

Inspirationsmateriale til arbejdsmarkedsuddannelsen

Nr. 40586

Branchejura i hotel- og restaurationsbranchen

Udviklet af:

Gry Asnæs
Asnæs & Vangstrup Advice

November 2008

1. Uddannelsesmålets sammenhæng til FKB og TAK'er

FKB

Arbejdsmarkedsuddannelsen ”Branchejura i hotel- og restaurationsbranchen” er udviklet til FKB nr. 2777 – Reception, servering og service. FKB'en kan hentes på www.khru.dk eller www.uddannelsesadministration.dk

Uddannelsen har en varighed på 2 dage.

TAK

Tilhørende arbejdsmarkedsrelevante kompetencer (TAK): Primært i forhold til ”gæstebetjening i reception” og i nogen grad gæstebetjening ved servering, menu- og drikkevaresammensætning og service ved bestilling og servering.

Handlingsorienterede mål

Deltageren kan på baggrund af kendskab til restaurationsloven medvirke til at sikre, at virksomheden efterlever lovens regler i forhold til driften. På baggrund af kendskab til restaurationsloven kan deltageren indgå i dialog med myndighederne om de tilladelser hos politi og kommune, der er nødvendige for at kunne drive en lovmæssig korrekt virksomhed. Deltageren kan med viden om de særlige branchekutymmer og retspraksis, der har udviklet sig på dette konkrete område, udarbejde afbestillingsvilkår til brug for ordrebekræftelser, bureauaftaler og firmaaftaler samt håndtere afbestillingsvilkår, der bringes i anvendelse, herunder reservationsgebyr, depositum, omplacering, momshåndtering i forbindelse med opgørelse et afbestillingsgebyr. Deltageren kan på baggrund af viden om særlig udviklet retspraksis på hotel- og restaurationsområdet, herunder praksis fra ankenævnet for hotel, restaurant og turisme, håndtere lettere juridiske problemstillinger i forbindelse med skader på gæsters ejendele, gæsters mistede effekter, garderobeansvar eller klager fra gæster over mangler ved leverede ydelser samt skader på gæster.

Arbejdspladser

Uddannelsesmålet er relevant for medarbejdere på arbejdspladser inden for jobområdet overnatningsvirksomheder og serveringsvirksomheder.

Den ene type arbejdsplads på området er virksomheder, der modtager overnattende gæster med mulighed for servering. Arbejdspladserne kan således betegnes som feriehoteller, conferencecentre, hoteller, moteller, kroer, feriepensionater, feriecentre, vandrerhjem, camping m.m. Som følge af at overnatningsbranchen konstant udvikler nye koncepter, er det ikke muligt at foretage en udtømmende opremsning.

Den anden type arbejdsplads er serveringsvirksomheder. Arbejdspladserne findes primært – men ikke udelukkende - på serveringsvirksomheder, der betjener a la carte gæster, selskaber, kurser og konferencer, hvor gæsterne sædvanligvis forud for ankomst har bestilt bord, et arrangement m.v. Det er hvad enten, det er gæsten selv, der har foretaget bestillingen, eller det er sket via et bureau eller lignende. Virksomhedens størrelse har ingen umiddelbar betydning.

Arbejdsfunktioner

Uddannelsen skal kvalificere medarbejdere i hotel- og restaurationsbranchen, som varetager arbejdsopgaver, hvor der er en erhvervsjuridisk berøringsflade. Formålet er, at de, der varetager arbejdsfunktionen, i højere grad end tidligere skal kunne håndtere de mangeartede branchejuridiske problemstillinger, de præsenteres for i løbet af en sædvanlig arbejdsdag.

Der har gennem de senere år vist sig den tydelige tendens at der eksisterer et markant behov for et brancherelateret juridisk tilbud til hotel- og restaurationsområdet. Kravene er stigende til virksomhedernes konkurrenceevne og effektivisering. Som følge heraf er behovet for at kunne navigere i den branchespecifikke erhvervsjura stigende. Der er således et behov for at sikre at aftaler, der indgås, er juridisk holdbare og optimale, at lovgivning på området overholdes, og de lettere juridiske problemstillinger, der opstår i forhold til gæster og samarbejdsrelationer m.v., løses i henhold til gældende regler/praksis på området.

For at sikre et godt arbejdsklima og en professionel håndtering af de daglige juridiske problemstillinger i hotel- og restaurationsbranchen er en grundlæggende og operationel viden om den brancherelaterede jura en nødvendig forudsætning.

Arbejdsfunktionen er:

- indgåelse af aftaler om levering af tjenesteydelser med gæster herunder firmaaftaler og samarbejdsaftaler med rbo'erne og leverandører
- håndtering af reservationer, ordrebekræftelser, afbestillinger m.v.
- ansvar for overholdelse af gældende branchespecifik erhvervsjuridisk lovgivning
- dialog med myndighederne
- varetagelse af gæsters krav på erstatning for tab eller mangler

Uddannelsen er udviklet til personer, der har beføjelser eller arbejdsopgaver i forhold til:

- at håndtere lettere juridiske problemstillinger
- at indgå aftaler på vegne af virksomheden
- at have kontakt med myndighederne
- at sikre opfyldelse af branchespecifik erhvervsjuridisk lovgivning

Uddannelsen er således rettet til medarbejdere på, som varetager en eller flere af de ovenfor beskrevne arbejdsfunktioner i overnatnings – eller serveringsvirksomheder. Det kan være medarbejdere inden for følgende fagområder:

- faglærte receptionister og juniorreceptionister
- faglærte hotel- og fritidsassistenter
- faglærte tjenere
- ikke-faglærte medarbejder

Deltagerforudsætninger

Deltagerens faglige forudsætninger i forhold til uddannelsesområdet vil være afhængig af arbejdsorganiseringen på den enkelte arbejdsplads. Det betyder, at de beføjelser, den enkelte medarbejder har og de arbejdsopgaver, som den enkelte medarbejder løser, kan være forskellige. Der er således ingen specifikke krav til deltagerens faglige forudsætninger.

2. Ideer til tilrettelæggelse

Uddannelsesmål

På baggrund af kendskab til restaurationsloven kan deltageren i forbindelse med receptionsarbejdet inden for hotel- og restaurationsbranchen medvirke til, at virksomheden lever op til relevante regler i denne. Deltageren kan indgå kontrakter med interessenter, der ønsker at benytte sig af virksomhedens produkter. Deltageren kan håndtere afbestillingsvilkår, herunder opgøre et godtgørelseskrav og afdække om der er sket no-show eller forsinkelse. Deltageren kan på baggrund af viden om erstatning og produktansvar håndtere lettere juridiske problemstillinger i forbindelse med skader på gæsters ejendele, mistede effekter eller klager fra gæster over mangler ved leverede ydelser.

Uddannelsens afvikling

Uddannelsen forslås indledt med, at deltagerne afklarer deres nuværende kompetence og forventninger til uddannelsen. Den kan afsluttes med, at deltagerne tager en drøftelse af, hvorledes den tilegnede viden kan anvendes i det daglige arbejde.

I undervisningen skal der tages højde for at deltageres forudsætninger kan være meget forskellige. Der skal også tages højde for, at deltagerne får mulighed for at arbejde med egne erfaringer og de konkrete problemstillinger, der optager deltagerne i forhold til den arbejdsfunktion, der skal udfyldes. Derfor er det vigtigt, at undervisningen foregår meget i dialogform.

Undervisningen bør i udstrakt grad være baseret på praksis. Det betyder, at de teoretiske indlæg skal eksemplificeres med praktiske og konkrete eksempler fra den hverdag, som deltagerne kan identificere sig med. Det er vigtigt, at deltagerne også byder ind med egne erfaringer og holdninger, da det er med til at skabe et mere nuanceret billede af, hvorledes de praktiske situationer kan håndteres.

Kurset bør have følgende temaer:

1. Præsentation og introduktion til uddannelsen
2. Det juridiske univers
3. Gennemgang af restaurationsloven
4. Opbygning af en aftale om levering af tjenesteydelser
5. Afbestillingsregler
6. Anden relevant lovgivning

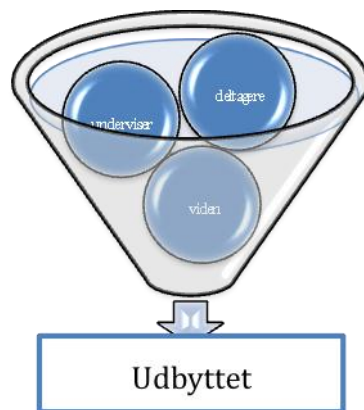
INSPIRATIONSMATERIALE

Branchejura i hotel- og restaurationsbranchen

Ad 1. Præsentation og introduktion til uddannelsen

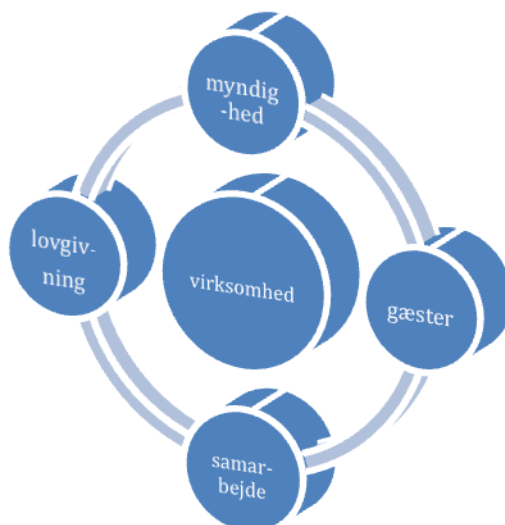
Underviseren lægger ud med en præstation af sig selv og de kvalifikationer, der gør, at underviseren kan sikre en nærværende og praktisk undervisning. Det bør gøres meget for at sikre, at der bliver en så uformel og åben dialog mellem deltagerne som muligt. Derfor foreslås det, at der laves en præsentationsrunde af deltagerne tilrettelagt således, at deltagerne interviewer sidemanden for derefter at præsentere sidemanden for den samlede gruppe.

Herefter kan der ske drøftelser i mindre grupper om hvilke forventninger, man har til uddannelsen, og hvilke konkrete problemstillinger man gerne vil have belyst under uddannelsen. Efterfølgende samles deltagerens viden i plenum med det formål at skabe viden om deltagerens forventninger til uddannelsen. Forløbet kan illustreres således:



Ad 2. Det juridiske univers

Formålet med dette tema er at give deltagerne en forståelse af det juridisk univers, de hele tiden befinder sig i i forbindelse med daglige arbejdet. Det kan eventuelt illustreres ved en figur som denne:



Ad 3. Gennemgang af restaurationsloven

Restaurationsloven er hele erhvervets eksistensgrundlag. Hvad enten man driver hotel eller restaurant eller er ansat i en sådan virksomhed, er det væsentligt at kunne agere efter denne lovgivning. Der kan være en oversigt over restaurationslovens afgrænsning og sammenhæng med anden relevant lovgivning. Herefter kan der være en gennemgang af de relevante regler i restaurationsloven.

Ad 4. Opbygning og indgåelse af en aftale om levering af tjenesteydelser

Der kan være fokus på hvad fx ordrebekræftelser, leverandøraftaler, firmaaftaler og bureauaftaler kan indeholde. Der kan tillige være en gennemgang af relevante regler i aftaleloven. Det er vigtigt at gennemgangen har et praktisk sigte. Der bør være eksempler på forskellige formuleringer, konsekvenser af formuleringer. Der kan i den forbindelse søges hjælp i afgørelser fra Ankenævnet for hotel, restaurant og turisme.

Ad 5. Afbestillingsregler

Der kan være en gennemgang af branchekutymerne for *selskabsarrangementer*, der blandt andet omfatter følgende:

Skriftlig bekræftelse

§1 Den skriftlige bekræftelse bør indeholde nøjagtig oplysning om den aftalte menu og øvrige ydelser samt dato og tidsramme for arrangementet. Desuden bør arrangementets samlede pris være nøje angivet, herunder f.eks. vin-menu, vin ad libitum og fri bar. Det samme gælder reservationsgebyrets størrelse og depositum. Hvis arrangementet strækker sig ud over almindelig lukketid (kl. 24) eller det aftalte tidsrum, kan virksomheden kræve særskilt betaling for de udgifter, der bliver påført herved.

Selskabsarrangement – afbestilling i tide

§2 Afbestilling af et selskabsarrangement på 12 personer og derover skal rettidigt ske skriftligt senest fire uger inden datoen for afviklingen af det bestilte arrangement, under 12 personer skal rettidigt ske skriftligt senest to uger inden datoen for afviklingen af det bestilte arrangement

Selskabsarrangement – krav på godtgørelse

§3 Ved afbestilling af hele selskabsarrangementet eller reduktion på mere end 10 pct. inden seks døgn før det bestilte arrangement kan hotellet eller restauranten m.v. kræve en godtgørelse, der svarer til 50 pct. af prisen for de afbestilte ydelser. Senere end seks døgn før det bestilte arrangementet kan hotellet eller restauranten m.v. kræve en godtgørelse, der svarer til 75 pct. af prisen for de afbestilte ydelser

§4 Hotellet eller restauranten m.v. kan ved forevisning af regning kræve, at gæsten ved/trods rettidig afbestilling betaler for ydelser, der ikke kan afbestilles, f.eks. musik, kontorartikler, apparatur og lignende.

§5 Ved manglende fremmøde (no show) har hotellet eller restauranten m.v. krav på fuld pris for hele arrangementet.

Derudover kan der være gennemgang af branchekutymerne på *kursus og konference*-området, der bl.a. indeholder følgende:

§9 Afbestilling af hele kurset eller konferencen kan rettidigt ske skriftligt inden seks uger før kursets/konferencens afholdelse. Enhver form for reduktion i kurset/konferencen på op til 35 pct. - herunder i antallet af mødedeltagere eller i arrangementets tidsrum – skal rettidigt ske skriftligt, senest tre uger før arrangementet finder sted.

Kurser og konferencer – krav på godtgørelse

§10 Ved afbestilling senere end seks uger før arrangementet skulle finde sted, kan hotellet m.v. kræve en godtgørelse, der svarer til 65 pct. af prisen for de bestilte ydelser. Ved reduktion på mere end 35 pct. i antallet af deltagere eller ved reduktion senere end tre uger før arrangementet skal finde sted, kan hotellet m.v. vælge at betragte hele arrangementet som afbestilt og kræve en godtgørelse, der svarer til 65 pct. af prisen for de oprindeligt bestilte ydelser, eller at gennemføre arrangementet med fuld betaling for enhver reduktion, der ikke er meddelt hotellet m.v. rettidigt på skrift.

§11 Hotellet m.v. kan ved forevisning af regning kræve, at gæsten ved/trods rettidig afbestilling betaler for ydelser, der ikke kan afbestilles, f.eks. musik, kontorartikler, apparatur og lignende.

§12 Ved manglende fremmøde (no show) har hotellet m.v. krav på at tage fuld pris for hele kurset/konferencen.

Endelig kan afbestillingsreglerne på *overnatningsområdet* gennemgås. Der kan tillige være en dialog om, hvorledes man udarbejder egne afbestillingsregler, hvordan de efterleves, håndhæves m.m.

Anden relevant lovgivning

Der kan være en gennemgang af lovgivning om registrering af gæster, lov om røgfri miljøer, prisskiltning og diskriminationsloven. Alle bør anskues ud fra branchens synsvinkel for at skabe en sammenhæng med deltagerne egen hverdag.

3. Afholdelsesformer

Undervisningen kan med fordel holdes med megen dialog og eventuelt workshops med færre deltager, hvor deltagerne har mulighed for erfaringsudveksling.

4. Litteraturliste og nyttige links

Undervisningsmaterialet bør omfatte:

Branchekutymen, der kan downloades på HORESTAs hjemmeside:

http://www.horesta.dk/Emner/Branchejura/Afbestilling/Selskaber/~media/migration/folder/upload/filer/pdf/branchejura/hvad_man_bor_vide.pdf.ashx

<http://www.horesta.dk/Emner/Branchejura/Afbestilling/Konferencer/Branchekutyme.aspx>

<http://www.horesta.dk/Emner/Branchejura/Afbestilling/Hotelvaelser/Branchekutyme/Rammeaftale.aspx>

Restaurationsloven, der kan downloades på retsinformation:

<https://www.retsinformation.dk/Forms/R0710.aspx?id=27095>

Diverse bekendtgørelser:

BEK nr. 204 af 17/03/2005 - Gældende

Bekendtgørelse om ikrafttræden af bestemmelser i lov nr. 486 af 9. juni 2004 om næringsbrev for fødevarerbutikker og lov nr. 487 af 9. juni 2004 om ændring af lov om restaurations- og hotelvirksomhed

BEK nr. 265 af 13/04/2005 - Gældende

Bekendtgørelse om dørmænd

BEK nr. 363 af 19/04/2007 - Gældende

Bekendtgørelse om aflæggelse af prøve til næringsbrev til fødevarerbutik, fødevarerengrosvirksomhed og restaurations- og hotelvirksomhed m.v. (næringsprøve)
(Prøvebekendtgørelsen)

BEK nr. 364 af 19/04/2007 - Gældende

Bekendtgørelse om erhvervsuddannelser der undtager fra prøvekrav (næringsprøven)
(Uddannelsesbekendtgørelsen)

BEK nr. 365 af 19/04/2007 - Gældende

Bekendtgørelse om næringsbrev til visse fødevarer virksomheder og restaurations- og hotelvirksomhed m.v.

Restaurationsloven i praksis - den kommenterede restaurationslov, Gry Asnæs, DJØF 2006.

Kickstart din restaurant, Vangstrup, Anette og Gry Asnæs, fås via www.restaurantejer.dk

Links

www.restaurantejer.dk

www.naeringsbasen.dk

<http://www.hrt-ankenaevn.dk/>

www.horesta.dk