty | Vacant |  |  |  |  |  |  |
| 305 | TW | B | Clean | Vacant |  |  |  |  |  |  |
| 306 | D | B | Clean | Vacant |  |  |  |  |  |  |
| 401 | GL | D | Clean | Jensen, Björnar | PMC | 1 | 3/3 | 4/3 | Conference |  |
| 402 | GL | D | Clean | Petter, Ole | PMC | 1 | 3/3 | 4/3 | Conference |  |
| 403 | GL | D | Dirty | Doa, Lotta | Appelfelt Reklam | 1 | 2/3 | 4/3 | Late dep 7pm OK | 21/10 |
| 404 | D | B | Clean | Jones, John | Parlor Inc. | 1 | 28/2 | 4/3 |  |  |
| 405 | SU | B | Clean | Vacant |  |  |  |  |  |  |

S single TW twin (two separate beds) D double

GL grand lit (large bed 140 cm) SU suite

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Room type | Arrival guests | Company | Prs | Rate | Dep | Remarks | Last stay |
| D | Bondesson, Ing-Britt/Gunnar |  | 2 | 1645 | 4/3 | Nice view | 2/1 |
| S | Damon, Peter | Plåtniklas AB | 1 | 995 | 5/3 | Invoice OK |  |
| D | Fransson, Patrik | Bubbel AB | 1 | 1395 | 4/3 | Dusch |  |
| S | Johansson, Marie | Agent N&S | 1 | 1295 | 4/3 |  | 7/9 |
| TW | Malmström, familj |  | 4 | 1845 | 6/3 | 2xXa-bed |  |
| SU | Martinez, Maria | Agent Solemio | 1 | 3000 | 4/3 | VIP |  |
| S | Shogun, Julia | Alina AB | 1 | 1295 | 5/3 |  |  |
| S | Svensson, Ture | Svedab | 1 | 1395 | 5/3 |  |  |
| D | Szedutzi, Kalla | Ritta Inc. | 1 | 1395 | 4/3 |  |  |
| S | Thoreau, Henry | Waterfall | 1 | 1295 | 6/3 | Blind |  |
| S | Wellen, Kiki | Ki Work | 1 | 1395 | 4/3 |  |  |
| S | Widstad, Cecilia | Busy Woman AB | 1 | 1395 | 5/3 |  | 20/10 |

Hotell Äpplet

**Room service menu**

24 hour SEK

Chef Salad 165

Ceasar Salad 165

Räksmörgås/Shrimp Sandwich 215

Pasta Carbonara 165

Vitt vin/White Wine glass 95 1/1 390

Rött vin/Red Wine glass 95 1/1 390

Champagne ”Veuve Clicquot” 1 500

Mousserande vin ”Henkeltrocken” 450

Starköl flaska/Strong beer bottle 80

Diverse läsk/Soda 30

Kaffe/Coffee 30

Room Service charge 75

MCj03550950000[1]

Exempel på situationer: (nedanstående är information till skådespelarna som de tävlande eleverna INTE får se).

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Room type | Guest | Company | Prs | Rate | Dep | Remarks | Last stay |
| S | Wellen, Kiki | Ki Work | 1 | 1395 | 4/3 |  |  |

Kiki Wellen, pratar engelska, kommer från London och ska checka in i ett reserverat rum. Hon är artig och trevlig. Har aldrig tidigare varit på hotellet, inte heller i på denna ort. Hon vill betala med kreditkort och hon har pass tillgängligt. När incheckningsrutinerna är klara gör gästen en paus för att ge receptionisterna möjlighet att fråga om de kan hjälpa till med något annat. Oavsett ber gästen om tips på vad hon kan göra i eftermiddag och ikväll ska hon träffa en väninna och vill gärna äta något gott. Ger receptionisterna möjlighet att föreslå restaurangalternativ, helst vill hon inte äta på hotellet, tar tacksamt emot erbjudande om bordsbokning.. (Rekvisita: ytterkläder, pass, kreditkort, resväska)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Room No | Room Type | Dusch  Bad | Status | Guest | Company | P | Arr | Dep | Remarks | Last stay |
| 205 | TW | B | Clean | Hellqvist, Anna | Busy Woman AB | 1 | 2/3 | 4/3 | Bath tub |  |

Anna Hellqvist (rum 205 bor ensam i dubbelrum) kommer ner till receptionen, hon checkade in igår och ska resa först imorgon. Hon vill fråga om vad taxi till flygplatsen kostar och om man kan förbeställa till imorgon bitti. Hennes flyg går 07.50. När hon fått informationen tackar hon och smyger iväg. Ångrar sig efter några meter och går tillbaka för att berätta att hon är så tacksam för att hon fått badkar som hon önskat. Men vill klaga, mycket försiktigt, är generad… Hon undrar om det brukar ingå badhandduk? Hon har bara fått en liten, liten handduk och det var lite svårt att både torka kropp och hår med den. Ber om ursäkt lite mellan orden, vill inte ställa till besvär. Observera… Det kan hända att receptionisten frågar om vistelsen varit bra innan gästen smyger iväg, då svarar gästen enligt ovan instruktioner. (Rekvisita: rumsnyckel)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Room No | Room Type | Dusch  Bad | Status | Guest | Company | P | Arr | Dep | Remarks | Last stay |
| 104 | D | B | Clean | Nilsson, Malin | Apple Inc. | 1 | 3/3 | 4/3 |  | 17/2 |

Malin Nilsson (rum 104 bor ensam i dubbelrum) en av hotellets stamgäster, kommer ner till receptionen ARG. Har precis checkat in, och kommit upp till ett ostädat rum IGEN. Detta är tredje gången på rad som hon är missnöjd med hotellets service. Förra gången hon var här för en månad sedan ungefär, så hände exakt samma sak. Och i julas när hela familjen var här så skulle barnen sova i bäddsoffan och då var det inte bäddat i bäddsoffan och de fick vänta med trötta barn på att få bäddat. Blir hon erbjuden ett nytt rum så blir hon ganska nöjd, hon vill inte vänta på städning för hon är stressad och vill duscha nu. (Men invänta deras första lösning). Blir hon erbjuden kompensation blir hon riktigt nöjd, men hon frågar inte efter det. (Rekvisita: rumsnyckel)

# 

## Bilaga 5: Exempel på praktiska prov Hotell för år 2-elever (3 sidor)

Praktiskt prov Hotell – Bäddning

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| UTSEENDE | | | | ERGONOMI | | | EXTRA | Samarbete effektivitet  Nåt extra?  Max 2p | TIDS-  AV-DRAG | TOTAL  max  10 p |
| Skola | Täcke ända upp i påslakan  1p | Bäddning lika - helhet  1p | Vika in örn-gott  1p | Vika ut lakan  1p | Flytta ut säng  1p | Armar lågt  1p | Kolla under madrass  2p |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  | - |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  | - |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  | - |  |

**Instruktion:** Bädda en säng! Max 5 min, 2 poäng avdrag för varje påbörjad extra minut.

# 

Praktiskt prov Hotell – Rumskontroll

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Skola | lampa  funkar ej | trasa i fönster-karmen | kopp  under säng | lapp i toa | hand- dukar  saknas | fjärr- kontroll  saknas | extra kudde i garderob fattas | keps på hatt- hylla | lapp i papperskorg | läsk-burk i låda | Max  10 p |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Ett renstädat standardrum med ovanstående ”fel” planterade.

**Instruktion**: Max 5 min. Hitta tio **uppenbara fel**, dvs sånt som gästen verkligen skulle märka. Dåligt städat räknas inte. Max 10 poäng , 1 poäng för varje hittat fel.

Praktiskt prov Hotell – Konferens

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Skola | Rätt  skylt | Kontakt framlagd | Stolar prydligt | Rent på bord | Kollat whiteboard pennor | White-board ren | Pappers-korg  tom | Rätt antal glas | Rätt möblering | Kolla att alla lampor  fungerar | Max 10p |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Ett renstädat konferensrum med ovanstående ”fällor”

Instruktion: Max 5 min. Kolla att lokalen är i ordning för konferens enligt PM (function sheet). Påpeka för kontrollanten vilka brister som finns. Max 10 p, 1p för varje hittat fel.

PM (exempel)

Hotell Nyckeln

Kund Karlssons Papper Bokningsnamn Karlssons Papper

Kontakt Per Karlsson Kursledare Lena Svensson

Adress Cellulosavägen 6 Skylta med Karlssons introkurs

Box 456, 345 98 KARLSTAD

Telefon 123-98 76 54

E-post [per@karlssons.se](mailto:per@karlssons.se) Bokningsnr KP5678

**Torsdag 24 maj, 2014**

**tid antal lokal möblering pris**

Möte 08.30-17.00 20 Bibliotetket skolsittning 200 kr/pers

*Blädderblock och dataprojektor*

*Ståbord till föredragshållare*

Förmiddagskaffe 09.30-10.00 20 Lobbyn 60 kr/pers

Lunchbuffé 12.00-13.00 20 Restaurangen 185 kr/pers

Eftermiddagskaffe 14.30-15.00 20 Lobbyn 60 kr/pers

Tvårätters meny alt. 3 19.00 20 Restaurangen

inkl. ramlösa och kaffe 280 kr/pers

Glas husvin med påfylln 90 kr/pers

Övrigt betalas av deltagarna själva

|  |  |
| --- | --- |
| Skola: | |
| Bilaga 6: Bedömningsprotokoll (för tävlingsjury) ”Rollspel Reception” År 2 | |
|  | Kommentarer plus/minus  Bemötande, Uppmärksamhet på detaljer, Säljande, Hanterar gästens reaktioner, Löser problem |
| **Gäst 1**  Korrekt hälsning  Bekräfta bokning (namn, antal nätter, företag, spec önskemål)  Rumstilldelning  ID/Pass/reg for foreigners (utländska gäster)  Betalning  Informera (frukost, wifi…)  Någonting annat?  Relevanta frågor/relevanta förslag  Promota hotells faciliteter  Markera på karta/anteckning  Informera om våning/lämna nyckel  Önska trevlig vistelse |  |
| **Gäst 2**  Korrekt hälsning  Korrekt info  Fråga om hur vistelsen är  Vid klagomål:  Be om ursäkt  Lyssna aktivt  Erbjud lösning (åtgärd/kompensation?)  Se till att gästen är nöjd  Något annat? |  |
| **Gäst 3**  Vid klagomål:  Be om ursäkt  Lyssna aktivt  Erbjud lösning (åtgärd/kompensation?)  Se till att gästen är nöjd  Något annat? |  |
| Förståelse för yrkeskulturen  (Uniform, uppträdande osv…) |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Skola: | |
| Bilaga 7: Bedömningsprotokoll (för tävlingsjury) ””Praktisk uppgift Turism” År 2 | |
|  | Kommentarer plus/minus |
| **Bemötande**  Välkomnande kroppsspråk, empati, lyhördhet, trygghet, lugnande, vänlighet |  |
| **Kommunikation**  Tydlig och ärlig kommunikation, förmåga att informera och förklara  Kan man vända det negativa till något positivt?  Anpassar språk efter situation och mottagare? |  |
| **Kroppsspråk**  Vad signalerar kroppsspråket?  Positiv energi? |  |
| **Förslag på aktiviteter**  Anpassade efter situationen?  Anpassade efter målgruppen?  Kreativt? Hur presenteras de? |  |
| **Riskanalys och förebyggande säkerhet**  Hur tänker man kring denna situation? |  |
| Förståelse för yrkeskulturen  (Uniform, uppträdande osv…) |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Skola: | |
| Bilaga 8: Bedömningsprotokoll (för tävlingsjury) ”Presentation av resa” | |
|  | **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 |  |
| **Förståelse för yrkeskulturen**  (Uniform, uppträdande osv…) |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Skola: | |
| Bilaga 9: Lärarnas protokoll för likvärdig bedömning – Praktisk uppgift Turism | |
|  | **Kunskapskrav för kursen Aktiviteter och upplevelser** |
| **Bemötande**  Välkomnande kroppsspråk, empati, lyhördhet, trygghet, lugnande, vänlighet | Eleven samverkar med andra och kommunicerar **med viss/säkerhet** |
| Kommunikation  Tydlig och ärlig kommunikation, förmåga att informera och förklara  Kan man vända det negativa till något positivt?  Anpassar språk efter situation och mottagare? | Eleven samverkar med andra och kommunicerar **med viss/säkerhet samt** anpassar sitt språk efter situation och mottagare. |
| Kroppsspråk  Vad signalerar kroppsspråket?  Positiv energi? | anpassar sitt språk efter situation och mottagare. |
| Förslag på aktiviteter Anpassade efter situationen?  Anpassade efter målgruppen?  Kreativt? Hur presenteras de? | Eleven planerar och organiserar i/**efter samråd** med handledare aktiviteter för olika målgrupper. I planeringen tar eleven **med viss säkerhet/säkerhet** hänsyn till deltagarna samt platsens och situationens förutsättningar. |
| Riskanalys och förebyggande säkerhet Hur tänker man kring denna situation? | Dessutom gör eleven **med viss/säkerhet** en bedömning av säkerheten och väljer utrustning och tillvägagångssätt. |
| Förståelse för yrkeskulturen  (Uniform, uppträdande osv…) |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Skola: | |
| Bilaga 10: Lärarnas protokoll för likvärdig bedömning ”Presentation av resa” | |
|  | **Kunskapskrav för Resmål och resvägar, Marknadsföring och försäljning, Reseproduktion och försäljning,** |
| **Innehåll**  Anpassat till målgruppen  Relevant fakta för orten  Relevant budskap i bild/rubrik  Säljande? | Eleven beskriver **utförligt** **och nyanserat** olika destinationer föreslår transportmedel och resvägar |
| **Struktur**  Intresseväckande inledning  Röd tråd?  Medveten avslutning  Anpassning till tiden | Eleven gör en **välgrundad och nyanserad** granskning, bearbetning och presentation av resultatet. |
| **Kommunikation**  Anpassning till ämne och åhörare  Samarbete | Eleven samverkar och kommunicerar **med** **viss/säkerhet** med andra samt anpassar **med** viss/**säkerhet** sitt språk efter situation och mottagare. |
| **Manus/hjälpmedel**  Frihet i förhållande till manus  Relevanta hjälpmedel | Dessutom gör eleven **med viss/säkerhet** en säljande presentation av informationen och integrerar **med viss/säkerhet** tekniska hjälpmedel |
| **Förståelse för yrkeskulturen**  (Uniform, uppträdande osv…) |  |

## Bilaga 11: 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 12: 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 2 tävlade i tre olika moment. Två praktiska och ett teoretiskt. Bland annat att hantera besvärliga gäster i en reception, bädda sängar, kontrollera rum, lugna gäster efter krissituation 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