

LOKAL UNDERVISNINGSPLAN: RECEPTIONISTUDDANNELSEN – FØRSTE HOVEDFORLØB



1. Undervisningen på Hotel- og Restaurantskolen

Undervisningen på Hotel- og Restaurantskolen tager udgangspunkt i skolen pædagogisk, didaktiske grundlag, der arbejder med fire overordnede dimensioner, der er fælles for alle uddannelserne:

- Dannelse
- Forventninger
- Professionalisme
- Træning.

De fire dimensioner udmøntes af underviserne tilpasset den specifikke uddannelse og egne pædagogiske tilgange.

Fælles for alle er imidlertid, at vi arbejder bevidst og systematisk med parametre som gentagelser, tilbagemeldinger, tryghed og fordybelse med eleverne. Alle uddannelser anvender derudover værkstedspædagogik, gæstelærere fra branchen og takt og tone til at styrke den faglige stolthed hos eleverne og hos os selv.

Denne pædagogisk, didaktiske tilgang tager afsæt i skolens seks værdier:

- *VI TROR PÅ DIG:* Vi bakker op om talent i alle former og afskygninger. Vi støtter dem, der gør og kan noget særligt, og vi skaber plads til alle dem, der har brug for særlig støtte. Vi satser på alle, der vil mestre vores håndværk.
- *VI DYRKER SANSELIGHED OG NYDELSE:* Med respekt for råvarer, sensorik og måltidet skaber vi nydelse gennem mad, værtskab og gæstfrihed.
- *VI GØR EN FORSKEL:* For elever, mestre, branche og samfund. Gennem mad, måltider og gæstfrihed vil vi gøre en forskel for en bedre verden.
- *VI ER MODIGE OG NYSGERRIGE:* Vi eksperimenterer og lærer nyt, mens vi holder håndværket i hævd. Vi er ikke bange for at gå forrest eller begå fejl.
- *VI GØR OS UMAGE:* Vi er ambitiøse på egne og andres vegne. Vi gør det, vi siger. Vi praktiserer, det vi lærer og tror på.
- *VI ARBEJDER SAMMEN OG HJÆLPER HINANDEN:* Vi samarbejder tillidsfuldt og hjælpes ad. Både på tværs af branchen, ude i verden og internt på skolen.

Se skolens pædagogisk, didaktiske grundlag her <https://hrs.dk/om-skolen/kvalitet>

2. Uddannelsens indhold

Uddannelsen består af følgende temaer:

Værtskab

Turistlære

Jura

Samfundsfag

Studietur

Kulturforståelse

Branchekommunikation

Studietur

	Mål for undervisningen	Indhold i undervisningen	Evaluering og bedømmelse	Bedømmelseskriterier
A Grundfag				I hvilken grad og omfang kan eleven: <ul style="list-style-type: none"> • A • B • C
Samfundsfag	<p>8 Eleven kan referere grundlæggende samfundsfaglig viden og på et samfundsfagligt grundlag afprøve egne synspunkter samt være bevidst om andres holdninger og argumenter</p> <p>9 Eleven kan identificere enkle eksempler på, hvilken betydning de sociale, politiske og teknologiske kræfter har for den aktuelle samfundsudvikling</p> <p>10 Eleven kan identificere enkle eksempler på samspillet mellem samfundets udvikling og udviklingen i private og offentlige virksomheder</p> <p>11 Eleven kan være bevidst om egen rolle og</p>			

	<p>indflydelsesmuligheder på arbejdsmarkedet ud fra viden om virksomheder og organisationer samt deres regulering i det fagretslige system</p> <p>12 Eleven kan bearbejde enkle sociologiske problemstillinger med relevans for eget</p> <p>13 foretage enkel informationssøgning om samfundsmæssige forhold fra forskellige medier for at identificere forskellige mediers betydning for samfundsdebatten</p>			
--	--	--	--	--

<p>Engelsk</p>	<p>1 Kommunikation 6 Eleven kan redegøre for, forklare, uddybe og kommentere et forberedt stofområde. 7 Eleven kan tage initiativ til og deltage aktivt i samtaler og diskutere varierede og komplekse emner i et sprog afpasset til situation og samtalemønster. 11 Kommunikationsstrategier 17 Sprogbrug Sprogtilegnelse 18 Eleven kan anvende et præcist og varieret ordforråd inden for varierede relevante emner. 19 Eleven kan udtale fremmedsproget klart, tydeligt, flydende og præcist med et alsidigt ordforråd inden for varierede og komplekse emner og kontekster. 21 Eleven kan anvende og forklare væsentlige regler for opbygning af tekster med sans for struktur og sammenhæng inden for relevante genrer, tekster og medier i erhverv, uddannelse</p>	<p>Arbejdssproget er engelsk.</p> <p>Undervisningen gennemføres med hovedvægt på helhedsorienteret undervisning.</p> <p>Undervisningens rammer giver mulighed for, at eleven kan bruge sin viden i den receptionistfaglige sammenhæng.</p> <p>Indhold:</p> <p>Fagudtryk for hotelbranchen</p> <p>Ordforråd</p> <p>Korrekt grammatik</p> <p>Gruppearbejde om relevante emner</p>	<p>Eleverne bedømmes ud fra deltagelse og udvikling, fremlæggelser af forskellige relevante øvelser og opgaver.</p>	<p>Eleven skal kunne:</p> <p>Anvende et præcist og alsidigt ordforråd inden for relevante emner.</p> <p>Udtale engelsk klart, tydeligt, flydende og præcist med et alsidigt ordforråd inden for varierede og komplekse emner og kontekster.</p> <p>Forstå indholdet af talt engelsk om alsidige emner,</p> <p>Deltage aktivt i samtaler og diskutere alsidige og specifikke emner.</p> <p>Selvstændigt anvender viden om erhverv, kultur og samfund i kontakten med mennesker, der bruger engelsk som modersmål eller som internationalt kommunikationsmiddel.</p>
-----------------------	--	---	---	--

	<p>og samfund samt personlige og almene forhold.</p> <p>22 Kultur- og samfundsforhold</p> <p>23 Eleven kan opnå, anvende og redegøre for og reflektere over viden om adfærd, normer og værdier hos brugere af fremmedsproget i erhverv, samfund samt i personlige og almene sammenhænge.</p> <p>24 Eleven kan drage sammenligninger mellem egen kultur og andres kultur samt redegøre for og forklare disse forskelle.</p> <p>26 Eleven kan forstå indholdet af talt fremmedsprog om alsidige og specifikke emner</p> <p>27 Eleven kan forstå indholdet af skrevne fremmedsproglige tekster om alsidige og specifikke</p> <p>28 Eleven kan udtrykke sig mundtligt med præcision i et sammenhængende sprog med alsidigt og kontekstuel ordforråd inden for varierede og specifikke</p> <p>29 Eleven kan redegøre mundtligt for og forklare indholdet af alsidige og</p>			
--	--	--	--	--

	<p>kontekstuelle tekster og teksttyper</p> <p>30 Eleven kan udtrykke sig skriftligt med høj grad af præcision og i et sammenhængende sprog tilpasset alsidige og komplekse emner og kontekster</p> <p>31 Eleven kan anvende, bearbejde og kommentere og analysere viden og informationer skriftligt inden for alsidige og specifikke emner, tekster og situationer</p> <p>32 Eleven kan anvende multimodale medier til at kommunikere med sikkerhed og variation mundtligt og skriftligt</p> <p>33 Eleven kan selvstændigt vælge og anvende lytte- og læsestrategier hensigtsmæssigt i forhold til teksttype, situation og formål</p> <p>34 Eleven kan selvstændigt vælge hensigtsmæssige kommunikationsstrategier, herunder bruge omskrivninger, overbegreber og synonymer</p> <p>35 Eleven kan selvstændigt vælge skrivestrategier efter</p>			
--	--	--	--	--

	<p>skriveformål, herunder anvende viden om skriveprocessens faser</p> <p>36 Eleven kan selvstændigt anvende fagets hjælpemidler hensigtsmæssigt til oversættelse, stavning, ordforråd, grammatik, stavekontrol, ordbogsopslag, kildesøgning og tekstproduktion</p> <p>37 Eleven kan selvstændigt anvende informationer og kilder kritisk.</p> <p>38 Eleven kan tale og skrive fremmedsproget så grammatiske regler med betydning for hensigtsmæssig og effektiv kommunikation følges med en høj grad af korrekt og varieret sprogbrug</p> <p>39 Eleven kan selvstændigt anvende viden om erhverv, kultur og samfund i kontakten med mennesker, der bruger fremmedsproget som modersmål eller som internationalt kommunikationsmiddel og reflektere herover.</p>			
--	---	--	--	--

B Obligatoriske uddannelsesspecifikke fag				I hvilken grad og omfang kan eleven: <ul style="list-style-type: none"> • A • B • C
Værtskab	1 Eleven kan forklare service og værtskab som begreber og kan sætte sig selv og receptionistrollen i relation til dette (Værtskab), (Studietur) 2 Eleven kan forklare, hvordan receptionisten kan bidrage til, at gæsten får en god oplevelse (Værtskab) + (Turistlære) 3 Eleven kan forklare og udføre gæste- og kundebetjening i receptioner (Værtskab) + (Turistlære) 4 Eleven kan forklare og anvende salgsfremmende teknikker. (Værtskab) 5 Eleven kan forklare, hvilke elementer der er vigtige i det personlige salg. (Værtskab) 6 Eleven kan forklare forskellige salgssituationer, og hvad udfaldet af disse kan være. (Værtskab)	Det gode værtskab Servicegæstebetjening Salg og Service Målgrupper Service tilpasset bestemte målgrupper Markedsføring Gæsterejsen Konflikt- og Klagehåndtering SMILK - modellen SWOT	Eleven får viden og kendskab til ” det gode værtskab” gennem en veksling mellem klasseundervisning, teamarbejde og virksomhedsbesøg. De arbejder med gæsterejsen og introduceres til arbejdet med forskellige analysemodeller. Eleverne bedømmes ud fra deltagelse og udvikling, fremlæggelser af forskellige relevante øvelser og opgaver.	Eleven kan yde et godt grundlæggende værtskab samt forstå gæsterejsen på eget hotel. De har anvende forskellige teorier til at analysere egen virksomhed og de serviceprocesser de arbejder med i praksis. De kan forklare sammenhængen mellem godt værtskab og det personlige salg i forskellige salgssituationer på hotellet.

	<p>7 Eleven kan anvende gæstepsykologi, herunder professionel formidling og kommunikation med gæsten under hensyn til service og gæstetype. (Værtskab) + (Turistlære) + (Studietur)</p> <p>8 Eleven kan forklare, hvordan konflikter med gæsten kan håndteres, herunder identificere forhold, der kan medvirke til at optrappe eller løse konflikter. (Værtskab)</p> <p>9 Eleven kan forklare betydningen af virksomhedens image i relation til kundesegmenter og som konkurrenceparameter. (Værtskab) + (Studietur)</p>			
Turistlære	<p>1 Eleven kan vejlede og servicere gæster med hensyn til overnatnings-, bospisning-, transport-, og oplevelsesmuligheder 01-08-2020 og fremefter (Værtskab) + (Turistlære)</p> <p>2 Eleven kan under hensyn til gæstetype vejlede om</p>	<p>Danmark som turistprodukt</p> <p>Turismens værdikæde</p> <p>Målgrupper & segmenter</p> <p>Servicepakker</p> <p>SWOT</p>	<p>Eleven opnår viden om og får kendskab til Danmark som turistprodukt for incoming og domestic turisme. Det sker gennem klasseundervisning, herunder teori, teamsamarbejde, sightseeing samt studietur. Eleverne bedømmes ud fra</p>	<p>Eleven har kendskab til og forståelse for den danske turistbranche og kan servicere danske og udenlandske gæster indenfor turismens værdikæde. Med elevens kendskab til målgrupper og segmenter kan eleven</p>

	turistattraktioner (Værtskab)+ (Turistlære)		deres engagement og udvikling i faget samt deres fremlæggelser og oplæg både internt og eksternt.	målrette sin service og dermed yde et godt værtskab.
Jura og forsikring	<p>1 Eleven kan forklare relevante love og regler om betalingsmidler og hvordan reglerne anvendes i praksis. (Jura)</p> <p>2 Eleven kan forklare relevante love og regler i Restaurationsloven, Bevillingsloven, Rygeloven samt andre relevante (Jura)</p> <p>3 Eleven kan forklare betydningen af Persondataloven og hvordan gæstens data skal sikres (Jura)</p> <p>4 Eleven kan forklare bestillings- og afbestillingsregler, som er efter gældende regler og branchekutyme (Jura)</p> <p>5 Eleven kan forklare om forsikringsregler og ansvarsplacering ved tyveri m.v. (Jura)</p>	<p>Aftaleloven</p> <p>Rammeaftale</p> <p>Restaurationsloven</p> <p>Bekendtgørelse af lov om røgfrie miljøer</p> <p>Tyveri & forsikringsregler</p> <p>Lov om gæsteregistrering</p> <p>GDPR</p> <p>Regler om billeje</p>	<p>Eleven får kendskab til og opnår viden om relevante love og regler, som anvendes indenfor overnatningssektoren. Denne viden opnår eleven gennem klasseundervisning, teamarbejde og virksomhedsbesøg, hvor eleven fordyber sig i lovttekster og regler. Eleven bedømmes ud fra engagement, tilegnelse og forståelse af lovttekster og regler samt fremlæggelse af diverse øvelser og opgaver</p>	<p>Eleven kan handle i overensstemmelse med gældende lovgivning. Eleven kan servicere gæster indenfor relevante love og regler, og dermed anvende deres teoretiske viden i praksis.</p>

<p>Branchekommunikation DK/ENG</p>	<p>1 Eleven kan foretage branchekommunikation og korrespondance, herunder online på dansk og engelsk. (Værtskab) + (Branchekommunikation) + (Kulturforståelse) 2 Eleven kan anvende de mest almindelige forretnings- og brancheudtryk på dansk og engelsk. (Jura)+ (Kulturforståelse) 3 Eleven kan udarbejde mindre skriftlige opgaver på dansk og engelsk til brug for turistvejledning og markedsføring. (Jura) + (Værtskab) + (Kulturforståelse)</p>	<p>Kommunikationsteorier (Shannon Weaver model og Kotlers kommunikationsmodel) Kommunikationsformer Interaktiv kommunikation Intern kommunikation Ekstern kommunikation Kommunikationsmedier (SOME) Grammatik (dansk og engelsk) Præsentations teknik (Sprog, kropssprog og attitude) Brancheterminologi (dansk og engelsk) SOP (Standard Operating Procedures)</p>	<p>Eleven får kendskab til og opnår viden om kommunikationsteorier og -former, som anvendes indenfor overnatningssektoren. Denne viden opnår eleven gennem klasseundervisning, teamarbejde og kommunikationsopgaver. Eleven bedømmes ud fra engagement, tilegnelse og forståelse af kommunikationsteorier, fremlæggelse af diverse øvelser og udarbejdelser af diverse skriftlige opgaver på både dansk og engelsk.</p>	<p>Eleven får forståelsen af, at mundtlig og skriftlig kommunikation er en vital del af et hotel. At eleven kan bruge kommunikation til at yde god service samt til at fremme salget af hotellets ydelser og produkter.</p>
<p>Sikkerhed og Arbejdsmiljø</p>	<p>1 Eleven kan forklare hvordan arbejdspladssikkerhed og arbejdsmiljø kan være med til at udvikle et godt arbejdsmiljø (Værtskab) 2 Eleven kan beskrive et arbejdsmiljø med fokus på både - fysisk og psykisk arbejdsmiljø: (Værtskab)</p>	<p>Arbejdsmiljø, fysisk og psykisk Arbejdspladssikkerhed Sikkerhedsregler Kriser og katastrofer</p>	<p>Eleven får kendskab til arbejdsmiljø og sikkerhed gennem klasseundervisning, gruppe- og individuelt arbejde. Herud over inddrages fagpersoner i form af en gæstelærer. Eleverne arbejder med udvikling af</p>	<p>Eleven kan handle i overensstemmelse med gældende lovgivning inden for arbejdsmiljø og sikkerhed. Eleven kender til optimale procedure for forskellige kriser og katastrofer. Eleven kender til vigtigheden af det fysiske og</p>

	<p>3 Eleven kan forklare de for medarbejdere relevante regler i arbejdsmiljøloven og i en APV (Jura)</p> <p>4 Eleven kan arbejde ergonomisk og sikkerhedsmæssigt korrekt (Værtskab)</p> <p>5 Eleven kan på basis af indsigt i egen adfærd og retningslinjer for forebyggelse af krise- og katastrofesituationer medvirke til at øge sikkerhedsniveauet (Værtskab)</p> <p>6 Elever kan forklare relevante sikkerhedsregler og love (Jura)</p>	<p>Brand</p> <p>SOP (Standard Operating Procedures)</p> <p>APV</p> <p>Gæstelærer fra Politiet i forbindelse med undervisning i tyveri</p>	<p>SOP i forhold til brand procedure.</p> <p>Eleven bedømmes ud fra engagement, tilegnelse og forståelse af viden om arbejdsmiljø og sikkerhed, i forhold til at kender regler og procedure indenfor de forskellige områder.</p>	<p>psykiske arbejdsmiljø. Elev skal kunne forholde sig til den teoretiske viden i forhold til praksis.</p>
<p>C</p> <p>Valgfri uddannelsesspecifikke fag</p>				<p>I hvilken grad og omfang kan eleven:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A • B • C
<p>Kulturforståelse</p>	<p>1 Eleven kan forklare kendetegn ved forskellige kulturer. (Kulturforståelse)</p> <p>2 Eleven kan forklare hvordan kulturforskelle</p>	<p>Hvad er kultur?</p> <p>Dansk kultur</p> <p>Forskellige landes kulturer</p> <p>Kulturteori</p> <p>Kulturprojekt: "Handbook"</p>	<p>Eleven får viden og kendskab til "kulturforståelse" gennem en veksling mellem klasseundervisning,</p>	<p>Eleven kan levere gæstebetjening baseret på forståelsen for kulturelle forskelligheder. Eleverne kan</p>

	<p>påvirker gæstebetjening og service. (Kulturforståelse)</p> <p>3 Eleven kan forklare, hvorfor kulturforskelle kan give anledning til misforståelser, og hvordan dette kan håndteres i gæstebetjeningen. (Kulturforståelse)</p>		<p>teamarbejde. De arbejder med kulturforståelse og introduceres til forskellige kultur teoretikere gennem et tværfagligt samarbejde med engelsk. Eleverne bedømmes ud fra deltagelse og udvikling af kulturprojekt og fremlæggelser af dette.</p>	<p>genkende forskellige kulturer når de møder deres gæster på overnatningsstedet. Eleven kan anvende forskellige kulturteorier til at analysere egne gæster - og de kan anvende teorierne i praksis, så de undgår misforståelser i gæstebetjeningen.</p>
--	--	--	--	--

4. Prøver/eksamen

?

5. Formalia

Link til bekendtgørelser

<https://www.retsinformation.dk/eli/lta/2022/604>

Link til uddannelsesordning

https://www.eud.uddannelsesadministration.dk/Reports/VisRapport.aspx?rapport_navn=UddannelsesordningUdvidet.rpt&rapport_type=1&where_clause=%2BLv2ihn6ZeMLkkY5%2BCx%2Fu1Sz26sFbIUbTqnrnwew%2BbXSANI8D0o7VzjqsQIeueaJDOcrv%2FyhGIaaeKgZkG3JBLY4qKLYLK8%2FYg96Uopr%2F0%2Blo9MT511D24%2Beai0mjCpeb14%2B%2BhgRD9TicynKKvOusvsxgigRWKmhciJp5qd8rD4LoSrvMjvMBwodU5ZmREgsZUBn8sjCyuWBwWmaLxw3cvsvxgigRWKmhciJp5qd8rBHmCZpnBlGuQF5VbTRkd1kJbGSP%2Brcclov0u7GTIZvva%3D%3D¶m_clause=QbN37spYIuZ16W%2BgwZfBSM9SBych%2FDYVYKbOkbZFSzT41%2B8LAsCFb1h65Qsrr1Ii

Denne lokale uddannelsesplan revideres næste gang foråret 2023 i samarbejde med det lokale uddannelsesudvalg.