

LOGI OCH VÄRDSKAP 1-3
FRUKOST OCH BUFFESERVERING 1
VÅNINGSSERVICE 1-2
MÖTEN OCH EVENT 1-3
ARBETSPLATSFÖRLAGT LÄRANDE (APL)

Hospitality

VÄLKOMMEN TILL HOTELLVÄRLDEN

MONA FRIEDMAN
ANNA EJDERKRANS

UHR



Ett efterfrågat läromedel

Att undervisa på hotell- och turismprogrammet innebär att balansera teori och praktik, struktur och verklighet. Många lärare har efterfrågat ett läromedel som är tydligt kopplat till kursnivåerna – och samtidigt nära branschen.

Därför är vi i Utbildningsrådet för hotell och restaurang (UHR) stolta över att ihop med två lärare från hotellprogrammet ha tagit fram ett läromedel som motsvarar precis det.

Hospitality - välkommen till hotellvärlden är ett genomarbetat och branschnära läromedel för årskurs 1–3 som bidrar till struktur, kvalitet och kontinuitet i undervisningen inom hotell och turism på gymnasiet.



Om författarna



Anna Ejderkrans är legitimerad yrkeslärare och arbetar på hotell- och turismprogrammet vid Stockholms hotell- och restaurangskola. Hon har över 30 års erfarenhet med många olika roller inom hotell, bland annat som receptionist, konferenskoordinator och receptionschef, med ansvar för bokning, konferensverksamhet, marknadsföring och personal.

Anna är utbildad vid Ålands hotell- och restaurangskola, har en internationell hotellutbildning från Swiss School of Hotel & Tourism Management samt studier inom marknadsföring. Beslutet att skola om sig till yrkeslärare kom då hon upptäckte glädjen och förståelsen för yrket hos elever hon handledde på sin APL. Idag brinner hon för att inspirera unga och dela med sig av sina erfarenheter.

Mona Friedman är legitimerad yrkeslärare och förstelärare vid Stockholms hotell- och restaurangskola, där hon undervisar på hotell- och turismprogrammet. Hon har en Bachelor of Science i Hospitality Management från Florida International University och lång internationell erfarenhet från hotell- och besöksnäringen, bland annat i USA, mellanöstern och Europa.

Under sin karriär har hon arbetat i flera roller inom hotell, restaurang och turism, bl.a. som receptionist, frukostansvarig, kvalitetskonsult inom housekeeping, reseledare och researrangör. I dag arbetar hon med undervisning, programutveckling och samverkan mellan skola och bransch.



Välkommen till hotellvärlden!

Hospitality - välkommen till hotellvärlden

tar eleven från klassrummet till arbetsplatsen och ger en god förståelse för vad det innebär att arbeta inom hotellbranschen. Boken täcker alltifrån konkreta rutiner och metoder i arbetet till vikten av god service och ett professionellt bemötande.

Innehållet berör olika logiformer och yrkesroller samt ger exempel på hur arbetet kan vara upplagt på olika arbetsplatser. Den går också igenom vilka lagar och bestämmelser som finns på området och hur man arbetar med hållbarhet i åtanke.

Boken är avsedd för elever på hotell- och turismprogrammet, men passar också för andra utbildningar samt kompetensutveckling inom hotellyrket.

Boken omfattar följande kurser och nivåer:

- Logi och värdskap nivå 1-3
- Möten och event nivå 1-3
- Frukost och bufféserving nivå 1
- Våningsservice nivå 1-2
- Arbetsplatsförlagt lärande (APL)

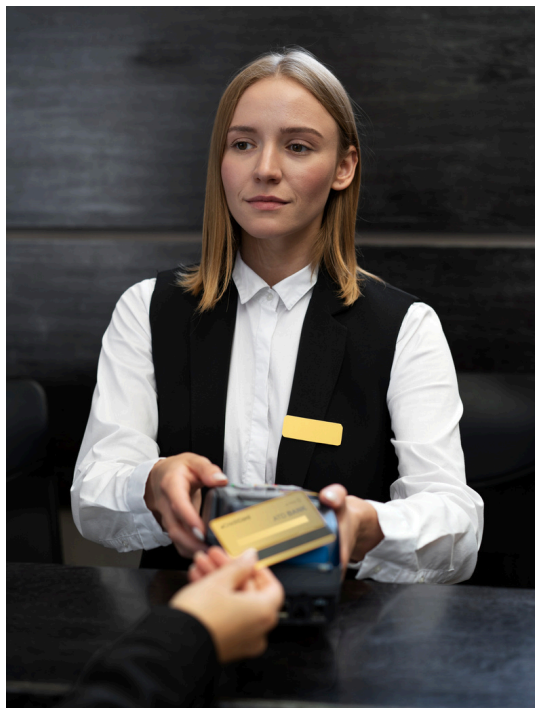
Från teori till verklighet

Pedagogisk struktur och tydlig progression

Innehållet är upplagt utifrån GY 25 och de nivåer som ämnena i programmet omfattar, vilket skapar en tydlig progression och underlättar planering, genomförande och uppföljning av undervisningen. Den samlade strukturen gör det möjligt att arbeta långsiktigt och konsekvent genom hela utbildningen.

Branschförankrat innehåll

Boken är skriven av två aktiva ämneslärare med egen yrkeserfarenhet från hotellbranschen. Innehållet är därför nära kopplat till aktuella arbetsmetoder och yrkesroller, vilket stärker kopplingen mellan utbildning och arbetsliv.



Tillgänglig och elevanpassad

Läromedlet är språkligt lättillgängligt och rikt illustrerat med fotografier som stödjer förståelsen. Den luftiga layouten gör materialet bidrar till överblick och ökad förståelse, vilket stärker elevernas arbete i såväl teori som praktik.

Insidan av boken kommer att se ut ungefär så här.



Nivå 1 Logi och värdskap

Vad betyder logi och värdskap?

Logi betyder tillfälligt boende. Det innebär att man betalar för att bo på ett annat ställe än i sitt hem, ofta på en annan ort. Värdskap innefattar värdens agerande, beteende och attityd och hur gästen tas om hand både innan, under och efter vistelsen. Ett gott värdskap tar hänsyn till vem gästen är och anpassar servicen efter det.

I detta ämne kommer du att få lära dig om olika boenden och hur det är att arbeta där, samt hur du bör agera mot olika gäster för ett gott värdskap.

Olika logiformer

Det finns olika typer av boenden (logi) där utbud och standard skiljer sig åt och därför passar olika målgrupper. Några av de vanligaste logiformerna beskrivs här, därutöver finns det andra typer av boenden som till exempel pensionat och vårdshus, men även konferenshotell som beskrivs mer i avsnittet för *Möten och event nivå 1*.

HOTELL

Det svenska ordet hotell och franska ordet hôtel kommer från franskans hôte som betyder värd och det latinska ordet hospitiālis som betyder gästvänlig eller gästfri. Även det engelska ordet hospitality kommer härifrån och man brukar prata om the hospitality industry, eller besöksnäringen på svenska, som är branschen för gästfrihet och värdskap.

Hotell finns överallt – i Sverige och i världen både i storstäder, mindre städer och på landsbygden. Det finns hotell som är byggda i träoljorpar och hotell som har rum under vattenytan.

På ett hotell kan man hyra rum för en eller flera personer. Det finns olika typer av hotellrum där storlek, standard och utseende varierar. På hotell ingår lakan och handdukar samt städning vid avresa. Vissa hotell städar rummen varje dag medan andra gör det när gästen har checkat ut, det vill säga att gästen har lämnat hotellet för den här vistelsen. Läs mer om detta i avsnittet för Väningservice nivå 1.

Utbud – vad som erbjuds.
Målgrupp – gäster med olika behov och önskemål.

LOGI OCH VÄRDSKAP 1

Hotell har ofta en matsal eller restaurang där det serveras frukost och många har även restaurang och bar som är öppen under dagen och kvällen. Flera erbjuder även andra saker som garage, gym, spa, pool, bastu, konferenslokaler med mera.

Det är vanligt att hotell har personal på plats dygnet runt. Framst för att ge gästerna så bra service som möjligt men också av säkerhetsskäl.

Priset som gästen betalar anges ofta per natt, men kan även vara per vecka eller månad – det är dock mindre vanligt. Hotell arbetar med dynamisk prissättning, som innebär att priset varierar beroende på årstid, veckodag och hur många gäster som vill bo på hotellet.

VANLIGA RUMSTYPER

Enkelrum – rum med en säng för en person.
Twins – rum med två separata sängar för två personer.
Dubbelrum – rum med en dubbelsäng för två personer.
Connecting rooms eller **adjoining rooms** – två rum med en låsbar dörr emellan. Kan hyras ut till två separata sällskap eller till ett stort sällskap om man öppnar upp dörren.
Superior – större rum med fler bekvämligheter än ett "vanligt" dubbelrum.
Executive – som ett superior men mer inriktat för affärsresenärer till exempel större och bättre arbetsbetyr.
Juniorsvit – rum med sovrumsmöbel och vardagsrumsmöbel som det kan vara öppet emellan. Mindre än två.
Suit – rum där det finns en separat sovrumsmöbel och en vardagsrumsmöbel. Kan även ha kök och matplats. Ofta stora och lysiga rum.

AFFÄRSHOTELL

Ett hotell som framför allt är anpassat till affärsresenärer brukar kallas för affärshotell. Här bor gästerna främst på veckodagar och inte lika ofta på helger. De äter vanligtvis en snabb frukost tidigt på morgonen. Några bor en natt medan andra bor måndag till fredag. De kommer ofta tillbaka till samma hotell och uppskattar ett bra skrivbord på rummet samt snabb in- och utcheckning.

Många affärshotell har högsäsong under våren och hösten. Vissa har väldigt låg efterfrågan omkring jul och på sommaren och då kan det hända att de till och med stänger hotellet.

LÄGENHETSHOTELL

På ett lägenhetshotell bor man i ett utrymme som påminner om en vanlig lägenhet. Rummen är ofta större och det finns en köksdel där gästen kan laga sin egen mat. Vissa har även tvättmaskin i lägenheten så gästen kan tvätta sina kläder.

De hyr ofta ut rum för längre perioder, som en vecka eller längre. Lägenhetshotell är vanligt på semesterorter, men även på orter där det finns stora företag dit det kommer personal från hela världen som behöver någonstans att bo under tiden de jobbar.

BOXHOTELL

Över hela världen finns det enklare boenden på boxhotell också kallat kapselhotell. Här är rummen små, ibland finns inte mer än en säng som man kan ligga och sitta i. Rummen (boxarna/kapslarna) ligger väldigt nära varandra, ibland till och med på varandra.

Dusch och toalett finns ofta i korridoren med möjlighet att låsa dörren om sig. Boxhotell är

vanligast i storstäder och på flygplatser där gästen bara sover en eller två nätter och vill följa ner kostnaden.

ALL INCLUSIVE-HOTELL

All inclusive-hotell är ofta belägna på semesterorter och är vanligare i andra länder än i Sverige. På dessa hotell erbjuds allt gästen behöver, som ofta ingår i priset då gästen har betalat ett tillägg för det. Gästen får vanligtvis ett armband i en viss färg som visar att det är betalt.

Här ingår frukost, lunch, middag och alkoholfria drycker, men även lokalt producerad öl och lokala viner kan ingå, liksom snacks och kaffebröd. Måltiderna serveras ofta i hotellets bufférestaurang, i vissa fall ingår även måltider i så la carte-restaurangen.

Det är vanligt att olika aktiviteter ingår, till exempel träningspass, yoga, vattengymnastik och volleyboll. Många är anpassade för barnfamiljer och har barnklubb med aktiviteter för mindre barn. Ibland erbjuds även barnpassning vissa tider under dagen. Dessa hotell har anställda som arbetar med aktiviteterna.

Med all inclusive-paket är det lätt för gästen att veta hur mycket semesteren kommer att kosta eftersom alla måltider och drycker ingår. Det finns ofta möjlighet för gästen att göra tillval när de är på plats, till exempel ett dyrtare vin eller en spa-behandling.

Buffé – gästen väljer mat från en buffé och tar ofta maten själv.
A la carte – gästen beställer från en meny och maten serveras vid bordet.

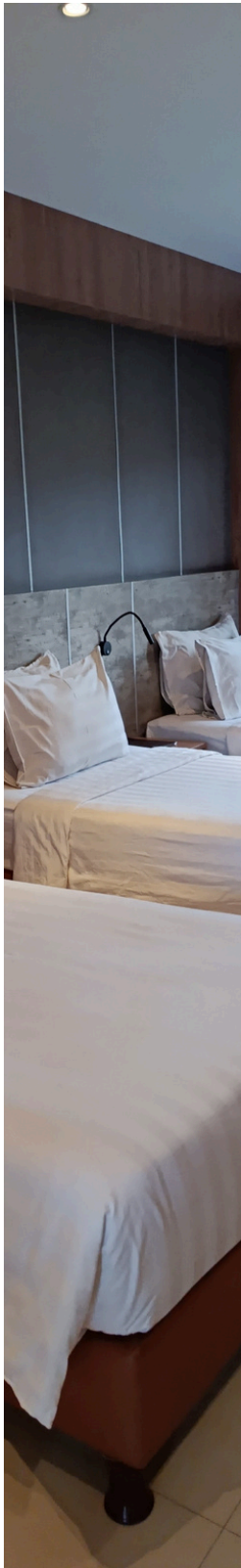
DESTINATIONSHOTELL

Ett destinationshotell innebär att gästen reser till en ort för att det är hotellet som är attraktionen eller anledningen till resan. Isohotellet som ligger i Jukkasjärvi utanför Kiruna får besökare från hela världen eftersom det är ett hotell helt byggt av is. Ett annat exempel på destinationshotell är Disneyland Hotel utanför Paris dit man reser för att uppleva Disneys sagovärld.

VANDRARHEM

Vandrarhem är en enklare form av boende än ett hotell. De kan ligga på landsbygden, centralt i städer och vid flygplatser.

Rum kan bokas som enkelrum, tvåbäddrum, fyrbäddrum eller i sovsal. En sovsal kan delas av flera sällskap. Det finns ofta tillgång till täcken och kuddar, men gästen får själv ta med sänglinnen (underlakan, örngott, påslakan alternativt sovsäck) och handdukar. Ibland finns sänglinnen och handdukar att hyra.



Beställ

Köp boken enkelt direkt via oss. Beställer du fler vid samma tillfälle får du ett rabatterat pris, se rabattstegen.

Lägg din beställning på www.uhr.nu.

PRIS 395 KR

RABATTSTEGE

10–24 st	10 %
25–49 st	12 %
50–99 st	15 %
>100 st	20 %

Frakt och moms 6 % tillkommer.
Ej returrätt.



KONTAKT

Kersti Wittén
kersti.witten@visita.se
08-762 74 62