

# Inspirationsmateriale til arbejdsmarkedsuddannelsen

**Nr. 40856**

**Servering**

---

**Udviklet af:**

Mariann Præstegaard  
Hotel- og Restaurantskolen, København

*Maj 2009*

## 1. Uddannelsesmålets sammenhæng til FKB og TAK

### FKB

Arbejdsmarkedsuddannelsen er udviklet med FKB nr. 2777 – Reception, servering og service. FKB'en kan hentes på [www.khru.dk](http://www.khru.dk) eller [www.uddannelsesadministration.dk](http://www.uddannelsesadministration.dk)

Uddannelsen har en varighed på 2 dage.

### TAK

Tilhørende arbejdsmarkedsrelevante kompetencer (TAK):

Borddækning, Gæstebetjening ved servering, Intern kommunikation og samarbejde omkring servering, Menu- og drikkevaresammensætning, Service ved bestilling og servering.

### Handlingsorienterede mål

- Deltageren kan forestå enkle former for opdækning i café-, a la carte- og selskabsforretninger og kan varetage servering af morgenmad og brunch samt tallerkenservering.
- Deltageren kan foretage afrydning på korrekt vis.
- Deltageren kan anvende elementær viden om servicering af gæster, herunder registrere og aflæse gæstens ønsker og forventninger samt i muligt omfang efterkomme disse.
- Deltageren kan servicere med forståelse for betydningen af et højt serviceniveau for den aktuelle forretning og for restaurantbranchen som helhed.
- Deltageren kan efterleve gældende hygiejneregler.

### Arbejdsfunktioner

Kurset er relevant for medarbejdere, der arbejder med tjenerrelaterede jobfunktioner på hoteller, kroer, conferencecentre, restauranter, caféer m.m. Fx ikke-faglærte medarbejdere, der ønsker yderligere kompetencer eller faglærte tjenere, der ønsker opdatering inden for det specifikke område.

## 2. Ideer til tilrettelæggelse

### Opdækning

Med udgangspunkt i deltagernes service og hermed opdækningsmuligheder, laves praktiske opdækningsøvelser til morgenmadsserveringer, frokost og a la carte – samt selskabsserveringer. Vi gennemgår teoretisk mere specielle opdækninger som brunch, skaldyrsbuffet, grillarrangementer m.m. Der kan også undervises i valg af pynt og udsmykning til bordet som lys, bånd, servietter, dekorationer og naturprodukter som skaller, kogler, nødder m.m.

Gennem praktiske øvelser undervises i afrydning, metoder til at effektivisere afrydningen samt ergonomiske korrekte arbejdsstillinger.

### Service

Der undervises i gæstepsykologi samt verbal og nonverbal kommunikation. Hvordan læses en gæst? Hvad udtrykker vi via vores kropssprog? Skal alle gæster have ens behandling? Hvad er service og kan det niveauiinddeles? Vi taler om forståelsen for et stigende servicebehov, om forskellige restauranttyper og de udfordringer de giver den enkelte tjener.

#### *Definition af begrebet "service":*

En service eller serviceydelse er et (til tider gratis) ikke-materielt produkt (marketing), hvilket blandt andet vil sige kundebetjening, hjælpsomhed, kulance, konsulentbistand, rådgivning m.m.

### Case

Deltagerne varetager opdækning, servering og afrydning af morgenmad eller frokost for kursusstedets ansatte eller lignende, og opnår igennem praktiske øvelser uddannelsesmålets kompetencer. Deltagerne inddeles i arbejdsstationer som på en almindelig virksomhed, og der uddelegeres ansvarsområder. Er det muligt at videofilme øvelsen kan det være en rigtig god måde at evaluere forløbet med deltagerne efterfølgende. Kan man få én eller flere kollegaer til at agere gæst, bliver øvelsen mere virkelighedsnær.

Der tages primært udgangspunkt i Tjenerbogen.

## **3. Afholdelsesformer**

### **Afholdelsesformer**

Undervisningen kan med fordel tilrettelægges som en kombination af teori og praktiske øvelser. Ved sidstnævnte vil en afveksling mellem gruppeopgaver og enkeltmandsopgaver give mulighed at tilgodese deltagerne forskellige forudsætninger for indlæring.

## **4. Litteraturliste og nyttige links**

Tjenerbogen, Erhvervsskolernes forlag 2008

Powerpoint: Service