Attføringsbedriftene
- en bro til arbeidslivet

HÅNDBOK I PRAKTISK OPPLÆRING AV PERSONER I ARBEIDSRETTEDE TILTAK I HOTELLBRANSJEN.

HOT TRAIN

Et prosjekt med fokus på utvikling av en metodikk for opplæring av personer med behov for bistand, med en målsetting om å gi dem økt praktisk kompetanse for jobber i hotell- og servicenæringen.

HÅNDBOK I PRAKTISK OPPLÆRING AV PERSONER I ARBEIDSRETTEDE TILTAK I HOTELLBRANSJEN.

Denne håndboken beskriver innhold og konklusjoner fra HOT TRAIN-prosjektet og gir råd og eksempler til andre organisasjoner i hotell- og servicenæringen om hvordan tilsvarende opplæring kan gjennomføres.

Partnere i prosjektet er:

This project has been funded with support from the European Commission. This publication, the manual from the Hot Train Project, reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

Innhold

1. HOT TRAIN-PROSJEKTET – INNLEDNING. 5
2. Partnere i prosjektet: 6
3. Innhold i prosjektet. 6
3.1. Opplæring i hotell: 6
3.2. Bærekraftig drift: 7
3.3. Generelt: 7
4. Ordliste: 8
5. Læring i arbeid. En metodikk og en beskrivelse av en modell for opplæring 12
5.1. Bakgrunn 12
5.2. Modellen for opplæring. 13
5.3. Metoden 15
5.3.1. De tre K-ene: Kartlegging – Kurs – Kompetanse 16
5.3.2. Prosessdokumenter 19
5.4. Avslutning 26
6. Bærekraftig drift av hotell i kombinasjon med opplæring. 27
6.1. En praktisk modell for endringsprosesser for å oppnå bærekraftig drift. 27
6.1.1. Definere modellen 27
6.2. Utfordringer ved denne originalmodellen 28
6.3. Revidert modell 28
6.4. Kritiske faktorer for å oppnå bærekraftighet 30
6.5. Valg av modell for tjenestelevering 30
6.6. Behovet for pengestøtte 31
6.7. Betaling for attførings- og opplæringstjenester 32
6.8. Kontrakter – juridisk bindende 32
6.9. Balansere sosiale og kommersielle mål 33
6.10. Lærdommer og felles utfordringer. 34
6.10.1. Gjennomføring av opplæring i et hotell. 34
6.10.2. Balansen mellom kundenes behov og behovene til personer som mottar bistand 34
6.10.3. Bemanning og bemanningskostnader 35
6.10.4. Yrkeshindringer for personer som mottar bistand 35
6.11. Testing av bærekraftighet 36
6.12. Vurderingsskjemaene / selvevalueringsskjemaene for endringsprosessene. 37

6.13. Hvordan vurderingsskjemaet kan brukes 39
6.13.1. Utarbeide forbedringsplanen 40
6.13.2. Neste trinn og identifisering av prioriterte områder. 41
6.14. Hvordan denne prosessen har støttet prosjektpartnerne 41
7. Vurderingsskjemaene 42
7.1. Vurderingsskjema for endring til mer kommersiell drift 42
7.2. Vurderingsskjema endringsprosess innhold i de arbeidsrettede tiltakene. 60
7.3. Mal for forbedringsplan for endring til mer kommersiell drift 68
7.4. Mal for forbedringsplan for endring av innhold i de arbeidsrettede tiltakene 72
8. Bruken av dokumentasjonsplanene 75
8.1. Oppsummering av tilbakemeldinger fra partnere som har testet eller evaluert dokumentasjonsplanene 75
8.1.1. PS: hotell: 75
8.1.2. U Pana Cogito: 76
8.1.3. Vilnius Psykosocial Rehabilitation Center (VPSRC): 76
8.1.4. COPE Foundation: 76
8.1.5. Fokus Praha: 76
9. Vedlegg: 78
9.1. Oversikt over opplæringsdokumentasjon i bruk på PS:hotell i Norge. 78
9.2. Dokumentasjonsplaner for "Basisferdigheter": 80
9.3. Dokumentasjonsplaner for "Housekeeping": 84
9.4. Dokumentasjonsplaner for arbeid og opplæring på læringsområdet: Kjøkken: 116
9.5. Dokumentasjonsplaner for opplæringsområdet: Resepsjon 185
9.6. Dokumentasjonsplaner for opplæringsområde: Restaurant 225
KOMPETANSEBEVIS 291

1. HOT TRAIN-PROSJEKTET – INNLEDNING.

Ideen om å lage et hotell i Norge som kombinerte attføring, arbeidstrening og opplæring med vanlig kommersiell hotelldrift ble lansert av Arbeids- og Velferdsdirektoratet i 2009. I januar 2009 sendte NAV Oslo en forespørsel til attføringsbedrifter i Oslo hvor de informerte om at Arbeids- og Velferdsdirektoratet og NAV vurderte å etablere nye arbeidsrettede tiltaksplasser knyttet til drift av et hotell. Arbeidsoppgavene skulle i stor grad utføres av personer i arbeidsrettede tiltak og var et ledd i den store satsingen Vilje Viser Vei, som fokuserte på å gi bedre og flere yrkesrettede attføringstilbud til personer med psykiske problemer.

Hotelldrift som en attføringsarena for denne målgruppen eksisterte ikke i Norge på dette tidspunktet. Man hadde imidlertid hatt gode erfaringer med dette i andre Europeiske land. Internasjonalt ble drift av hoteller benyttet som aktive opplæringsarenaer med mål om jobb for deltakerne (personer som mottar bistand og opplæring) i det ordinære arbeidslivet etter endt opplæring. Det ble imidlertid også benyttet som opplæringsarena hvor målet var permanent jobb i hotellet for personer som ikke har mulighet til å stå i en ordinær jobb grunnet sitt sykdomsbilde. Erfaringen var også at slike hoteller hadde nær kontakt med virksomheter i det ordinære arbeidslivet og dessuten var populære som attføringsarenaer for personer med en psykisk sykdom. Dette ble også regnet som en næring hvor det normalt er et stort behov for arbeidskraft.

NAV valgte Itas amb AS som samarbeidspartner. Råbygget til PS:hotell på Vulkan i Oslo sto klart i november 2010.

Arbeids- og Velferdsdirektoratet mente videre at PS:hotell ville få en god start dersom de helt fra begynnelsen kunne ha tilgang til den erfaringen som fantes i tilsvarende virksomheter i andre europeiske land. De tok derfor initiativ til et prosjekt som skulle gjøre dette mulig. En arbeidsgruppe ble etablert som skulle finne relevante europeiske samarbeidspartnere for prosjektet og som samtidig skulle søke om EU-midler for å finansiere prosjektet.

Til sammen 8 partnere fra Skottland, Irland, Polen, Tsjekkia, Litauen og Norge ble enige om å søke SIU (Senter for Internasjonalisering av Utdanning) om Leonardo-midler (LdV) til finansiering av et Videreutviklingsprosjekt (TOI - Transfer of Innovation) under EU's Life Long Learning Programme. Leonardo da Vinci programmet er rettet mot fag- og yrkesopplæring i Europa. Programmet ønsker å ha et spesielt fokus på tiltak for unge i videregående opplæring. SIU administrerer programmet i Norge. Hot Train har hatt som mål å bidra til å oppfylle SIU sin prioritering om å gjøre fag- og yrkesopplæringen mer attraktiv og øke kvaliteten for å sikre gjennomføring av utdanning.

Prosjektet ble kalt HOT TRAIN, et akronym for Hotel Training. SIU innvilget i 2012 søknaden om finansiering.

HOT TRAIN er et to-årig EU-prosjekt, som fokuserer på utvikling av en metodikk for opplæring av personer i ytterkanten av arbeidslivet, med en målsetting om å gi dem økt praktisk kompetanse innen yrker i hotell- og servicenæringen. Det fokuserer i tillegg på hva virksomheter som dette kan gjøre for å oppnå en bærekraftig drift. Prosjektet startet i september 2012 og ble avsluttet i september 2014.

2. Partnere i prosjektet:

- Fokus Praha, Praha, Tsjekkia: www.fokus-praha.cz
- Itas amb AS, Oslo, Norge: www.itasamb.no , www.pshotell.no/
- COPE Foundation, Cork, Irland: www.cope-foundation.ie
- FSD, Forth Sector Development, Edinburgh, UK / Skottland: www.forthsector.org.uk/businesses/forth-sector-development/
- U Pana Cogito, Krakow, Polen: www.pcogito.pl , www.rodziny.info
- VPSRC, Vilnius Center for Psychosocial Rehabilitation, Vilnius, Litauen: www.protnamis.lt
- Hapro AS, Jaren, Norge: www.hapro.no/ .
- Bransjeforeningen Attføringsbedriftene i NHO er koordinator for prosjektet. www.attforingsbedriftene.no .

3. Innhold i prosjektet.

Prosjektets partnere besluttet i planleggingsfasen at prosjektet måtte ha fokus på to områder.

3.1. Opplæring i hotell:

I Norge har vi i dag to attføringsbedrifter som driver hotell med attføringsformål. ITAS amb AS åpnet PS:hotell høsten 2011. ALF i Bergen har drevet Klosterhagen hotell noe lenger. Hotellkjeden Scandic Hotels samarbeider med PS:hotell og i prosjektet Hot Train ser vi verdien av samarbeidet med Scandic Hotels av følgende årsaker:

- Det er viktig at den opplæringen som tilbys på PS:hotell gir en kompetanse som møter de behovene arbeidsgivere i bransjen har så godt som mulig. I dette prosjektet har vi samarbeidet med Scandic Hotels, som en representant for arbeidsgiversiden, for å få en realistsisk registrering av disse kompetansekravene. Scandic har bidratt med å definere hvilke kompetansekrav bransjens har til dem som ønsker å søke arbeid i bransjen. PS:hotell får dermed en mulighet til å skreddersy opplæringsmål som er tilpasset den kompetanse som hotellbransjen trenger hos arbeidssøkere.
- For mange mennesker vil det være et for ambisiøst mål å sikte på en full fagutdannelse. Derfor sikter arbeidstreningen og opplæringen som beskrives her mot et nivå under fagbrev-nivå. Opplæringen skal gi fullverdig kompetanse innenfor definerte og mer begrensede arbeidsområder, og skal være god nok til at det innfrir de kravene en arbeidsgiver har til kompetanse for disse yrkesrollene.

Tilbudet på PS:hotell gjelder praktisk opplæring i en arbeidssituasjon og gir delkompetanser innen enkeltområder som i dag ikke har et eget definert formelt kompetansenivå som f.eks et yrkesfag har, hvor man kan ta et fagbrev. Opplæringen på PS:hotell, og den delkompetansen som er oppnådd, skal imidlertid dokumenteres med et kompetansebevis

I prosjektet har vi fokusert på yrker som for eksempel:

- Housekeeping, Renhold og kompetansen en person trenger / bransjen krever for å rengjøre et hotellrom.
- Kjøkkenassistent og kompetansen en person trenger / bransjen krever for å fungere som assistent på et hotellkjøkken eller et annet storkjøkken.
- Resepsjonstjeneste og kompetansen en person trenger / bransjen krever for å kunne gjøre en god jobb i resepsjonen på et hotell.
- Konferansevert og den kompetansen en person trenger / bransjen krever for å kunne gjøre en god jobb i dette yrket.
- Servering i restaurant og den kompetansen en person trenger / bransjen krever for å kunne gjøre en god jobb i dette yrket.

3.2. Bærekraftig drift:

De europeiske partnerne i prosjektet pekte tidlig på at det er en utfordring å oppnå bærekraftig drift når målet er å kombinere opplæring i hotell med gode gjesteopplevelser for hotellets gjester. Med bærekraftighet mener man at hotellet skal ha en sunn økonomi med den inntjeningen det får fra de tjenestene de leverer, både kommersielt fra hotelldriften og fra arbeidstreningen. Derfor besluttet prosjektet at et delmål skulle være å se på denne utfordringen og finne løsninger for hvordan disse utfordringene kan håndteres.

3.3. Generelt:

Denne håndboken er et av de planlagte resultatene fra dette prosjektet. Målet med håndboken er å dele de konkrete resultatene, verktøyet og metodikken som er utviklet og erfaringene fra prosjektet og gjøre alt tilgjengelig for alle som er interessert.

All dokumentasjon og eksempler i denne håndboken er slik PS:hotell har utviklet det for sitt bruk. Vurderingsskjemaene for bærekraft er omfattende og omfatter kanskje mange aspekter som ikke er relevante for alle. Det er viktig at alle som ønsker å bruke metodikken i denne manualen ser på de vedlagte dokumentene som eksempler, og at de utvikler egne dokumenter som passer for egen virksomhet.

Vi som har jobbet i dette prosjektet håper håndboken skal være nyttig og gi gode tips til andre som har et ønske om å starte tilsvarende virksomheter som PS:hotell, enten det er i hotell- og servicenæringen eller i helt andre bransjer.

4. Ordliste:

Ord som er brukt i manualen	Forklaring på ordet slik det er brukt i denne manualen
Arbeidsrettede tiltak	NAV har en rekke tiltak og virkemidler som kan forebygge at arbeidstakere faller ut av arbeidslivet, og gi de som ønsker å komme inn på arbeidsmarkedet muligheten til det. Arbeidsrettede tiltak skal bidra til å styrke tiltaksdeltakernes muligheter til å få eller beholde arbeid. Arbeids- og velferdsetaten har ansvaret for gjennomføring av arbeidsmarkedspolitikken, inkludert arbeidsrettede tiltak.
Basiskompetanse	Brukes ofte synonymt med grunnleggende ferdigheter. I dette prosjektet brukes det om grunnleggende ferdigheter i lesing, skriving, regning, digitale og muntlige ferdigheter.
Bærekraftig drift	Med bærekraftig drift / bærekraftighet mener vi at hotellet skal ha en sunn økonomi med den inntjeningen det får fra de tjenestene de leverer, både kommersielt fra hotelldriften og fra arbeidstreningen.
Dagliglivsferdigheter	Dagliglivsferdigheter kan defineres som evne til å utføre gjøremål vi til daglig utfører, som for eksempel av- og påkledning, matlaging, spising, holde orden på personlige eiendeler og personlig hygiene, økonomi, bolig, etc.
Delkompetanse	I denne manualen forstås delkompetanse i sammenheng med kravene på arbeidsplassen. Det betyr at en person oppnår delkompetanse ved å mestre definerte og avgrensede oppgaver på jobben, som for eksempel å kunne rengjøre et hotellrom eller å kunne dekke bord til middag for en gruppe gjester. I skolesystemet brukes delkompetanse i sammenheng med fagutdanning med delkompetanse som mål. Det innebærer at en elev får opplæring i deler av læreplanmålene for faget. Eleven får kompetansebevis på oppnådd

	kompetanse.
Deltaker	Person med behov for bistand for å få jobb i det ordinære arbeidsliv, og som mottar opplæring på arbeidsplassen.
Digital kompetanse	Digital kompetanse er definert som en av de fem grunnleggende ferdighetene, sammen med lesing, skriving, regning og muntlige ferdigheter. I Utdanningsdirektoratets rammeverk for grunnleggende ferdigheter, 2012, defineres digitale ferdigheter slik: "Digitale ferdigheter vil si å kunne bruke digitale verktøy, medier og ressurser hensiktsmessig og forsvarlig for å løse praktiske oppgaver, innhente og behandle informasjon, skape digitale produkter og kommunisere. Digitale ferdigheter innebærer også å utvikle digital dømmekraft gjennom å tilegne seg kunnskap og gode strategier for nettbruk". I Hot Train-prosjektet har fokus vært på de digitale ferdighetene deltakerne trenger for å kunne fungere i arbeid i hotellbransjen, altså hvilke digitale verktøy, medier og ressurser deltakerne må kunne bruke i jobben, samt behovet for digital dømmekraft, kunnskap og strategier for nettbruk på jobben.
Dokumentasjonsplan	Planen som er utarbeidet for å dokumentere arbeidsgivers krav, deltakers læringsmål og læringsresultat, samt vurderingsmetode og resultat av testing.
Fagteknisk kompetanse	Den kompetanse som et fag innebærer, f. eks. vil en kokk inneha fagteknisk kompetanse på kokkefaget.
Gap-analyse	En sammenlikning mellom den kompetansen en arbeidsgiver krever for å bli ansatt og den kompetansen en deltaker faktisk har, med tanke på å lage en realistisk og tilrettelagt opplæringsplan.
Grunnleggende ferdigheter	Ferdigheter i lesing, skriving, regning, digital kompetanse og muntlig kommunikasjon.
Hotellbransjen	Alle virksomheter som driver overnattingssteder.
Kartlegging	Undersøke, lage systematisk oversikt over f. eks.

	bransjekrav.
Kartleggingsskjema	Skjema som brukes for å lage systematisk oversikt.
Leonardo da Vinci prosjekt	Leonardo da Vinci er rettet mot fag- og yrkesopplæringen i Europa. Både lærlinger, elever, institusjoner og bedrifter kan delta. Prosjektet er en del av EUs program for livslang læring (LLP).
Lifelong Learning Programme	EUs program for livslang læring for perioden 2007 – 2015. EUs program for livslang læring (LLP) ble avsluttet i 2013, slik at de siste prosjektene avsluttes to år etter dette i 2015.
Lærekontrakt/lærlingekontrakt	Lærekontrakten er en bindende avtale mellom lærling og lærebedriften for læretiden. Når den avtalte læretida er over, har lærebedriften ikke lenger plikt til å gi lærlingen opplæring. Lærlinger har som hovedregel ikke prøvetid. Unntaket er hvis lærlingen er over 21 år når kontrakten inngås og i tillegg skal ha full opplæring i bedrift, da er prøvetiden på seks måneder. Lærekontrakten skal godkjennes av Utdanningsetaten etter at den er signert av lærebedriften og lærlingen.
Lærling	En lærling er en person som har tegnet lærekontrakt og arbeidsavtale med godkjent lærebedrift.
Læringsmodul	Et spesifikt læringsmål innenfor et læringsområde i dokumentasjonsplanen.
Læringsmål	Hva resultatet av en bestått læringsmodul skal være.
Læringsområde	Alle oppgavene innenfor en spesifikk avdeling.
Læringsresultat	Hva deltaker har nyttiggjort seg av opplæring.
Opplæringsplan	Plan for hvordan opplæringen innenfor et område skal foregå.
Ordinært arbeidsliv	Med ordinært arbeidsliv menes bedrifter og offentlige virksomheter der arbeidsplassen ikke er opprettet spesielt for å sysselsette personer med nedsatt inntektsevne.

Person med behov for bistand	Personer kan ha behov for bistand på flere områder. Vi snakker om den delen av befolkningen som har nedsatt arbeidsevne og som defineres i henhold til forskrift om arbeidsrettede tiltak som personer med redusert evne til å utføre inntektsgivende arbeid eller med vesentlig innskrenkede muligheter til å velge yrke eller arbeidsplass. Det foreligger ikke et krav om at arbeidsevne minst skal være nedsatt med en bestemt prosentandel. Kravet er at arbeidsevnenedsettelsen skal være av et slikt omfang eller av en slik karakter at den er til hinder for å få eller beholde et inntektsgivende arbeid.
Service kompetanse	Evner og anlegg for å kunne yte service og jobbe innenfor et serviceyrke.
SIU	Senter for internasjonalisering av utdanning (SIU) er et nasjonalt kompetanse- og informasjonssenter som fremmer internasjonalt samarbeid gjennom hele utdanningsløpet. SIU er et statlig forvaltingsorgan under Kunnskapsdepartementet. SIU er Norges kontor for internasjonale utdanningsprogrammer og forvalter disse. De forvalter blant annet EU-programmer som Lifelong Learning Programme / Transfer of Innovation (TOI) / Leonardo da Vinci programmet og finansiering av disse.

5. Læring i arbeid. En metodikk og en beskrivelse av en modell for opplæring

5.1. Bakgrunn

Oppgaven i HOT TRAIN-prosjektet har vært å utvikle en metode og en modell for praktisk opplæring til arbeid i resepsjon, som servitør, som kjøkkenassistent, konferansevert og innen housekeeping i hotellbransjen. En forutsetning for utviklingsarbeidet har vært at metoden skal være egnet til bruk for opplæring på arbeidsplassen. Den skal være særlig egnet for opplæring på et grunnleggende nivå, og gi delkompetanser på nivåer under fagbrev. Et hovedmål har vært at all opplæring skal gi den praktiske kompetansen som arbeidsgivere i bransjen krever for å kunne ansette personer i disse jobbene.

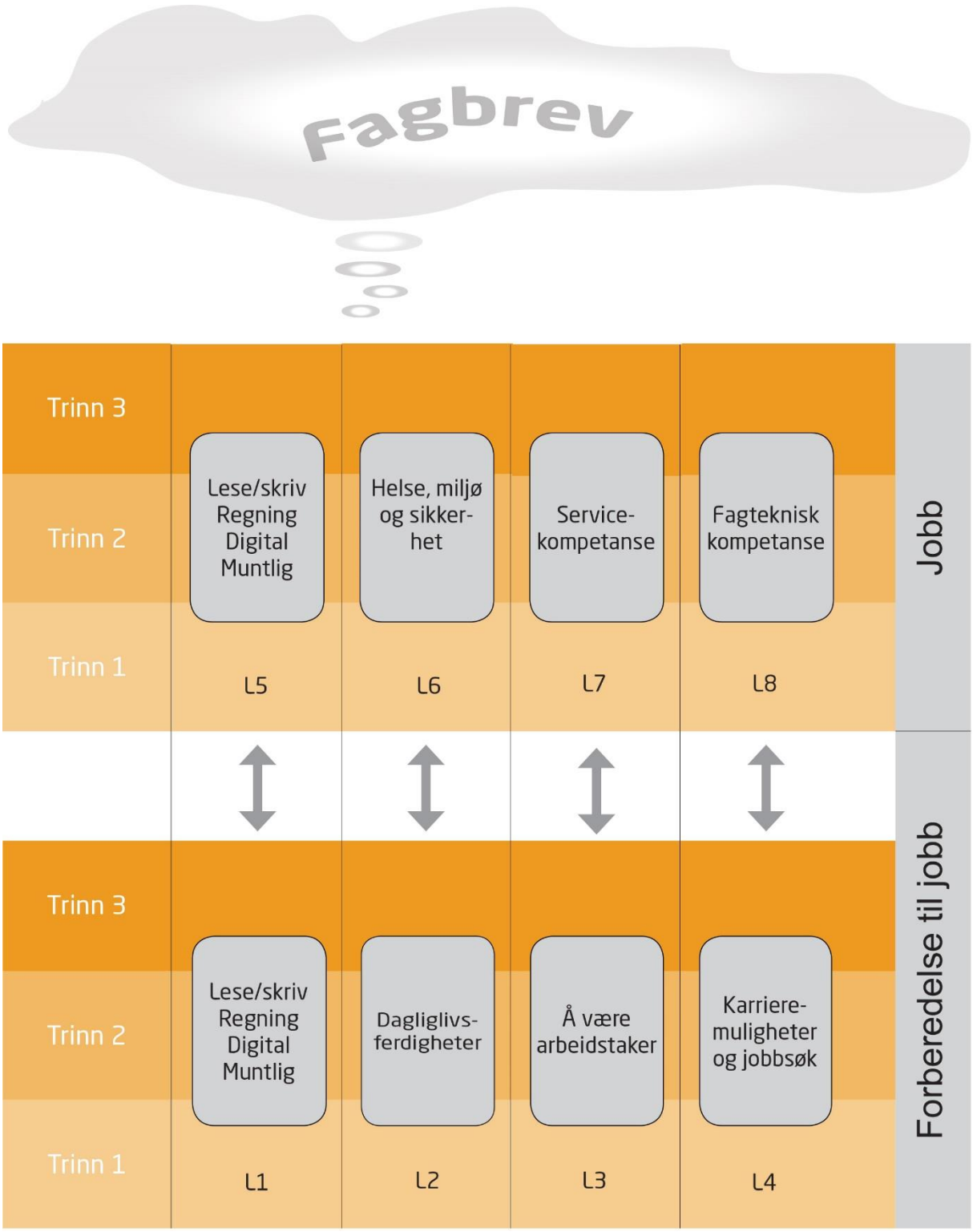
Metoden tar utgangspunkt i anerkjente teorier og voksenpedagogikk, som sier at den beste måten å lære en jobb på, er å være i jobb, og at den beste måten å lære å løse arbeidsoppgaver på, er å gjøre arbeidsoppgavene. Den enkle filosofien er altså: Den som trener blir god.

Målet har vært å utvikle en praktisk opplæringsmetode som virker, og som kan bidra til å kvalifisere flere personer til arbeid. Det tette samarbeidet mellom hotellene i prosjektet, arbeidsgivere som Scandic Hotel, og mulighetene for å prøve ut metoden i praksis, evaluere, endre og teste ut igjen, har derfor vært en viktig forutsetning for å kunne utvikle og tilpasse metoden til hotellbransjen.

Hapro AS, en av partnerne i prosjektet, har jobbet mye med metodeutvikling over tid, også før de ble partner i Hot Train-prosjektet. Metoden som presenteres her, bygger derfor på erfaring fra mange års utviklingsarbeid og erfaring med ulike prosjekter innenfor ulike bransjer og med ulike målgrupper, både i ordinært arbeidsliv, innenfor attføring og i skole. Dette prosjektet har gjort det mulig å videreutvikle og tilpasse metoden til bruk i hotell- og servicenæringen. Modellen og metoden er i utgangspunktet ikke ment å skulle være knyttet til opplæring i en bestemt bransje, men kan benyttes som en overordnet modell for grunnopplæring på arbeidsplassen innenfor ulike yrker og bransjer. Parallelt med utviklingsarbeidet i HOT TRAIN har f.eks Hapro jobbet med å tilpasse samme metodikk for renholdsbransjen. Dette er et eksempel på spredning av resultater allerede mens prosjektet pågår.

5.2. Modellen for opplæring.

Modellen består av to hoveddeler – **Forberedelse til jobb** og **Jobb**. Hver del er inndelt i fire læringsområder (L), henholdsvis L1 til L4 og L5 til L8.



Delen **Forberedelse til jobb** består av grunnleggende læringsområder:

- *Grunnleggende ferdigheter* (lesing, skriving, regning, digital kompetanse og muntlig kommunikasjon)
- *Dagliglivsferdigheter* (organisere hverdagen, personlig hygiene, holde orden hjemme, personlig økonomi osv.)
- *Å være arbeidstaker* (møte til riktig tid, plikter og rettigheter osv.)
- *Karrieremuligheter og jobbsøk* (skrive søknad/CV, forberede seg til intervju, karrierevalg osv.).

I delen **Jobb** legges det vekt på ferdigheter og kompetanse i arbeid:

- *Grunnleggende ferdigheter* (lesing, skriving, regning, digital kompetanse og muntlig kommunikasjon) knyttet til oppgavene på jobben
- *HMS* (*helse, miljø og sikkerhet)*
- *Servicekompetanse*
- *Fagteknisk kompetanse* (kompetanse/ferdigheter som kreves for å utføre jobben).

Pilene mellom de to delene i modellen illustrerer at det er flytende overganger mellom delene, og at Forberedelse til jobb-ferdigheter også påvirker Jobbferdighetene. Det betyr for eksempel at en person kan streve med å komme seg opp om morgenen (L2 – Dagliglivsferdighet), men være flink til å servere gjester i restauranten på et hotell (L8 – Fagteknisk ferdighet). Dette illustrerer at svake ferdigheter i delen Forberedelse til jobb kan hindre en person som mestrer selve jobben fra å fungere i jobben.

Hvert læringsområde er inndelt i tre trinn. Trinnene beskriver ulike kompetansenivå, og er utarbeidet med utgangspunkt i VOX (Nasjonalt fagorgan for kompetansepolitikk) sin inndeling av kompetanse i ulike nivå (http://www.vox.no/realkompetanse/dokumentasjon-av-realkompetanse/).

Trinn 1 er laveste nivå. Personen kan utføre enkle oppgaver med veiledning. På trinn 2 kan personen jobbe relativt selvstendig med oppgavene. Trinn 3 er høyeste nivå. Personen har gode ferdigheter og kan jobbe selvstendig. VOX beskriver også et nivå 4 – ekspertnivået. Dette nivået er ikke inkludert i modellen. Grunnen til det er at ekspertnivået ligger over målet med grunnopplæringen, og derfor er utenfor målsetningene med dette prosjektet.

5.3. Metoden

For å fungere i jobb, må en mestre de kravene som stilles i jobben. De fleste som er på vei inn i en jobb eller som er nyansatte, trenger opplæring. Det er likevel forskjell på hvor mye opplæring den enkelte trenger, hvor raskt den enkelte lærer og hva den enkelte trenger av støtte og hjelp for å lære. Det er også forskjell på hvor mye kompetanse hver enkelt er i stand til å tilegne seg.

For noen kan veien fram mot å mestre arbeidsoppgavene og kravene til å være arbeidstaker være så lang at den virker uoverkommelig. Dette kan illustreres med jobbstigen (Fig. 1 A).

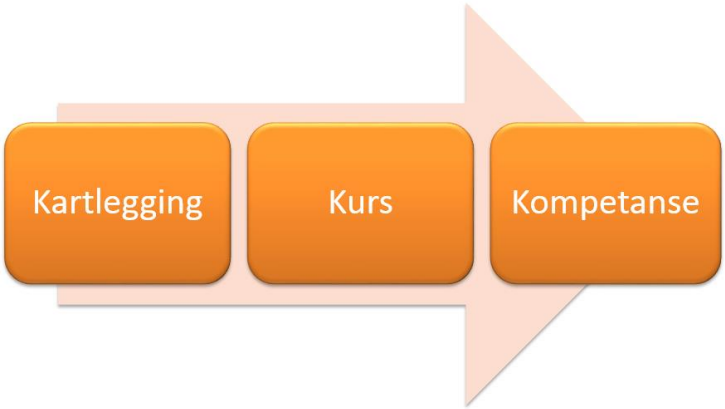
Fig. 1a

Dersom laveste trinn i stigen representerer et minimumskrav til kompetanse for å bli betraktet som aktuell kandidat til en jobb, så kan det for mange virke som et uoverkommelig steg å komme opp på dette trinnet. De manglende trinnene nederst i stigen symboliserer at det er for høyt opp til det første trinnet til at læringsprosessen kan starte. For at deltakeren (person som mottar bistand og opplæring) skal settes i stand til å gå i stigen må vi sette inn flere ekstra trinn nederst på stigen slik at det blir mulig å nå det første trinnet. Da blir det lettere å gå i stigen. I opplæringen betyr det læringstrinnene må gjøres mindre og at det må settes flere delmål i opplæringen. I praksis betyr dette at kravene til stillingen må defineres nærmere, og at læringsmålene må være mindre og mer definerte. Dette illustreres med de nye, små trinnene i stigen (Fig. 1 B).

Fig. 1b: Her er det satt in ekstra trinn nederst i stigen.

5.3.1. De tre K-ene: Kartlegging – Kurs – Kompetanse

Metoden består av 3 K-er. De tre K-ene står for Kartlegging, Kurs og Kompetanse, og beskriver hvordan prosessen kan gjennomføres for at den enkelte deltakers jobbstige skal ha passe stort mellomrom mellom trinnene. Veien gjennom disse tre K-ene er fleksibel og dynamisk. Evalueringer underveis i prosessen kan gi grunnlag for nye kartlegginger som igjen kan føre til justering av læringsmål og/eller annet innhold i opplæringen.



5.3.1.1. Kartlegging

Kartleggingen skal avdekke hva arbeidsgiveren forventer at deltakeren skal gjøre på jobben, hva deltakeren allerede mestrer og på hvilke områder han har behov for å heve kompetansen. Kartleggingen skal også finne fram til hvordan opplæringen bør foregå, og om det er behov for spesielle tilrettelegginger eller tilpasninger på arbeidsplassen.

Kartleggingen kan derfor sies å bestå av tre hoveddeler:

- kartlegging av kravene til kompetanse for å bli ansatt på arbeidsplassen
- kartlegging av den enkelte deltakers kompetanse og mestring av oppgavene før opplæring
- analyse av gapet mellom kravene på arbeidsplassen og deltakers mestring

Kartleggingen foregår både før opplæringen starter, og underveis i prosessen. Ofte vil det være hensiktsmessig å starte med å kartlegge kravene på arbeidsplassen, fordi det er disse kravene deltakeren skal vurderes opp mot. Det kan likevel være behov for å gå tilbake i prosessen og gjøre endringer underveis i prosessen. En god kartlegging i forkant bidrar til at opplæringen tilpasses deltakerens og arbeidsplassens behov fra første stund, og gir deltakerne muligheter for mestring og motivasjon.

5.3.1.1.1. Kartlegging av kravene på arbeidsplassen

Kjernen i en god kartlegging av kravene på arbeidsplassen er god dialog med arbeidsgiveren og kyndige arbeidstakere som kjenner og mestrer kravene på arbeidsplassen godt. Det er disse som best vet hva som forventes i bedriften, hvilke oppgaver den enkelte skal gjøre og hva som er «godt nok». I tillegg til samtale om kravene, kan det være nyttig å observere kyndige arbeidstakere i arbeid. Dette gir anledning til å se hvordan ulike oppgaver henger sammen og hva som kreves for å mestre de ulike arbeidsoppgavene. Målet med denne delen av kartleggingen er få fram en oversikt over alle oppgavene deltakeren skal gjøre på jobben og hva som er godt nok, altså hvilket nivå som kreves.

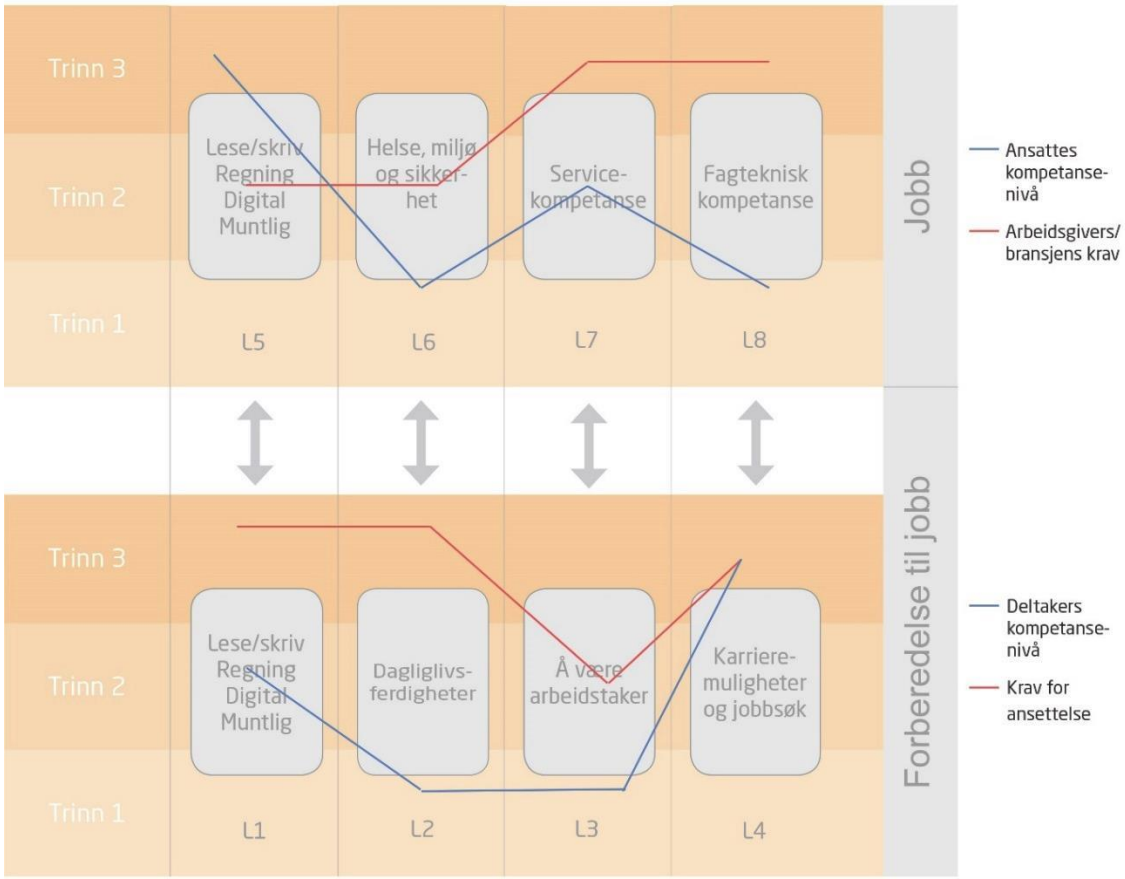
Kravene bør samles i et eget dokument. Et slikt dokument kan utformes på ulike måter og ha ulike navn. Det sentrale er at kravene på arbeidsplassen kommer tydelig fram, og at disse kan fungere som et utgangspunkt for å utarbeide mål og innhold i opplæringen.

5.3.1.1.2. Kartlegging av deltakers mestring

Oversikten over kravene på arbeidsplassen blir utgangspunktet for å vurdere deltakers mestring av kravene i jobben (L5-L8). Det er arbeidsgiveren eller en kompetent kollega som, basert på observasjon av deltakeren i arbeid, må vurdere om deltakeren mestrer de forskjellige arbeidsoppgavene eller ikke. Det kan også være nødvendig å supplere kartleggingen med for eksempel pedagogiske kartlegginger. I tillegg kan en vurdere deltakers mestring på læringsområdene knyttet til Forberedelse til jobb (L1-L4). Resultatet av kartleggingen viser hva deltaker allerede mestrer og hva han trenger opplæring i.

5.3.1.1.3. Gapanalyse av kravene på arbeidsplassen og deltakers mestring

Når kartleggingen av kravene på arbeidsplassen og deltakers mestring sammenholdes, blir det synlig hva deltakeren mestrer og på hvilke områder han trenger opplæring. I modellen vises dette grafisk i en enkel gapanalyse der arbeidsgivers krav er illustrert med røde streker og deltakers kompetanse- og ferdighetsnivåer vises med blå streker.



Gapene mellom deltakers kompetanse og kravene til stillingen utgjør relevante opplæringsområder. Med bakgrunn i dette kan attføringsveilederen/læreren sammen med deltaker og arbeidsgiver utarbeide læringsmålene for deltakers opplæring.

Deltakere som mestrer de fleste oppgavene eller som lærer veldig fort, kan ha mange læringsoppgaver i sin opplæringsplan. Andre deltakere vil ha behov for at læringsoppgavene prioriteres. I mange tilfeller vil det være de arbeidsoppgavene som arbeidsgiver mener er viktigst i stillingen som prioriteres først, men det kan også være at deltakers muligheter og behov tilsier at en annen prioritering er hensiktsmessig. Det er uansett viktig at deltaker, arbeidsgiver og lærer/attføringsveileder blir enige om læringsmålene. Når læringsmålene er bestemt, analyseres og brytes de konkrete læringsmålene ned i mindre læringsmål etter behov.

5.3.1.2. Kurs

Kartleggingen viser hva deltakeren mestrer på jobben og på hvilke områder deltakeren trenger opplæring. Opplæring gis på de områdene deltaker har behov for kompetanseheving. Det er også viktig at opplæringen er på riktig nivå. For å følge stigeprinsippet må opplæringen starte der deltakeren er, altså passe høyt opp i stigen, og målene og progresjonen må være tilpasset deltakers muligheter og behov, altså med passe store mellomrom mellom trinnene.

Hvordan opplæringen bør foregå, bestemmes av hvordan deltakeren best lærer og hvordan han raskest mulig kan tilegne seg ønsket kompetanse. Praktiske oppgaver i reelle arbeidssituasjoner er viktig. I tillegg kan digitale oppgaver, rollespill, kollegaveiledning og observasjon av kompetente kolleger osv. brukes.

5.3.1.3. Kompetanse

Voksnes motivasjon for læring diskuteres hyppig i voksenpedagogikken. Det synes å være mange som er enige om at det viktigste for voksnes motivasjon er at den enkelte voksne selv opplever framgang, og at det han lærer er nyttig og kan brukes i arbeids- og hverdagsliv. Med bakgrunn i dette er konkrete læringsmål og jevnlige evalueringer med underveistester og sluttester en viktig del av prosessen.

Når en skal måle noe, må en så langt mulig kontrollere at en måler det en vil måle. Det er for eksempel ikke mulig å måle om en deltaker kan rengjøre et toalett ved å gjennomføre en teoretisk test. Sidene oppgavene som skal løses på hotellene i dette prosjektet for en stor del er praktiske gjøre-oppgaver, gjennomføres testene hovedsakelig etter show-me-prinsippet. Det betyr at deltakeren utfører reelle arbeidsoppgaver under observasjon av en kyndig kollega eller arbeidsgiver som kjenner kravene på arbeidsplassen godt, og som kan verifisere om deltakeren mestrer kravene godt nok eller om han har behov for mer trening. Resultatene fra testingen blir så et grunnlag for å vurdere om opplæringen fungerer bra, eller om det er behov for å gjøre endringer.

Dersom deltaker mestrer kravene i testen, kan han motta et kompetansebevis eller en attest. Denne beskriver helt konkret hva deltakeren mestrer. Etter hvert vil deltakeren kunne samle flere slike kompetansebevis. Sammen vil disse beskrive hva deltakeren mestrer på jobben. Attestene eller bevisene kan for eksempel brukes til jobbsøking eller som utgangspunkt for realkompetansevurdering og videre skolegang.

5.3.2. Prosessdokumenter

Metoden med de 3 K-er: Kartlegging, Kurs og Kompetanse genererer mye skriftlig materiale. I dette prosjektet er det utviklet og brukt to dokumenter: Dokumentasjonsplan og Kartleggingsskjema. Dokumentene benyttes både til kartlegging, opplæring og dokumentasjon, og fungerer som et verktøy i kommunikasjonen mellom deltaker, arbeidsgiver og lærer/attføringsveileder. Dokumentene, slik de ser ut her, er likevel ikke nødvendigvis hensiktsmessige å bruke for andre som ønsker å benytte metoden. Det sentrale er å finne fram til begreper, maler og planer som kommuniserer mellom deltaker, arbeidsgiver og lærer/attføringsveileder, og som gjør at arbeidet blir målrettet, effektivt, og skreddersydd for den enkelte deltaker og arbeidsplass.

5.3.2.1. Dokumentasjonsplan

ITAS amb AS/PS:hotell og Hapro har samarbeidet om å utvikle dokumentet "Dokumentasjonsplan". Planen har vært brukt i opplæringen på hotellet, og det har dermed blitt grundig testet hvordan den fungerer i praksis.

Eksemplet under viser en dokumentasjonsplan for Housekeeper knyttet til læringsområde 8 i modellen, Fagteknisk kompetanse.

Dokumentasjonsplan

Læringsområde: Housekeeping Navn:

Læringsmodul: Generell kunnskap og oppgaver for renholdere Dato:

Gjelder for perioden fra – til:

Arbeidsgivers krav til kompetanse / Læringsmål *Hva deltaker må kunne*	**Læringsresultat:** *Deltaker har fått opplæring i og har gjennomført en test i følgende emner*	**Vurderingsmetode** *Hvordan testen er gjennomført*	**Resultat av test på PS:Hotell** *Godkjent/ikke godkjent*	***Resultat av test på Scandic Hotell.*** *Godkjent / ikke godkjent*	**Kommentarer**
Rengjøring av rom	Bo-rom: • intro • forberedelser • re sengen • vaske baderom • vaske soverom • rutiner og riktig rekkefølge på oppgavene • hensiktsmessig arbeidsmetode • hensiktsmessig arbeidsstilling • hensiktsmessig tempo Avreiserom: • intro • forberedelser • skifte sengetøy • vaske baderom • vaske soverom • rutiner og riktig rekkefølge på oppgaver • hensiktsmessig arbeidsmetode og verktøy • hensiktsmessig arbeidsstilling				

Innenfor dette læringsområdet er det definert en rekke læringsmoduler. Ett av disse er *Generell kunnskap og oppgaver for renholdere*.

Housekeeping er dermed det overordnede læringsområdet, hvor en deltaker kan ha som mål å få jobb. Læringsmodulen er en nærmere beskrivelse av et delområde av de arbeidsoppgavene som hører til stillingen. Hver læringsmodul deles så inn i læringsmål – f.eks *Rengjøring av et rom*. Til slutt deles hvert mål inn i delmål som tilsvarer de **Læringsresultater** som de som følger opplæringen blir testet i. Hvert læringsmål er ett kompetansekrav (punktmerke i planen), og deltakerens kompetanse kartlegges i forhold til dette. Deltakeren må dermed ha tilstrekkelig kompetanse/ferdigheter til å kunne utføre den bestemte oppgaven. Det betyr at for å kunne fungere i stillingen som Housekeeper, må personen kunne utføre hver arbeidsoppgave i henhold til kravene som er identifisert og konkretisert.

Kolonnen **Vurderingsmetode** inneholder informasjon om hvordan kartleggingen skal utføres, dvs. hvordan testen skal gjennomføres. Kartleggingsresultatet skrives inn i kolonnen **Resultat**. Eventuelle kommentarer skrives i kolonnen **Kommentarer.**

Når deltakeren har bestått testene og kan utføre oppgavene i henhold til kravene i dokumentasjonsplanen, vet en arbeidsgiver at deltakeren kan rengjøre akkurat det restaurantgulvet. Det er også sannsynlig at deltakeren vil kunne rengjøre andre gulv på samme måte.

5.3.2.2. Kartleggingsskjema

I prosjektet er det brukt et eget *Kartleggingsskjema* for kartlegging av grunnleggende ferdigheter. Dette skjemaet bygger på de samme prinsippene som dokumentasjonsplanen. Foreløpig er skjemaet utarbeidet i Microsoft Excel-format, men målet er å utvikle en web-versjon. Dette vil gjøre skjemaet mer fleksibelt og praktisk.

Figuren under viser delen **Lesing**, men skjemaet inneholder flere regneark, ett for hver grunnleggende ferdighet.

PS: hotell	Navn: Ali Monsen Bedrift: PS:hotell - HOUSEKEEPER	Basiskompetanse Lesing			
Krav	Hvor godt kan du lese og forstå...	Trinn 0 (Kan ikke)	Trinn 1 (kan litt)	Trinn 2 (kan middels mye)	Trinn 3 (kan mye)
☑ 2	ansettelsesavtale og arbeidsreglement	○	◉	○	○
☑ 3	branninstruks og rømningsplan	○	○	◉	○
☑ 2	korte beskjeder	○	○	◉	○
☑ 2	liste over arbeidsoppgaver	○	◉	○	○
☑ 2	renholdsplaner og områdeplaner	○	○	◉	○
☑ 2	informasjon for bruk av rengjøringsmidler, rengjøringsutstyr og verneutstyr	○	◉	○	○
☑ 2	faresymboler7farepiktogrammer	○	○	◉	○
☑	sjekklister	◉	○	○	○
☑	timelister og skiftplaner	◉	○	○	○
☑	informasjon gitt av bedriften	◉	○	○	○
☑	retningslinjer for utbetaling av sykepenger og sykemelding	○	◉	○	○

Også her er det viktig å samarbeide med arbeidsgiver for å finne fram til de arbeidsoppgavene som stiller krav til grunnleggende ferdigheter. Hver oppgave skrives så inn i skjemaet i kolonnen **Hvor godt kan du**…. Oppgaver som krever leseferdigheter settes inn i delen **Lesing**, oppgaver som krever datakunnskap settes inn i delen **Digital kompetanse** osv. I kolonnen **Kreves** merker arbeidsgiver av for de ferdighetene som gjelder for stillingen(e). De ferdighetene som ikke er aktuelle, skal stå tomme. I samme kolonne vurderer arbeidsgiver nivå 1–3 for hver ferdighet, basert på VOX' nivåtabell (se over). Dette angir hvilket nivå som kreves for den bestemte grunnleggende ferdigheten, i den aktuelle stillingen.

Når oppgavene er definert og arbeidsgiver har merket av og satt nivåene, går deltakerne gjennom samme liste og velger det nivået for hver ferdighet som de synes representerer deres kompetanse/ferdigheter best. Dette gjøres i nivåkolonnene – **Nivå 0 (Kan ikke)** … **Nivå 3 (Kan mye)** For eksempel, for spørsmålet **Hvor godt kan du lese og forstå arbeidsavtale - arbeidskontrakt?** velger de det nivået som best beskriver deres nåværende nivå, for eksempel **Nivå 3 (Kan mye)**. Dette betyr at de kan lese og forstå egen arbeidskontrakt uten problemer. Hvis de trenger veiledning og hjelp for å forstå innholdet i kontrakten, velger de **Nivå 1.**

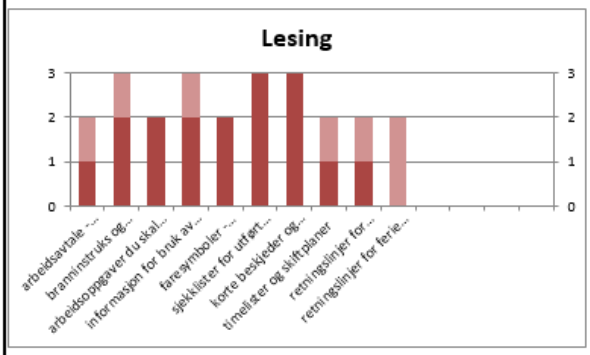
Etter at deltakerne har fylt ut skjemaet, går pedagogen gjennom svarene deres og sammenligner med arbeidsgivers gradering for hvert spørsmål. I eksemplet over, hvis arbeidsgiver har satt nivå 3 og en deltaker har valgt nivå 1 for samme spørsmål, er det et gap på 2 nivåer. Det betyr at opplæringen må fokusere på dette spørsmålet. Det samme gjelder i delen **Digital kompetanse**. Hvis arbeidsgiver setter nivå 2 på å kunne sende og motta e-post, og deltakeren velger nivå 0 (Kan ikke), må opplæringen fokusere på det å sende og motta e-post.

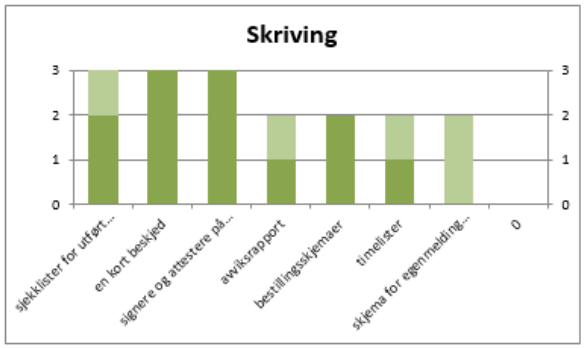
Når kartleggingen er ferdig, vises resultatene i de tre siste regnearkene – **Grafikk**, **Gap** og **Oppsummering**. Gapanalysen for hver grunnleggende ferdighet generer forslag til en opplæringsplan som er både konkret og målrettet. Opplæringsplanen drøftes med kursdeltaker og evt. arbeidsgiver før kurset starter.

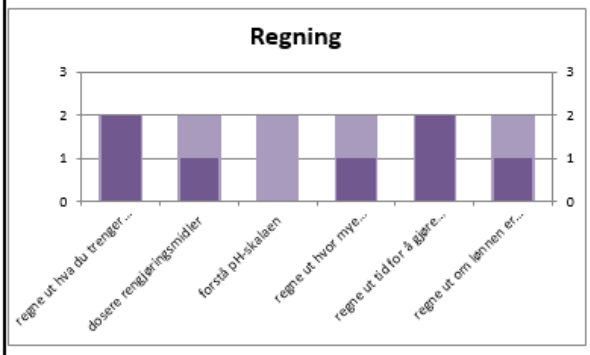
Navn

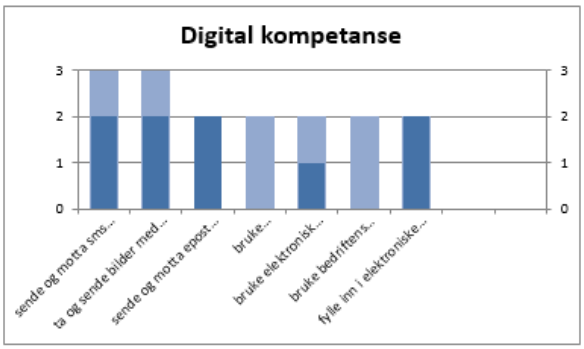
Bedrift
PS:hotell

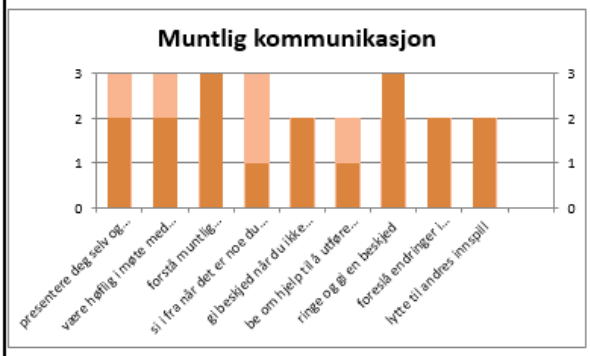
Kartlegging av Basiskompetanse

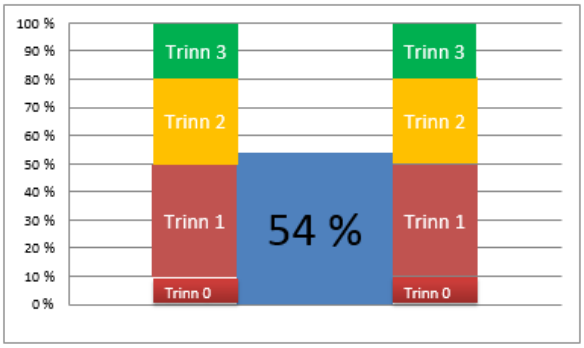












Oppsummering

Ferdighet	% Score	Trinn	Antall krav
Lesing	63 %	2	9
Skriving	57 %	2	7
Regning	39 %	1	6
Digital kompetanse	43 %	1	7
Muntlig kommunikasjon	67 %	2	9
Gjennomsnitt/sum	54 %	2	38

Vurderingsskala

	% Score	VOX vurderingsskala
Trinn 0	0 til 9	Kan ikke
Trinn 1	10 til 49	Brukbar, utfører oppgaven etter veiledning
Trinn 2	50 til 79	God kunnskap, jobber selvstendig med oppgaven
Trinn 3	80 til 100	Meget god kunnskap, kan gi råd og veiledning

Navn

Bedrift
PS:hotell

Gapanalyse av Basiskompetanse

Område		Arbeidsoppgaver	Bedriftens krav	Vurdert kompetanse	Gap 1	Læringsmål for kandidat	Kompetanse etter opplæring	Gap 2	Forbedring
Lesing	L01	arbeidsavtale - arbeidskontrakt	2	1	1	x			
	L02	branninstruks og rømningsplaner	3	2	1	x			
	L03	arbeidsoppgaver du skal gjøre	2	2	0				
	L04	informasjon for bruk av rengjøringsmidler, rengjøringsutstyr og verneuts	3	2	1	x			
	L05	faresymboler - farepiktogram	2	2	0				
	L06	sjekklister for utført arbeid	3	3	0	x			
	L07	korte beskjeder og meldinger	2	3	-1	x			
	L08	timelister og skiftplaner	2	1	1				
	L09	retningslinjer for melding av sykdom og utbetaling av sykepenger	2	1	1				
	L10	retningslinjer for ferie og permisjon	2	2	0				
	L11								
	L12					x			
	L13								
	L14								
Skriving	S01	sjekklister for utført arbeid	3	2	1				
	S02	en kort beskjed	3	3	0				
	S03	signere og attestere på skjemaer	2	3	-1				
	S04	avviksrapport	2	1	1				
	S05	bestillingsskjemaer	2	2	0	x			
	S06	timelister	2	1	1	x			
	S07	skjema for egenmelding og sykemelding	2	0	2				
	S08								
Regning	R01	regne ut hva du trenger av utstyr for å gjøre jobben	2	2	0				
	R02	dosere rengjøringsmidler	2	1	1	x			
	R03	forstå pH-skalaen	2	0	2	x			
	R04	regne ut hvor mye rengjøringsmiddel du trenger	2	1	1				
	R05	regne ut tid for å gjøre jobben	2	2	0				
	R06	regne ut om lønnen er riktig	2	1	1				
Digital kompe-tanse	D01	sende og motta sms med smarttelefon	3	2	1				
	D02	ta og sende bilder med smarttelefon	3	2	1				
	D03	sende og motta epost med vedlegg	2	2	0	x			
	D04	bruke opplæringsprogram på data	2	0	2				
	D05	bruke elektronisk verktøy for registrering av arbeidstid	2	1	1				
	D06	bruke bedriftens interne nettsider (intranett)	2	0	2				
	D07	fylle inn i elektroniske skjemaer	2	2	0				
	D08								
	D09								
Muntlig kommuni-kasjon	M01	presentere deg selv og hvem du jobber for	3	2	1	x			
	M02	være høflig i møte med kunder - brukere	3	2	1	x			
	M03	forstå muntlig beskrivelse av arbeidsoppgaver	2	3	-1	x			
	M04	si i fra når det er noe du ikke forstår	3	1	2	x			
	M05	gi beskjed når du ikke får utført en oppgave som avtalt	2	2	0	x			
	M06	be om hjelp til å utføre jobben	2	1	1	x			
	M07	ringe og gi en beskjed	2	3	-1	x			
	M08	foreslå endringer i oppgaver og rutiner	2	2	0	x			
	M09	lytte til andres innspill	2	2	0				
	M10								

Navn

Bedrift

PS:hotell

Individuell opplæringsplan

Leksjon	Arbeidsoppgave	Prioritet	Gjennomfø
L01	arbeidsavtale - arbeidskontrakt	3	
L02	branninstruks og rømningsplaner	3	
L12		#VERDI!	
S06	timelister	3	
R03	forstå pH-skalaen	2	
R02	dosere rengjøringsmidler	3	
M01	presentere deg selv og hvem du jobber for	3	
M02	være høflig i møte med kunder - brukere	3	
M04	si i fra når det er noe du ikke forstår	2	
M06	be om hjelp til å utføre jobben	3	
L04	informasjon for bruk av rengjøringsmidler, rengjøringsutstyr og verneutst	3	

Det samme kartleggingsskjemaet kan også brukes til å måle læringsutbyttet. Hvis deltakeren velger et høyere nivå på de samme spørsmålene etter opplæringen, er det en god indikasjon på at opplæringen har hatt effekt. Det må understrekes at i og med at dette er en selvevaluering, vil det alltid være feilmarginer. Derfor må kursleder alltid diskutere resultatet med deltaker for å avklare eventuelle usikkerhetsmomenter. For å kvalitetssikre deltakernes egenvurdering, kan det også gjøres koblinger til web-baserte tester som deltakerne kan ta for å teste om de har tilstrekkelig kompetanse/ferdigheter, eller for å måle effekten av opplæringen i løpet av eller etter kurset. For å bekrefte at kompetansen er styrket er det imidlertid nødvendig å gjennomføre praktiske tester – «show-me».

5.4. Avslutning

Alle partnerne i prosjektet, inklusiv alle medlemsbedriftene i bransjeforeningen Attføringsbedriftene, har en viktig oppgave i å bistå personer med å få og beholde jobb. Læring på arbeidsplassen med reelle arbeidsoppgaver synes å være en effektiv metode som er motiverende for den enkelte, og som gir muligheter for å tilpasse opplæringen direkte til deltakerens nåværende eller framtidige arbeidssituasjon. Erfaringene fra Hot Train prosjektet tyder på modellen kan være et godt utgangspunkt for dette arbeidet, ikke bare i hotell- og servicenæringen, men i andre bransjer også.

Kartlegging av kravene på arbeidsplassen og deltakers mestring, analyse av opplæringsbehovet, skreddersydd opplæring og kompetanse som er verifisert og dokumentert av den aktuelle bransjen, er kjernen i metodikken. En viktig forutsetning for at metoden skal fungere, er at denne jobben gjøres skikkelig på hver enkelt arbeidsplass og med hver enkelt deltaker. Det finnes ingen snarveier eller enkle løsninger, og særlig kartleggingsarbeidet er tid- og ressurskrevende. I dette prosjektet erfarer vi at ressursbruken betales tilbake i form av et opplæringssystem som er spesielt tilpasset det enkelte hotellets behov for kompetanse, og som er et godt verktøy i arbeidet med å kvalifisere personer med ulikt ståsted og ulike læringsbehov til arbeid.

Dokumentene/skjemaene som er vedlagt i denne manualen, er bare ment som eksempler. For de som ønsker å benytte metoden, anbefaler vi å bruke disse som utgangspunkt for å skreddersy dokumenter til den enkelte virksomhet.

6. Bærekraftig drift av hotell i kombinasjon med opplæring.

6.1. En praktisk modell for endringsprosesser for å oppnå bærekraftig drift.

6.1.1. Definere modellen

I oppstartsfasen av Hot Train-prosjektet ble de tre modellene nedenfor utviklet for å gi et litt forenklet bilde av ulike måter å kombinere kommersiell drift av hoteller/pensjonater med opplæring av personer med et bistandsbehov. Partnerne i prosjektet representerte ulike typer sosiale entreprenører. Valg av modell som representerte samarbeidspartnernes ulike tiltaks- forretningsmodeller for det enkelte hotell / pensjonat var avhengig av målgruppe for opplæringen, målsettingen og finansieringen av opplæringen. Vi vil i denne håndboken bruke ordet "hotell", selv om det i praksis kan bety både kombinasjonen av sosial entreprenør og hotell, hotell, gjestehus, pensjonat, etc. Disse modellene var:

Den terapeutiske modellen – Hotellet drives av en tilbyder av velferdstjenester, sosial entreprenør (social firm) og driften er et virkemiddel i attføringsarbeidet. Hotellet gir opplæring og kvalifikasjoner til personer med et bistandsbehov, hvor målet med opplæringen er å tilrettelegge for ansettelse på hotellet. En jobb i det ordinære arbeidsmarkedet på et senere tidspunkt er ikke et mål, selv om det er mulig.

Integreringsmodellen – Hotellet drives av en tilbyder av velferdstjenester, sosial entreprenør (social firm) og driften er et virkemiddel i attføringsarbeidet. Målsettingen med opplæringen er å gi personer med et bistandsbehov en mulighet til å opparbeide arbeidserfaring og gi dem opplæring og kompetanse. Det er et mål for alle som mottar opplæring å få en jobb i det ordinære arbeidslivet etter endt opplæring. En fast ansettelse i hotellet er ikke et alternativ.

Avstandsmodellen – En tilbyder av velferdstjenester, sosial entreprenør, samarbeider med et kommersielt hotell. Personer som mottar bistand hos tjenesteleverandøren får opplæring og arbeidserfaring på det kommersielle hotellet. Samarbeidet skal legge til rette for kompetanseheving og mulig kvalifisering ved at personer med et bistandsbehov jobber på et hotell/pensjonat i privat sektor, der leverandøren av velferdstjenester gir oppfølging og bistand i denne perioden og eventuelt i perioden etter at personen har fått ansettelse i det ordinære arbeidslivet. Personen kan få jobb på hotellet som har gitt opplæring eller på et annet hotell eller annen virksomhet i bransjen.

Alle partnere i Hot Train prosjektet var enige om at selv om denne første gjennomgangen gir et utgangspunkt for utviklingen av en arbeidsmodell for å jobbe med bærekraft, så føler ikke noen av de partnerne i prosjektet seg helt hjemme i noen av de ovennevnte modellene.

6.2. Utfordringer ved denne originalmodellen

- Originalmodellen tar ikke høyde for at ingen av samarbeidspartnerne driver frittstående, selvstendige pensjonater, og at all opplæring hos den sosiale entreprenøren er en del av et mer omfattende program for bistand og opplæring som tilbys av et morselskap.

- Man kan tenke på dette bistandsprogrammet som en bistand som utvikler seg, der personer i alle tilfeller mottar bistand før de forlater den sosiale entreprenøren, og i noen tilfeller også etter. Denne bistanden gis enten av morselskapet eller av andre virksomheter innen et bredt og koordinert nettverk av støttetiltak. Svakheten med originalmodellen er at den fokuserer på den sosiale entreprenøren, som i realiteten er et virkemiddel for å få levert én del av opplæringen, i stedet for på mottakerne av bistanden og fremdriften i den opplæringen og bistanden de mottar. Dette er et viktig poeng å tenke over for enhver organisasjon som ønsker å etablere seg som en sosial entreprenør i hotellbransjen.

- Modellen skiller ikke mellom de sosiale entreprenørenes forretningsmodell, som på den ene siden handler om å sikre kommersiell levedyktighet og gi grunnlag for bærekraft, og på den andre siden morselskapets metoder for bistand og opplæring, som den sosiale entreprenøren skal legge til rette for.

- Modellen forutsetter at opplæringsmodellen som benyttes av en sosial entreprenør, gir et bestemt utbytte for personene som mottar bistand. Faktisk oppga alle partnere at de ser på all opplæring og bistand til disse personene som en tilrettelagt bistand som endrer og utvikler seg, og der ulike mål og ulikt utbytte er både mulige og ønskelige, avhengig av hvilket bistandsbehov den enkelte har. Selv om noen partnere tilbyr fulltidsarbeid og andre ikke gjør det, var samtlige tydelige på at det ønskede sluttresultatet for en person som mottar bistand, ideelt sett er fulltidsansettelse i det ordinære arbeidsmarkedet. De deltakende samarbeidspartnerne anerkjenner også at progresjonen kanskje ikke vil være lineær for personer med store bistandsbehov – kanskje vil det være umulig for en person å «gå videre» til fast ansettelse selv der ansettelse hos den sosiale entreprenøren ikke er et alternativ.

6.3. Revidert modell

Nedenfor presenterer vi en alternativ tilnærming til en driftsmodell for hotellene. Denne inkluderer både den erfaringen personen som mottar bistand har, og rollen til den sosiale entreprenøren som et premiss for levering av opplæring og bistand.

Utvikling for personer som mottar bistand →

Periode før arbeid	**(Terapeutisk periode)**	**Periode med integrerings bistand**	**Periode med «avstandsbistand»**	**Perioden etter å ha fått fast arbeid**
Involvering Vurdering Behandling Læring, opplæring og grunn-leggende jobb-ferdigheter	Opplæring i det å være ansatt og bistand for å kunne beholde ansettelsen hos den sosiale entreprenøren.	Opplæring i det å være en ansatt og bistand for å kunne beholde ansettelsen hos den sosiale entreprenøren og deretter sikte på en ansettelse i det ordinære arbeidsmarkedet	Utplassering hos en kommersiell samarbeidspartner ; opplæring og erfaring på en ordinær arbeidsplass, med bistand fra den sosiale entreprenøren etter behov	Oppfølging fra den sosiale entreprenøren etter ansettelsen, for å beholde jobben og sikre en positiv utvikling.
Instans som står for leveringen				
Morselskap eller samarbeids-partner	**Utplassering hos sosial entreprenør**		Morselskap eller samarbeidspartner	Morselskap eller samarbeidspartner
	«Endelig» arbeidsgiver	Leverandør av opplæringen		

→

- Modellen ser situasjonen fra synspunktet til personen som mottar bistand, og har som mål å se hotellet i et helhetlig perspektiv på opplæring og bistand, der man erkjenner muligheten for at en person som mottar bistand kanskje kommer seg videre mot alternative positive muligheter, eller kanskje også har behov for ytterligere bistand eller alternativ bistand for å komme seg videre.
- Modellen antar at alle de typer sosiale entreprenører vi har beskrevet driver som kommersielle foretak og tilbyr muligheter for ansettelse i det ordinære arbeidsmarkedet for personer som mottar bistand. Den gir f.eks ikke et riktig bilde dersom en virksomhet kun tilbyr arbeid til personer som ikke har mulighet på en jobb i det ordinære arbeidsmarkedet. Modellen presenteres som et alternativ til den opprinnelige versjonen.

- Det er ikke alle partnerne i prosjektet tilbyr mulighet for "hele pakken" med bistand slik den er beskrevet over, og det trenger ikke nødvendigvis å være hensikten å sørge for at alle personer som mottar bistand, kommer til et stadium hvor de kan "komme seg videre". Imidlertid forutsettes det at en modell for sosiale entreprenører i hotellbransjen eller den tilbudte opplæringen og bistanden vil passe i minst én av boksene i figuren over.

- Ikke alle personer som mottar bistand, kommer til å utvikle seg videre gjennom den «terapeutiske» perioden. Når det gjelder dem som har en bakgrunn med psykiske problemer, dårlig mental helse eller andre alvorlige helseproblemer, er målsettingen med bistanden kanskje ikke bare ansettelse, men kan også være bedre helse. Der dette er en målsetting, antar vi at denne perioden vil være en vesentlig del av tilbudet de får.

- Når man etablerer seg som ny sosial entreprenør i hotellbransjen, må man bestemme på hvilken måte man vil tilpasse virksomheten i figuren over og utviklingstrinnene i "Utvikling for personer som mottar bistand". På samme måte som for partnerne i dette prosjektet er det bedre å bestemme virksomhetens modell for levering av bistand med tanke på en målgruppe og utvikling iht figuren over, istedenfor å fokusere kun på den sosiale entreprenøren i et bedriftsperspektiv.

6.4. Kritiske faktorer for å oppnå bærekraftighet.

Når man driver et hotell i kombinasjon med opplæring til personer med behov for bistand, er det en del relevante punkter man må ta i betraktning. Dette prosjektet har vist at det ikke finnes noen standard måte å utvikle sosialt entreprenørskap på som vil passe for alle, fordi det er så mange forskjeller mellom de hotellene prosjektpartnerne driver, rammebetingelsene i markedene og det politiske landskapet de opererer i. Det dette prosjektet har registrert er at de finnes en rekke suksessfaktorer man må ta i betraktning, uansett om du allerede driver som en sosial entreprenør i hotellbransjen, skal etablere deg som en eller bare undersøker om muligheten er realistisk.

6.5. Valg av modell for tjenestelevering

I Hot Train-prosjektet fant vi et fellestrekk for de sosiale entreprenørene. Hvert hotell har to hovedinntektskilder: Den ene er inntekter fra den kommersielle hotelldriften, blant annet utleie av rom for overnatting, konferanser og møter, samt restaurantvirksomhet / salg av mat og drikke. Den andre er inntekter de får fra arbeidet med å gjennomføre kvalifiserings- og arbeidstrening, opplæring og oppfølging til personer med behov for bistand. Virksomheter i ulike land kan ha ulike måter de blir betalt på for disse arbeidsrettede tjenestene. Dette kan være via bevilgninger eller i form av en kontrakt, og kan komme fra

nasjonale myndigheter, lokale myndigheter eller fra andre finansieringskilder. Videre er det slik at i noen land er det lettere for virksomheter å motta finansiering dersom man tilbyr bistand i en «terapeutisk modell», kanskje uten at det er en betingelse at personer som mottar bistand skal komme seg videre til det ordinære arbeidsmarkedet. I andre land er det kanskje lettere for virksomheter å motta finansiering hvis de tilbyr bistand iht. en «integreringsmodell» hvor det nettopp er en forutsetning at personen som mottar bistand etter hvert får arbeid i det ordinære arbeidsmarkedet. Uansett hvordan virksomheter får betalt for attførings-, opplærings- og bistandstjenestene de tilbyr er det nødvendig å forstå den politiske sammenhengen både lokalt og nasjonalt, slik at de kan vurdere om den nåværende eller foreslåtte bistandsmodellen deres er på linje med eventuelle endringer i lokale eller nasjonale retningslinjer. Dette bør på mange måter være en kritisk faktor ved valg av modell. I noen land ser vi en politisk dreining bort fra å finansiere den terapeutiske modellen og over mot å finansiere integreringsmodellen. Dersom dette er i ferd med å skje i eget land (eller kan komme til å skje i fremtiden), så er det mulig at man bør vurdere hvordan man i så fall kan endre modellen for tjenestelevering for ikke å miste markedsandeler.

6.6. Behovet for pengestøtte

Alle partnerne i Hot Train-prosjektet har for tiden en bærekraftig drift gjennom sin nåværende sammensetning av inntektskilder. Minst tre av partnerne i prosjektet ville vært levedyktige og/eller lønnsomme hoteller dersom de utelukkende drev kommersielt uten noen målsetting om opplæring og rehabilitering. Alle partnere hadde registrert at opplæring og bistand på hotellet medførte en tilleggskostnad for bedriften, selv i de tilfellene der kostnadene ved den «formelle» opplæringen (den direkte kostnaden for full opplæring) ble dekket av et morselskap. For eksempel hadde alle partnere erfart at det var nødvendig med mange ansatte for å kunne gjennomføre opplæringen. Den manglende fleksibiliteten dette medførte, hvor man ikke kan justere bemanningen ved for eksempel sesongsvingninger i antall gjester, opplevde de som en kostnadsbyrde. Selv om de fleste partnerne ville ha vært levedyktige som kommersielle virksomheter, mottar de fleste av partnere i Hot Train-prosjektet pengestøtte, subsidier eller sponsing (ikke-kommersiell inntekt) i forbindelse med attførings-, opplærings- og bistandstjenestene de leverer. Kun 1 partner mottok betaling fra myndighetene for opplæringen som ble gitt. Uten denne viktige inntektskilden er ingen av modellene i sin nåværende form økonomisk bærekraftige. Det er usannsynlig at en ny sosial entreprenør i hotellbransjen vil kunne klare seg utelukkende med de inntektene hotellets kommersielle aktiviteter genererer. Når man utvikler sosialt entreprenørskap i hotellbransjen, må man avklare hvordan man tenker seg at attførings-, opplærings- og bistandstjenestene man leverer skal generere inntekt.

6.7. Betaling for attførings- og opplæringstjenester

Kildene til ikke-kommersiell inntekt for attførings-, opplærings- og bistandtjenester er varierte, men alltid grunnleggende for driften av et hotell. Denne inntekten kommer sannsynligvis i form av fire hovedtyper:

- **Tilskudd** midler fra offentlig sektor, veldedighetsfond eller andre finansieringskilder, som ikke er direkte knyttet til omfanget av tjenestene.
- **Avtaler om levering av tjenester** tilskudd der offentlig sektor tilbyr et «honorar» for en spesifisert tjeneste. Tjenesten kan ha resultatkrav.
- **Donasjoner / sponsing** veldedige gaver fra enkeltpersoner eller bedrifter (i form av kontanter eller varer og tjenester)
- **Kontrakter** juridisk bindende avtaler om å levere attførings- og opplæringstjenester til andre organisasjoner, bedrifter eller offentlige organer

6.8. Kontrakter – juridisk bindende

Inntektene fra den kommersielle driften vil alltid gå opp og ned og markedsforholdene vil alltid variere, men det er mer sannsynlig at det vil være betydelige endringer i de ikke-kommersielle inntektene som kan komme til å sette virksomheten i fare. En sosial entreprenør i hotellbransjen kan ha tusenvis av gjester gjennom et år, men kan på den andre siden være avhengige av kun én eller to offentlige etater eller sponsorer for å få de nødvendige inntektene de trenger for å kunne tilby attførings-, opplærings- og bistandstjenester. Dersom de mister denne finansieringen fra en av disse kildene eller taper kontrakter, kan dette påvirke virksomhetens økonomiske situasjon kraftig. Alle prosjektpartnerne rapporterte at denne konstante trusselen mot de ikke-kommersielle inntektene var en stor kilde til bekymring.

- Én partner rapporterte at den ikke-kommersielle inntekten ikke er sikker på kort sikt, og at statsstøtten faktisk går ned og vil fortsette å gjøre det.
- Én partner rapporterte at den ikke-kommersielle inntekten er sikker på kort sikt, men at nye retningslinjer på mellomlang eller lang sikt vil sette denne inntekten i fare og gjøre hotellet sårbart.
- Én partner rapporterte at den ikke-kommersielle inntekten er svært sikker på mellomlang og også sannsynligvis på lang sikt, selv om de bekymret seg for at en fremtidig endring i politiske retningslinjer kunne true hotellets fortsatte eksistens.

- Én partner rapporterte at vesentlige endringer i de politiske retningslinjene som følge av et endret økonomisk klima og økt etterspørsel etter arbeidsrelatert bistand, medfører at alle virksomheter drevet av partneren nå må oppnå kommersiell bærekraftighet samtidig som de må finne flere muligheter til å få personer over i fast arbeid.

En av de viktigste lærdommene fra dette prosjektet er at hver prosjektpartner har sin egen tilnærming til leveringen av attførings-, opplærings- og bistandstjenester, og at metodene deres som regel styres av de rammebetingelser staten eller en annen finansieringskilde setter for virksomheten. De viktige punktene i alt dette er:

- Alle hoteller må forstå de politiske rammebetingelsene for driften.
- Alle hoteller må motta betaling for attførings-, opplærings- og bistandstjenestene de leverer.
- Valget av modell som hotellet har implementert, styres sannsynligvis av de politiske rammebetingelser som virksomheten må forholde seg til.
- Den virksomhetsmodellen man vurderer eller nåværende modell, kan være bærekraftig nå, men vil kanskje ikke være det på lang sikt. Endringer i politiske retningslinjer kan påvirke måten du får betalt for disse attførings-, opplærings- og bistandstjenestene.

Dette antyder at den største enkelttrusselen mot bærekraftig drift for partnerne i dette prosjektet er mulige kutt eller stopp i subsidiene/ sponsorinntektene de mottar.

6.9. Balansere sosiale og kommersielle mål

Alle hotellene i dette prosjektet ønsker å maksimere inntektene fra den kommersielle driften. Imidlertid forsøker de hele tiden å oppnå en balanse mellom sine mål for opplæring og bistand og samtidig få mest mulig ut av sine kommersielle inntektskilder. Dette må gjøres på en balansert og veloverveid måte hvor man tar hensyn til forventinger og behov hos de personer som mottar bistand.

På den ene siden kan et travelt og livskraftig hotell være å foretrekke fra et kommersielt ståsted, og dette kan til og med anses som viktig fordi det gir et realistisk arbeidsmiljø for personer på opplæring. Det er imidlertid en fin balanse mellom et veldig travelt hotell og ekstraarbeidet dette medfører, før personer med behov for bistand opplever det økte arbeidspresset som en ekstra byrde som kanskje ikke bidrar til et oppbyggende arbeidsmiljø.

I hotelldriften er det viktig å se på de sosiale og de kommersielle aktivitetene som to separate, men like viktige inntektskilder. Den mest sannsynlige måten å oppnå bærekraft på er gjennom en kombinasjon av inntekter fra de kommersielle og ikke-kommersielle aktivitetene.

6.10. Lærdommer og felles utfordringer.

I løpet av prosjektet rapporterte partnerne om visse felles utfordringer når man i forsøker å gi opplæring av god kvalitet og bistand i et travelt, kommersielt hotell. Alle disse utfordringene kan påvirke forretningsdriften og bærekraften.

6.10.1. Gjennomføring av opplæring i et hotell.

Sesongvariasjoner – I høysesongen kan det være vanskelig å sette av tid og fasiliteter til å gjennomføre opplæring av personer som mottar bistand. I tillegg kan disse personene oppleve mer stress eller føle mer angst enn vanlig som et resultat av at alle på hotellet har det travelt. I lavsesongen kan det være vanskelig å finne anledninger til å lære opp personer som mottar bistand i visse oppgaver. Mens et kommersielt hotell kan bruke sesongansatte for å takle variasjoner i arbeidsmengden, kan det være vanskeligere å variere antall ansatte hos en sosial entreprenør, på grunn av kravene til opplæringen og langsiktige forpliktelser overfor dem som mottar opplæring.

Et miljø i stadig endring – I forlengelsen av det forrige punktet bør det også nevnes at et kommersielt hotell har et skiftende miljø og ingen dager er like. I tillegg til at dette kan være utfordrende for personene som mottar bistand, kan det også gjøre det vanskelig for opplærings- og bistandspersonale å forutsi de daglige aktivitetene og planlegge og tilrettelegge for nødvendig opplæring og bistand. For eksempel rapporterte én partner at det var vanskelig å planlegge opplæring i å bistå ved kundearrangementer fordi dette bare kan skje når det foreligger en relevant booking.

6.10.2. Balansen mellom kundenes behov og behovene til personer som mottar bistand

Alle partnere som er sosiale entreprenører i hotellbransjen, rapporterte at det var en utfordring å finne en riktig balanse mellom behovene til hotellets kunder og personene som mottar bistand. I tillegg trakk de frem følgende punkter:

- Alle var enige om at det for å finne en riktig balanse mellom disse konkurrerende behovene er det nødvendig å ansette erfarne og dyktig personale som kan gripe inn for å opprettholde kvaliteten på servicen til kundene.
- Å håndtere problemer med servicekvaliteten kan være tidkrevende for bistandspersoner, noe som gjerne resulterer i høye krav til bemanning i virksomheter som dette.

- Sosiale entreprenører som mottar pengestøtte eller betaling for å levere attførings-, opplærings- og bistandstjenester, er bedre i stand til å møte denne utfordringen.

6.10.3. Bemanning og bemanningskostnader

Sosiale entreprenører i hotellbransjen som tilbyr fulltidsansettelse, kan være overbemannede fordi de har en sosial forpliktelse til å ansette så mange personer som mulig. Bemanningsstrukturene kan i slike tilfeller være rigide og mindre i stand til å møte sesongvariasjoner, ettersom en sosial entreprenør i hotellbransjen, i motsetning til en kommersiell aktør, ikke kan ansette midlertidig ekstrahjelp i høysesongen og redusere staben i lavsesongen. Dette kan representere en betydelig ekstrakostnad for virksomheten.

Sosiale aktører i hotellbransjen som sysselsetter eller er avhengige av et stort antall personer med diagnostiserte og kroniske helseproblemer, kan ha høyt sykefravær. Dette vil i igjen kreve flere ansatte enn normalt for å møte problemene med fravær og sykdom. Mye sykdom og fravær kan legge økt press på ansatte som er på jobb, og i sin tur føre til at også de får større helseproblemer. Dette kan bli en ond sirkel for en arbeidsgiver som ikke har ressurser til å hente inn ekstra eller midlertidige ansatte for å dekke opp behovet. Noen partnere, særlig sosiale entreprenører i hotellbransjen som tilbyr fast ansettelse på permanent basis til personer som mottar bistand, oppgir at høy sykefravær blant medarbeiderne som mottar bistand, er et stort problem for ordinært ansatte, som må trå til for å opprettholde kvaliteten på servicen til hotellets gjester.

Personer som mottar bistand, vil ofte få omfattende opplæring og deretter overflyttes til en ny stilling, med den konsekvens at kompetanse og erfaring forsvinner med dem. De vil vanligvis erstattes av en person som starter på hotellet som nybegynner. Hotellet vil da ikke ha nytte av opparbeidet kunnskap og erfaring hos personalet på sikt, slik en vanlig kommersiell bedrift har.

Hotellene i prosjektet har også mange ledere og bistandspersonell som må bruke tid på å gi bistand til personer, i stedet for å konsentrere seg om den kommersielle driften av hotellet.

6.10.4. Yrkeshindringer for personer som mottar bistand

Det var enighet blant partnerne om at de utfordringene som personer som mottar bistand informerer at hindrer dem i å få innpass på det åpne arbeidsmarkedet, også representerer betydelige utfordringer for partnerne selv når de ansetter, lærer opp eller på andre måter bistår personer på hotellet. I alle tilfeller har disse utfordringene implikasjoner for den kommersielle driften av hotellet. Utfordringene omfatter:

Helseutfordringer:

- stort behov for hjelp til å takle diagnostiserte helseproblemer
- høyt fravær og variasjoner i helsetilstand
- manglende utholdenhet og dårlig fysisk form

- fysiske funksjonshemminger

Sosiale utfordringer:

- språkvansker
- manglende kommunikasjonsferdigheter, kommunikasjonsproblemer
- manglende sosial kompetanse / forståelse for sosialt passende oppførsel
- manglende selvtillit
- motstand mot eller vanskeligheter med å takle endringer
- frykt for å mislykkes
- utfordringer mht å ta vare på seg selv, inkludert personlig hygiene og hvordan man fremstår for andre, etc.

Ansettelse:

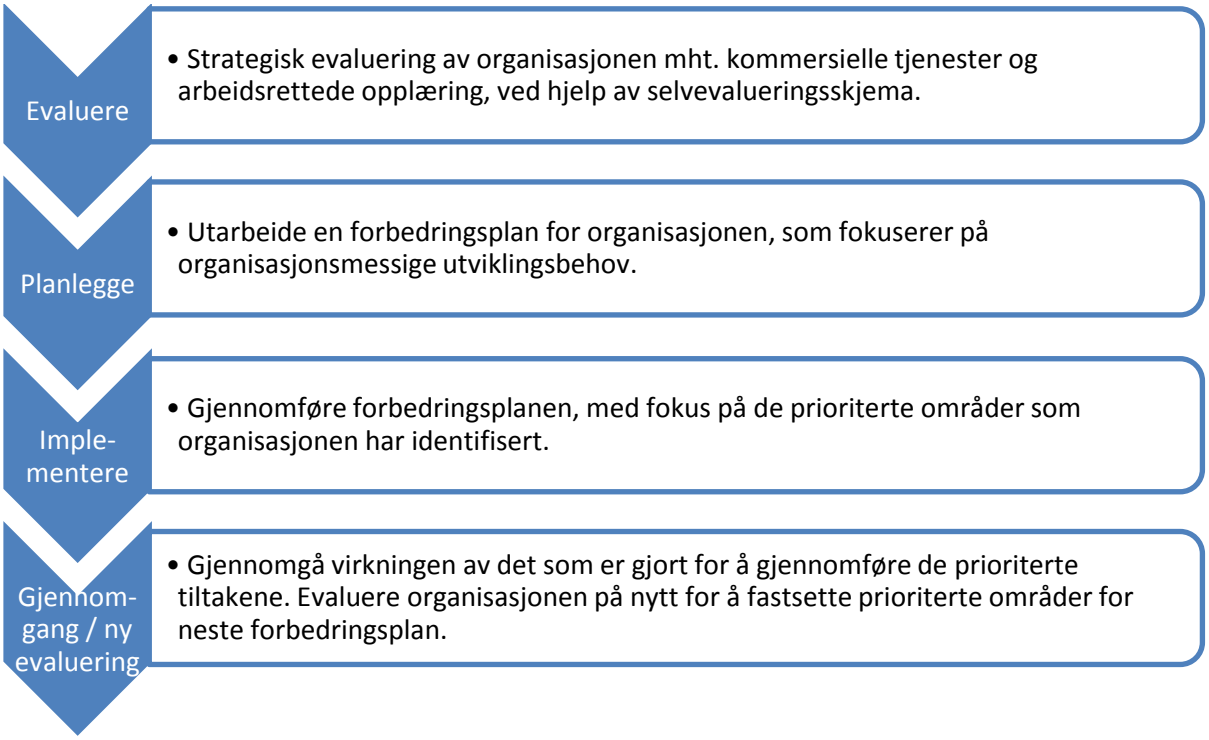
- mangel på grunnleggende jobbferdigheter (holde avtaler, punktlighet, oppmøte osv.)
- urealistiske forventninger til eller manglende forståelse av arbeidet
- manglende erfaring fra arbeidslivet og mangel på overførbare ferdigheter
- begrenset evne eller trygghet til å kunne jobbe selvstendig og uten oppsyn
- manglende motivasjon til å jobbe og gjøre positive fremskritt
- mangel på grunnleggende tallforståelse, språkforståelse, dataferdigheter, lav utdannelse, som kan svekke læring og evnen til å utføre grunnleggende arbeidsoppgaver

6.11. Testing av bærekraftighet

Hot Train-prosjektet hadde til hensikt "å teste bærekraftighet" hos sosiale entreprenører i hotellbransjen. Imidlertid viste det seg at ideen om å teste dette, eller i det hele tatt det å utarbeide en generell modell for å oppnå bærekraftighet, ikke var mulig å gjennomføre. Dette på grunn av forskjellene både lokalt, nasjonalt og internasjonalt, og da særlig når det gjaldt måten virksomheter får inntekter for attførings-, opplærings- og bistandstjenestene de leverer. Det som fungerer i ett land, fungerer kanskje ikke i et annet, og det som fungerer i en by, fungerer kanskje ikke på småsteder. I stedet for å utarbeide en generell modell for bærekraft, undersøkte prosjektet hvilke fellesnevnere som faktisk kan finnes blant partnerne med hensyn til bærekraftig drift. Alle hoteller i prosjektet ønsker å:

- maksimere sin inntekt fra kommersiell virksomhet uten at det går ut over målsettingene mht opplæring og bistand.
- levere best mulig bistand for å møte behovene til de personer som mottar opplæring
- sikre bærekraftige og langsiktige finansierings-/inntektskilder for sin leveranse av arbeidsrettet opplæring
- holde seg oppdatert på markedssituasjon, trender og utvikling både for de kommersielle aktivitetene og for de arbeidsrettede aktivitetene.

Med det ovenstående i tankene utarbeidet prosjektet følgende rammeverk som organisasjoner gjennom strategiske selvevalueringer kan bruke for å vurdere sin nåværende situasjon, komme frem til en status for organisasjonen, belyse sterke og svake sider samt forbedringsmuligheter for en rekke sider av virksomheten. Denne prosessen med vurdering, planlegging og løpende forbedringer er grunnleggende for organisasjonsutvikling og forretningseffektivitet.



6.12. Vurderingsskjemaene / selvevalueringsskjemaene for endringsprosessene.

Prosjektet har tatt i bruk to vurderingsskjemaer for benchmarking som et hotell kan bruke til å identifisere og prioritere forbedringsbehovene sine og til å vurdere fremgangen over tid. Vurderingsskjemaene tar for seg de to hovedinntektskildene for sosiale entreprenører i hotellbransjen: kommersielle aktiviteter og ikke-kommersielle aktiviteter. Det finnes to vurderingsskjemaer:[1]

1. Det ene fokuserer på endringsprosessen til mer kommersiell drift for hotellet.

[1] De opprinnelige selvevalueringsskjemaene ble produsert som del av et prosjekt finansiert av skotske myndigheter og gjennomført i regi av Rocket Science UK Ltd (http://www.rocketsciencelab.co.uk/) og Forth Sector Development for å undersøke støttede virksomheter i Skottland. De opprinnelige vurderingsskjemaene ble utarbeidet av Rocket Science Ltd UK, som eier opphavsrettighetene, og Hot Train-prosjektet vil takke Rocket Science UK Ltd for at prosjektet har fått lov til å bruke og tilpasse vurderingsskjemaene til dette prosjektet.

2. Det andre fokuserer på attførings-, opplærings- og bistandstjenestene som hotellet tilbyr og mulige endringer i disse.

En endringsprosess frem til en mer bærekraftig virksomhetsmodell vil kreve et sterkere fokus på:

- kommersielle produkter og tjenester
- produkt, tjenesteutvikling og innovasjon
- Forretningsutvikling og markedsføring
- Øke omfang / volum om det er mulig
- Styrke og aktivt bruke informasjon til ledelsen.

Skjema 1: Prosessen til en mer bærekraftig drift kommer til syne i:

- Styret og ledelsens dyktighet og erfaring, som i økende grad baserer seg på kommersiell erfaring og ekspertise.
- Kartlegging av kommersielle markeder og kundebehov.
- reaksjon på endringer i etterspørselen i markedet
- investering i utstyr og fasiliteter
- Etablere en livskraftig og sammensatt bemanning med ulik bakgrunn
- Aktiv ledelse som gjør bruk av styringsinformasjon av høy kvalitet
- vekst utover nåværende markeder
- sosiale entreprenører gjør bruk av sitt positive omdømme i kombinasjon med et konkurransedyktig tilbud av varer og tjenester

Skjema 2: Det andre er arbeidstrening og prosessen mot en modell hvor et hotell / sosial entreprenør tilbyr arbeidserfaring og bistand. Dette vil bidra til at personer med behov for støtte får økt kompetanse, bedre selvtillit og arbeidsmoral som igjen vil bidra til at de trives i hotellet eller på veien videre mot en ordinær jobb. Dette vil kreve sterkere fokus på:

- endring fra å være en arbeidsplass på lang sikt til å være et sted hvor personer kan bygge kompetanse, selvtillit og rutiner slik at disse personene kan jobbe på en god måte i en ordinær jobb (hvor viktig dette er vil være avhengig av hvilke muligheter for finansiering som finnes i eget land).
- Øke kompetansen og gi variert arbeidserfaring.
- Bygge et nettverk av kontakter med arbeidsgivere slik at man har oversikt over hvilke jobber det er mulig sikte mot og forberede seg på å få.
- Levere tilbud på flere kontrakter (forespørsler) på arbeidsmarkedstiltak og bruke det ordinære arbeidslivet til å bistå flere personer inn i en prosess mot ordinært arbeid.

Omfanget av det støttebehovet som er nødvendig for å hjelpe et hotell / sosial entreprenør gjennom denne prosessen og de praktiske konsekvensene kan være:

Tilgang til:

- Ekspertise på finansiering
- Penger
- Ekspertise på innkjøp (særlig hvis det å sende tilbud for å vinne kontrakter blir viktig for hotellet).
- Råd fra spesialister

Støtte til:

- Utvikling av produkter og tjenester
- Drive en prosess i endringsledelse fremover
- Prosesser for planlegging av forretningsvirksomheten
- Salgs og markedsføring
- Forbedre prosesser, effektivitet og konkurransedyktighet.

God styring på endringsprosessen med tilpassing av arbeidstrenings- og opplæringsaktiviteter er minst like viktig som den kommersielle endringsprosessen.

6.13. Hvordan vurderingsskjemaet kan brukes

Vurderingsskjemaene er utformet på en slik måte at organisasjoner og de ansatte som har mest føling med den daglige driften får mulighet til å danne seg et bilde av organisasjonens og egne sterke og svake sider samt potensielle forbedringsområder. Evalueringsskjemaene gjør det mulig å vurdere egen organisasjon over et bredt spekter av forretningsaktiviteter. Vurderingene kan brukes til å holde øye med fremgangen, og tilbakemeldingene er nyttige pådrivere for kontinuerlig forbedring.

Vurderingsskjemaene kan brukes på flere måter:

- De kan fylles ut individuelt av hver enkelt person i lederteamet.
- De kan fylles ut av lederteamet i fellesskap (slik at man kommer frem til vurderinger man er enige om).
- De kan fylles ut av ledelsen og ansatte.

Vurderingene kan brukes til følgende:

- Identifisere områder der alle har omtrent samme vurdering – og de områdene der vurderingene varierer kraftig. Hva er grunnen til dette? Hva kan vi gjøre med det?
- Identifisere og være konkret på områdene med lav vurdering og bruk dette som utgangspunkt for å diskutere hvilke av disse som bør prioriteres. Bruke beskrivelsen av områdene med høy vurdering til hjelp for å finne ut hva som må gjøres for å forbedre et område med lav vurdering.

- Utarbeide en forbedringsplan på grunnlag av de prioriterte tiltakene og aktivitetene dere har bestemt dere for å gjennomføre.

Det er viktig å legge merke til at en lav vurdering ikke nødvendigvis betyr at dette er dårlig for forretningsvirksomheten, eller må prioriteres som forbedring. Dette gjelder særlig for vurderingsskjemaet for endringsprosesser mht arbeidsrettede aktiviteter. Det vurderingene gjør er å stille spørsmål ved om dere vil bruke tid og fokus på dette. Senere kan man vurdere organisasjonen på nytt og finne ut om man har oppnådd den endringen man ønsket, for deretter å identifisere neste sett av prioriterte forbedringsaktiviteter.

6.13.1. Utarbeide forbedringsplanen

For hvert spørsmål på vurderingsskjemaet er det fire områder som skal fylles ut: nåværende vurdering, observasjon av årsak til nåværende vurdering, eventuelle forbedringsaktiviteter og eventuelle skritt som allerede er gjort av organisasjonen for å forbedre situasjonen. Hvert av disse områdene er beskrevet nedenfor:

Nåværende vurdering: Du relaterer simpelthen vurderingen opp mot den beskrivelsen som passer best av alternativene 1 - 4. Dersom du føler at du befinner deg midt imellom to alternativ er det mulig å velge halve trinn, f.eks 3,5.

Observasjon av årsak for nåværende score: En kort forklaring på hvorfor "nåværende vurdering" beskriver dagens situasjon.

Identifiserte forbedringsaktiviteter: Dersom du mener at det er nødvendig å bli bedre innenfor et område er det meningen du skal skrive ned de aktivitetene du vil sette i gang for å ta tak i de svake sidene du har funnet. Hvis dere allerede har begynt å jobbe med organisasjonsmessige svakheter, skriver du også ned disse tiltakene, selv om dette er ting dere er i gang med.

Tiltak organisasjonen allerede har satt i gang for å forbedre situasjonen: Hvis du gir bedriften en høy vurdering på et spørsmål, beskrives hvilke tiltak som er satt i gang for å rettferdiggjøre denne vurderingen. Formålet med dette er å bli oppmerksom på god praksis.

Når vurderingsskjemaet er fylt ut og du har bestemt deg for hvilke tiltak som skal settes i gang, kopieres disse inn i den vedlagte malen for forbedringsplanen (Excel-mal). Her kan du også skrive inn resten av informasjonen som er nødvendig for å gjennomføre forbedringstiltakene dere har bestemt. Dette inkluderer:

- bestemme hvem som skal ha ansvar for hva
- tid som er avsatt for å fullføre aktivitetene.
- eventuelle andre kommentarer mht aktivitetene
- Nye aktiviteter som følge av at tiltaket er gjennomført
- Prioritering av tiltaket (høy, middels eller lav)

6.13.2. Neste trinn og identifisering av prioriterte områder.

Det er ikke sikkert det er mulig eller ønskelig å ta tak i alle de identifiserte punktene med mulige tiltak med en gang, enten på grunn av prioriteringen du har gjort av tiltaket eller som et resultat av tid og ressurser som er nødvendig for å gjennomføre endringene. Imidlertid, dersom du har gitt noen av tiltakene høy prioritet så bør du gjennomføre en forbedringsprosess som gjør det mulig å ta tak i disse punktene.

6.14. Hvordan denne prosessen har støttet prosjektpartnerne

Hvert hotell som deltar i prosjektet brukte vurderingsskjemaene til å evaluere egen organisasjon og identifiserte de områdene som hadde høyest prioritet for organisasjonen. Deretter utarbeidet de en forbedringsplan med sikte på å gjøre noe med disse områdene. Hver enkelt organisasjon bestemte egne prioriteringer, har tatt skritt for å arbeide med disse og har rapportert tilbake til prosjektet om effekten av endringene de har gjennomført.

Denne prosessen har gjort det mulig for organisasjoner å legge strategiplaner på en rekke viktige utviklingsområder, evaluere sine nåværende måte å drive på, trender for tiden som kommer, organisasjonens styrker og svakheter og til å utarbeide handlingsplaner på grunnlag av denne selvevalueringen.

7. Vurderingsskjemaene

7.1. Vurderingsskjema for endring til mer kommersiell drift

Aspekt: Fokus på kommersielle produkter og tjenester	**1**	**2**	**3**	**4**
Kommersielt fokus	Fokus på opplæring og arbeidsrettede tiltak. Lite fokus på hotellets kommersielle aspekter.	Fokus på opplæring og arbeidsrettede tiltak. Begrenset fokus på hotellets kommersielle aspekter, men det er ikke konkurransedyktig.	Fokus på å drive et kommersielt hotell som kan utnytte kompetansen til personer som mottar bistand og være konkurransedyktig.	Sterkt fokus på å drive et kommersielt hotell som oppfyller tydelig identifiserte markedsbehov. Bedriften driver med fortjeneste.
Nåværende vurdering: Observasjon som er grunn for nåværende vurdering: Identifiserte aktiviteter som må forbedres: 1. Skritt organisasjonen allerede har iverksatt for å forbedre situasjonen: 1.				

Aspekt: Fokus på kommersielle produkter og tjenester	**1**	**2**	**3**	**4**
Konkurransedyktige produkter og tjenester	Ikke-eksisterende eller uregelmessige analyser av konkurrenter og benchmarking av egne produkter mot konkurrentenes (kvalitet, pris, servicetilbud).	Regelmessige analyser av konkurrentene, men har ikke klart å innføre den typen benchmarking som er nødvendig for å kunne konkurrere godt i de identifiserte markeder.	Regelmessige analyser av konkurrentene og i stand til å konkurrere i de identifiserte kommersielle markedene.	I stand til å konkurrere i identifiserte kommersielle markeder. Selger på kvalitet og pris og en proaktiv tilnærming til å endre disse. Regelmessige og grundige vurderinger av konkurrentene og tilbudene deres.
Nåværende vurdering: Observasjon som er grunn for nåværende vurdering: Identifiserte aktiviteter som må forbedres: 1. Skritt organisasjonen allerede har iverksatt for å forbedre situasjonen: 1.				

Aspekt: Fokus på kommersielle produkter og tjenester	**1**	**2**	**3**	**4**
Utstyr og fasiliteter	Utstyret og fasilitetene vi har er uegnet for å kunne hevde seg i konkurransen i hotellbransjen.	Utstyret og fasilitetene vi har er i ferd med å bli bedre, men vi har mye å ta igjen.	Utstyret og fasilitetene vi har er greit nok for våre formål, men matcher ikke konkurrentenes.	Utstyret og fasilitetene vi har matcher det beste av hva konkurrentene har og vi investerer kontinuerlig i fornyelser.
Nåværende vurdering: Observasjon som er grunn for nåværende vurdering: Identifiserte aktiviteter som må forbedres: 1. Skritt organisasjonen allerede har iverksatt for å forbedre situasjonen: 1.				

Aspekt: Fokus på forretningsutvikling og markedsføring	**1**	**2**	**3**	**4**
Forretningsutvikling	Ingen plan for forretningsutvikling.	Vi har en grov forretningsutviklingsplan som i det minste beskriver kostnader, inntekter og mål for kommende år.	Forretningsutviklingsplanen beskriver hensikt og tiltak for kommende år med spesifikke målsettinger.	Forretningsutviklingsplanen er på plass. Den beskriver tydelige forretningsmål i SMART-termer og identifiserer mål og investeringsbehov over en periode på tre år.
Nåværende score: Observasjon som er grunn for nåværende vurdering Identifiserte aktiviteter som må forbedres: 1. Skritt organisasjonen allerede har iverksatt for å forbedre situasjonen: 1.				

Aspekt: Fokus på forretningsutvikling og markedsføring	**1**	**2**	**3**	**4**
Markedsføring	Ingen markedsføringsplan.	Grov markedsføringsplan som hovedsakelig er basert på nåværende markeder.	Markedsføringsplanen beskriver markedsføringsoppgaver for minst ett år fremover.	Markedsføringsstrategi og -plan er på plass og beskriver nye markeder vi vil inn på, oppgaver med markedsføring og målsetting for hvert marked i tre år fremover.
Nåværende score: Observasjon som er grunn for nåværende vurdering Identifiserte aktiviteter som må forbedres: 1. Skritt organisasjonen allerede har iverksatt for å forbedre situasjonen: 1.				

Aspekt: Forretningskompetanse/ -erfaring	**1**	**2**	**3**	**4**
Kommersielt lederskap	Styret/ledelsen / tillitspersonene har ingen erfaring fra forretningslivet.	Styret/ledelsen / tillitspersonene har en viss forretningserfaring, men denne brukes ikke aktivt for å utvikle noen forretnings-/markedsføringsstrategi.	Styret/ledelsen / tillitspersonene har en viss forretningserfaring og bruker denne aktivt for å utvikle en forretnings-/markedsføringsstrategi.	Styret/ledelsen/ tillitspersonene har betydelig erfaring og kompetanse fra forretningslivet og bidrar aktivt til å utvikle strategier og planer for forretningsvirksomhet og markedsføring.
Nåværende score: Observasjon som er grunn for nåværende vurdering Identifiserte aktiviteter som må forbedres: 1. Skritt organisasjonen allerede har iverksatt for å forbedre situasjonen: 1.				

Aspekt: Forretningskompetanse/-erfaring	**1**	**2**	**3**	**4**
Kommersiell styring og administrasjon	Bedriftsledelsen har ingen forretningserfaring.	Bedriftsledelsen har en viss forretningserfaring, men denne utnyttes ikke fullt ut av organisasjonen.	Bedriftsledelsen har en viss forretningserfaring og denne styrkes gjennom opplæring og utnyttes aktivt av styret /tillitspersonene og i det daglige arbeidet.	Bedriftsledelsen har en betydelig forretningserfaring og denne utnyttes fullt ut av styret/ tillitspersonene og i det daglige arbeidet.
Nåværende score: Observasjon som er grunn for nåværende vurdering Identifiserte aktiviteter som må forbedres: 1. Skritt organisasjonen allerede har iverksatt for å forbedre situasjonen: 1.				

Aspekt: Inntekt og finansiell soliditet	**1**	**2**	**3**	**4**
Spekter av inntektskilder	Inntekter fra et fåtall offentlige kilder og sårbar for politiske endringer.	Inntekter fra flere offentlige og private kilder, men sårbar for kutt eller stopp i noen av disse.	Inntekter fra et bredt spekter av offentlige og private kilder. Det ville være vanskelig å takle en stans i noen av de viktigste inntektskildene.	Inntekter fra et bredt spekter av offentlige og private kilder samt fra et spekter av kunder. Vil kunne takle en enkelt inntektsstans fra hvilken som helst av disse kildene.
Nåværende score: Observasjon som er grunn for nåværende vurdering Identifiserte aktiviteter som må forbedres: 1. Skritt organisasjonen allerede har iverksatt for å forbedre situasjonen: 1.				

Aspekt: Inntekt og finansiell soliditet	**1**	**2**	**3**	**4**
De kommersielle inntektenes andel av totalinntektene	<10 %	11–50 %	51–80 %	>80 %
Nåværende score: Observasjon som er grunn for nåværende vurdering Identifiserte aktiviteter som må forbedres: 1. . Tiltak organisasjonen allerede har gjennomført for å forbedre situasjonen 1.				

Aspekt: Produkter og tjenester	**1**	**2**	**3**	**4**
Markeder og vekst	Liten eller ingen mulighet for vekst i nåværende markeder.	En viss mulighet for vekst i nåværende markeder, men vi jobber ennå ikke aktivt med å utnytte denne muligheten.	En viss mulighet for vekst i våre nåværende markeder og vi jobber aktivt med å utnytte denne muligheten.	Betydelig spillerom for ytterligere vekst i markedene våre og vi jobber aktivt med å utnytte denne muligheten.
Nåværende score: Observasjon som er grunn for nåværende vurdering Identifiserte aktiviteter som må forbedres: 1. Skritt organisasjonen allerede har iverksatt for å forbedre situasjonen: 1.				

Aspekt: Produkter og tjenester	**1**	**2**	**3**	**4**
Spekter av produkter og tjenester	Et smalt spekter av produkter og tjenester som er sårbare for endringer i etterspørselen.	Et spekter av produkter og tjenester, hvorav noen ser ut til å ha en stabil nisje i markedet.	Et spekter av produkter og tjenester, hvorav de fleste ser ut til å ha en stabil nisje i markedet.	Et bredt spekter av produkter og tjenester tilpasset et markedsbehov og i stand til å utvikle disse i takt med etterspørselen.
Nåværende score: Bakgrunn for nåværende score: Identifiserte aktiviteter som må forbedres: 1. Skritt organisasjonen allerede har iverksatt for å forbedre situasjonen: 1.				

Aspekt: Produkter og tjenester	**1**	**2**	**3**	**4**
Gjennomganger, kundeundersøkelser og forbedringer	Ingen regelmessige kundeundersøkelser vedrørende pris, kvalitet og forbedringer.	Uregelmessige kundeundersøkelser vedrørende pris, kvalitet og forbedringer.	Regelmessige, men ganske sjeldne kundeundersøkelser, som vi kunne ha utnyttet bedre når vi utvikler produktene og tjenestene våre.	Regelmessige gjennomganger og kundeundersøkelser som fører til forbedring og/eller videreutvikling av produkter og tjenester.
Nåværende score: Observasjon som er grunn for nåværende vurdering Identifiserte aktiviteter som må forbedres: 1. Skritt organisasjonen allerede har iverksatt for å forbedre situasjonen: 1.				

Aspekt: Kundefokus	**1**	**2**	**3**	**4**
Forstå kunden	Vi forstår kundegruppen vår dårlig. Vi gjør ikke nok for å forstå hvorfor folk fortsetter å bruke oss eller slutter å gjøre det.	Generelt sett vet vi hvorfor kunder fortsetter å bruke oss, men vi bruker ikke denne informasjonen til å markedsføre tjenestene våre overfor nye kundegrupper eller for å forbedre det nåværende tilbudet vårt. Vi har ikke gjort oss godt nok kjent med kundegruppene våre og kan derfor ikke drive målrettet markedsføring.	Vi forstår kundene våre godt, og vet hvorfor de fortsetter å bruke oss. Vi bruker denne informasjonen aktivt i markedsføring både for å få nye kunder og for å beholde eksisterende kunder.	Vi forstår svært godt hvem kundene våre er og hvorfor de fortsetter å bruke oss. Vi er i stand til å dele inn kundene våre i grupper og kan derfor drive målrettet markedsføring. Vi forstår hvem som er de viktigste kundene våre og hva vi må gjøre for å beholde dem.
Nåværende score: Bakgrunn for nåværende score: Identifiserte aktiviteter som må forbedres: 1. Skritt organisasjonen allerede har iverksatt for å forbedre situasjonen: 1.				

Aspekt: Kundefokus	**1**	**2**	**3**	**4**
Kunderelasjoner	Vi har ingen kontinuerlig kontakt med kundene våre og vi gjør ikke nok for å utvikle en relasjon med kunden før de kommer til oss.	Vi forsøker å bygge relasjoner til kundene våre, men dette skjer på ad hoc-basis og følger ikke kunden etter hvert som kundeforholdet utvikler seg. Vi samler inn data om kundene dersom dette er mulig, men vi er ikke i kontakt med dem så ofte som vi burde.	Vi legger vekt på gode kunderelasjoner og har regelmessig kontakt med tidligere kunder. Vi kan imidlertid gjøre mer på visse områder, som å styrke kunderelasjoner i bestillingsprosessen og i perioden før ankomst til oss.	Vi opprettholder gode og tette relasjoner med kundene våre. Vi setter kundefokus i sentrum av våre tjenester, i prosessen med å få dem til å legge merke til og velge vårt hotell, i bookingprosessen, i perioden før ankomst, under oppholdet og etterpå. Vi har en klar forståelse av kanalene som brukes for å kommunisere med kunden og prosentandelen av kunder som kommer tilbake, er høy.
Nåværende score: Observasjon som er grunn for nåværende vurdering Identifiserte aktiviteter som må forbedres: 1. Skritt organisasjonen allerede har iverksatt for å forbedre situasjonen: 1.				

Aspekt: Utarbeiding og bruk av styringsinformasjon for ledelsen og styret	**1**	**2**	**3**	**4**
Månedlig driftsregnskap / økonomirapporter	Ingen månedlige økonomirapporter / driftsregnskap til ledelsen	Det månedlige driftsregnskapet (de månedlige økonomi-rapportene) til ledelsen omfatter noen av disse: • salgsinntekter • andre inntekter • salgskostnader • resultat før skatt og avskrivninger • indirekte kostnader • resultat etter skatt og avskrivninger • balanse • kontantstrøm-prognose	Det månedlige driftsregnskapet (de månedlige økonomi-rapportene) til ledelsen omfatter de fleste av disse: • salgsinntekter • andre inntekter • salgskostnader • resultat før skatt og avskrivninger • indirekte kostnader • resultat etter skatt og avskrivninger • balanse • kontantstrømprognose	Det månedlige driftsregnskapet (de månedlige økonomi-rapportene) til ledelsen omfatter følgende: • salgsinntekter • andre inntekter • salgskostnader • resultat før skatt og avskrivninger • indirekte kostnader • resultat etter skatt og avskrivninger • balanse • kontantstrømprognose Disse brukes aktivt for å registrere fremgang og alle forhold som må tas tak i.
Nåværende score: Observasjon som er grunn for nåværende vurdering Identifiserte aktiviteter som må forbedres: 1. Skritt organisasjonen allerede har iverksatt for å forbedre situasjonen: 1.				

Aspekt: Utarbeidelse og bruk av styringsinformasjon for ledelsen	**1**	**2**	**3**	**4**
Årlig forretningsplan (minst 12 md.) og tilhørende budsjett	Det finnes verken en forretningsplan eller et budsjett som angir månedlige inntekter, månedlig salg osv.	Det foreligger en grov forretningsplan som inneholder SWOT-analyse og nøkkelmarkeder, samt budsjett som angir kostnader og sannsynlige inntekter.	Forretningsplanen inneholder markedsanalyser, salgs- og inntektsmål, SWOT-analyse og prognoser fortjeneste / tap.	Detaljert og regelmessig oppdatert forretningsplan som definerer markeder, salgs- og inntektsmål, SWOT-analyse og prognoser for fortjeneste / tap.
Nåværende score: Observasjon som er grunn for nåværende vurdering Identifiserte aktiviteter som må forbedres: 1. Skritt organisasjonen allerede har iverksatt for å forbedre situasjonen: 1.				

Aspekt: Forretningstrender	**1**	**2**	**3**	**4**
Forretningstrender	Fallende salgstrender gjør det nødvendig å identifisere andre markeder umiddelbart.	Flate salgstrender gjør det nødvendig å identifisere andre markeder.	Langsomt, men jevnt økende salg viser at det er grunnlag for å tilføye nye markeder.	Månedlig økning i salg som viser en stigende trend.
Nåværende score: Observasjon som er grunn for nåværende vurdering Identifiserte aktiviteter som må forbedres: 1. Skritt organisasjonen allerede har iverksatt for å forbedre situasjonen: 1.				

Aspekt: Virksomhetens soliditet	**1**	**2**	**3**	**4**
Avhengighet av offentlige tilskudd	Virksomheten vil ikke være bærekraftig dersom de offentlige tilskuddene reduseres vesentlig.	Virksomheten vil ikke være bærekraftig dersom de offentlige tilskuddene reduseres vesentlig.	Virksomheten vil være bærekraftig også dersom de offentlige tilskuddene reduseres vesentlig.	Virksomheten er allerede bærekraftig uten offentlige tilskudd.
Tiltak	Har ikke iverksatt noen tiltak for å redusere avhengigheten av offentlige tilskudd eller støtteordninger.	Har iverksatt noen tiltak for å redusere avhengigheten av offentlige tilskudd eller støtteordninger, men trenger å gjøre mer for å sikre soliditeten.	Har iverksatt tiltak for å redusere avhengigheten av offentlige tilskudd eller støtteordninger, men mer kan gjøres her.	Har iverksatt mange og omfattende tiltak for å redusere avhengigheten av offentlige tilskudd og for å sikre bærekraft på mellomlang sikt.
Nåværende score: Observasjon som er grunn for nåværende vurdering Identifiserte aktiviteter som må forbedres: 1. Skritt organisasjonen allerede har iverksatt for å forbedre situasjonen: 1.				

7.2. Vurderingsskjema endringsprosess innhold i de arbeidsrettede tiltakene.

Aspekt: Bemanningens profil	**1**	**2**	**3**	**4**
Ansattes bistand til personer som mottar bistand	Ansatte gir minimal bistand.	Ansatte gir opplæring og ordinær oppfølging for nyankomne personer.	Ansatte gir opplæring og jevnlig bistand til nyankomne og oppfølging for å gjennomgå fremgang og identifiserer og iverksetter de neste trinnene i opplæringen.	Grundig prosess for opplæring av nye personer og normal bistand og oppfølging for å gjennomgå fremgang og prioriterte områder det kan jobbes mer med.
Nåværende score: Observasjon som er grunn for nåværende vurdering Identifiserte aktiviteter som må forbedres: 1. Skritt organisasjonen allerede har iverksatt for å forbedre situasjonen: 1.				

Aspekt: Arbeidsstyrkens profil	**1**	**2**	**3**	**4**
Andel av medarbeiderne som har nedsatt arbeidsevne	90–100 %	75–90 %	60–75 %	50–60 %
Nåværende score: Observasjon som er grunn for nåværende vurdering Identifiserte aktiviteter som må forbedres: 1. Skritt organisasjonen allerede har iverksatt for å forbedre situasjonen: 1.				

Aspekt: Arbeidsstyrkens profil	**1**	**2**	**3**	**4**
Aldersprofil for personer som mottar bistand (eldre)	>75 % over 50	51–75 % over 50	25–50 % over 50	<25 % over 50
Aldersprofil (yngre)	<10 % under 30	10–20 % under 30	20–30 % under 30	>30 % under 30
Nåværende score: Observasjon som er grunn for nåværende vurdering Identifiserte aktiviteter som må forbedres: 1. Skritt organisasjonen allerede har iverksatt for å forbedre situasjonen: 1.				

Aspekt: Arbeidsstyrkens profil	**1**	**2**	**3**	**4**
Utvalg av muligheter	Har et lite utvalg jobber og erfaringer å tilby personer.	Har et lite utvalg jobber og erfaringer å tilby personer, men av og til bruker vi dem for å hjelpe personer til å utvikle sin kompetanse og selvtillit.	Har et stort utvalg jobber og erfaringer å tilby personer og vi prøver å bli flinkere til å bruke dem til å utvikle medarbeiderne.	Har et bredt utvalg jobber og erfaringer å tilby personer og vi følger opp fremgangen deres på en strukturert måte for at de skal få utvikle sin kompetanse og sin selvtillit.
Nåværende score: Observasjon som er grunn for nåværende vurdering Identifiserte aktiviteter som må forbedres: 1. Skritt organisasjonen allerede har iverksatt for å forbedre situasjonen: 1.				

Aspekt: Nettverk av arbeidsgiverkontakter	**1**	**2**	**3**	**4**
Arbeidsgivers kontakter og arbeidsgiverrelasjoner	Få eller ingen kontakter hos arbeidsgivere til disposisjon for å hjelpe personer som mottar bistand med å finne seg ordinært arbeid.	Et lite antall kontakter hos arbeidsgivere. Et visst antall aktive relasjoner gir oss sporadiske muligheter til ekstern arbeidserfaring og jobber.	Et voksende antall arbeidsgivere med ledige stillinger som er realistiske for deltakerne våre, og de tilbyr jevnlig muligheter for arbeidserfaring og jobber.	Et stort og voksende nettverk av aktive kontakter hos arbeidsgivere som vi har et godt forhold til, noe som motiverer arbeidsgivere til å tilby ledige stillinger til personer som mottar bistand.
Nåværende score: Observasjon som er grunn for nåværende vurdering Identifiserte aktiviteter som må forbedres: 1. Skritt organisasjonen allerede har iverksatt for å forbedre situasjonen: 1.				

Aspekt: Konkurranse om et spekter innenfor arbeidsrettete tiltak.	**1**	**2**	**3**	**4**
Konkurranse om et spekter innenfor arbeidsrettete tiltak.	Vi legger ikke inn anbud på forespørsler om andre arbeidsrettede tiltak.	Vi vurderer av og til å delta i anbudsrunder om andre arbeidsrettede tiltak, men føler ikke at vi er i stand til å hevde oss i konkurransen.	Vi leter regelmessig etter andre kontrakter på andre arbeidsrettede tiltak og noen ganger vinner vi dem.	Vi leter hele tiden etter og vinner regelmessig andre kontrakter på arbeidsrettede tiltak, for å styrke bærekraften vår og for å utnytte fasilitetene og ansattes kompetanse og erfaring fullt ut.
Nåværende score: Observasjon som er grunn for nåværende vurdering Identifiserte aktiviteter som må forbedres: 1. Skritt organisasjonen allerede har iverksatt for å forbedre situasjonen: 1.				

Aspekt: Opplæring og utvikling av personer som mottar støtte	**1**	**2**	**3**	**4**
Opplæring og utvikling av personer som mottar bistand	Vi driver ikke med annen opplæring av personer med behov for bistand enn den vi trenger for å drive virksomheten.	Vi sørger for en viss opplæring og utvikling utover hva vi trenger for å drive virksomheten, med sikte på å hjelpe personer med å forbedre kompetansen og selvtilliten de trenger for å gå videre.	Vi gjør mye mer enn det minimumet som trengs for å drive virksomheten, men det er mulig å relatere dette tettere til behovene i det ordinære arbeidsmarkedet.	Vi bruker mye tid og penger på å utvikle kompetanse og selvtillit hos personer som mottar bistand og ser dette i sammenheng med de kravene som finner i det ordinære arbeidsmarkedet.
Nåværende score: Observasjon som er grunn for nåværende vurdering Identifiserte aktiviteter som må forbedres: 1. Skritt organisasjonen allerede har iverksatt for å forbedre situasjonen: 1.				

Aspekt: Opplæring og utvikling av ansatte	**1**	**2**	**3**	**4**
Opplæring og utvikling av personer som ikke mottar bistand	Vi tilbyr ingen opplæring utover det som er helt nødvendig.	Vi sørger for en viss opplæring og utvikling utover hva vi trenger for å drive hotellet, med sikte på å hjelpe personer til å tilegne seg kompetansen de trenger for å påta seg større ansvar.	Vi gjør mye mer enn det minimumet som trengs for å drive hotellet, men det er mulig å gjøre mer for å hjelpe dem med å bistå kolleger som mottar bistand.	Vi setter av mye tid og penger på å utvikle medarbeidernes kompetanse og selvtillit slik at de både kan være produktive personer samtidig som de forstår og effektivt bistår kolleger som mottar bistand.
Nåværende score: Observasjon som er grunn for nåværende vurdering Identifiserte aktiviteter som må forbedres: 1. Skritt organisasjonen allerede har iverksatt for å forbedre situasjonen: 1.				

7.3. Mal for forbedringsplan for endring til mer kommersiell drift

Tiltaksområde: Kommersielt fokus					
Tiltak	**Ansvarlig(e) person(er)**	**Tidsskjemaer**	**Kommentarer**	**Oppfølgingstiltak**	**Prioritetsnivå høy/middels/lav**
1.					
2.					
3.					
4.					
Tiltaksområde: Konkurransedyktige produkter og tjenester					
Tiltak	**Ansvarlig(e) person(er)**	**Tidsskjemaer**	**Kommentarer**	**Oppfølgingstiltak**	**Prioritetsnivå høy/middels/lav**
1.					
2.					
3.					
4.					
Tiltaksområde: Utstyr og fasiliteter					
Tiltak	**Ansvarlig(e) person(er)**	**Tidsskjemaer**	**Kommentarer**	**Oppfølgingstiltak**	**Prioritetsnivå høy/middels/lav**
1.					
2.					
3.					
4.					
Tiltaksområde: Forretningsutvikling					
Tiltak	**Ansvarlig(e) person(er)**	**Tidsskjemaer**	**Kommentarer**	**Oppfølgingstiltak**	**Prioritetsnivå høy/middels/lav**
1.					
2.					
3.					
4.					
Tiltaksområde: Markedsføring					
Tiltak	**Ansvarlig(e) person(er)**	**Tidsskjemaer**	**Kommentarer**	**Oppfølgingstiltak**	**Prioritetsnivå høy/middels/lav**
1.					

2.					
3.					
4.					
Tiltaksområde: Kommersielt lederskap					
Tiltak	**Ansvarlig(e) person(er)**	**Tidsskjemaer**	**Kommentarer**	**Oppfølgingstiltak**	**Prioritetsnivå høy/middels/lav**
1.					
2.					
3.					
4.					
Tiltaksområde: Kommersiell styring og administrasjon					
Tiltak	**Ansvarlig(e) person(er)**	**Tidsskjemaer**	**Kommentarer**	**Oppfølgingstiltak**	**Prioritetsnivå høy/middels/lav**
1.					
2.					
3.					
4.					
Tiltaksområde: Spekter av inntektskilder					
Tiltak	**Ansvarlig(e) person(er)**	**Tidsskjemaer**	**Kommentarer**	**Oppfølgingstiltak**	**Prioritetsnivå høy/middels/lav**
1.					
2.					
3.					
4.					
Tiltaksområde: De kommersielle inntektenes andel av totalinntektene					
Tiltak	**Ansvarlig(e) person(er)**	**Tidsskjemaer**	**Kommentarer**	**Oppfølgingstiltak**	**Prioritetsnivå høy/middels/lav**
1.					
2.					
3.					
4.					

Tiltaksområde: Markeder og vekst					
Tiltak	**Ansvarlig(e) person(er)**	**Tidsskjemaer**	**Kommentarer**	**Oppfølgingstiltak**	**Prioritetsnivå høy/middels/lav**
1.					
2.					
3.					
4.					
Tiltaksområde: Spekter av produkter og tjenester					
Tiltak	**Ansvarlig(e) person(er)**	**Tidsskjemaer**	**Kommentarer**	**Oppfølgingstiltak**	**Prioritetsnivå høy/middels/lav**
1.					
2.					
3.					
4.					
Tiltaksområde: Gjennomganger, kundeundersøkelser og forbedringer					
Tiltak	**Ansvarlig(e) person(er)**	**Tidsskjemaer**	**Kommentarer**	**Oppfølgingstiltak**	**Prioritetsnivå høy/middels/lav**
1.					
2.					
3.					
4.					
Tiltaksområde: Månedlig driftsregnskap / økonomirapporter					
Tiltak	**Ansvarlig(e) person(er)**	**Tidsskjemaer**	**Kommentarer**	**Oppfølgingstiltak**	**Prioritetsnivå høy/middels/lav**
1.					
2.					
3.					
4.					
Tiltaksområde: Årlig forretningsplan (minst 12 md.) og tilhørende budsjett					
Tiltak	**Ansvarlig(e) person(er)**	**Tidsskjemaer**	**Kommentarer**	**Oppfølgingstiltak**	**Prioritetsnivå høy/middels/lav**

1.					
2.					
3.					
4.					
Tiltaksområde: Forretningstrender					
Tiltak	**Ansvarlig(e) person(er)**	**Tidsskjemaer**	**Kommentarer**	**Oppfølgingstiltak**	**Prioritetsnivå høy/middels/lav**
1.					
2.					
3.					
4.					
Tiltaksområde: Avhengighet av offentlige tilskudd					
Tiltak	**Ansvarlig(e) person(er)**	**Tidsskjemaer**	**Kommentarer**	**Oppfølgingstiltak**	**Prioritetsnivå høy/middels/lav**
1.					
2.					
3.					
4.					

7.4. Mal for forbedringsplan for endring av innhold i de arbeidsrettede tiltakene

Tiltaksområde: Ansattes bistand til personer som mottar bistand					
Tiltak	**Ansvarlig(e) person(er)**	**Tidsskjemaer**	**Kommentarer**	**Oppfølgingstiltak**	**Prioritetsnivå høy/middels/lav**
1.					
2.					
3.					
4.					
Tiltaksområde: Andel av medarbeiderne som har nedsatt arbeidsevne					
Tiltak	**Ansvarlig(e) person(er)**	**Tidsskjemaer**	**Kommentarer**	**Oppfølgingstiltak**	**Prioritetsnivå høy/middels/lav**
1.					
2.					
3.					
4.					
Tiltaksområde: Aldersprofil for personer som mottar bistand (eldre)					
Tiltak	**Ansvarlig(e) person(er)**	**Tidsskjemaer**	**Kommentarer**	**Oppfølgingstiltak**	**Prioritetsnivå høy/middels/lav**
1.					
2.					
3.					
4.					
Tiltaksområde: Aldersprofil for personer som mottar bistand (yngre)					
Tiltak	**Ansvarlig(e) person(er)**	**Tidsskjemaer**	**Kommentarer**	**Oppfølgingstiltak**	**Prioritetsnivå høy/middels/lav**
1.					
2.					
3.					
4.					
Tiltaksområde: Utvalg av muligheter					

Tiltak	Ansvarlig(e) person(er)	Tidsskjemaer	Kommentarer	Oppfølgingstiltak	Prioritetsnivå høy/middels/lav
1.					
2.					
3.					
4.					
Tiltaksområde: Arbeidsgivers kontakter og arbeidsgiverrelasjoner					
Tiltak	**Ansvarlig(e) person(er)**	**Tidsskjemaer**	**Kommentarer**	**Oppfølgingstiltak**	**Prioritetsnivå høy/middels/lav**
1.					
2.					
3.					
4.					
Tiltaksområde: Konkurranse om et spekter innenfor arbeidsrettede tiltak.					
Tiltak	**Ansvarlig(e) person(er)**	**Tidsskjemaer**	**Kommentarer**	**Oppfølgingstiltak**	**Prioritetsnivå høy/middels/lav**
1.					
2.					
3.					
4.					
Tiltaksområde: Opplæring og utvikling av personer som mottar bistand					
Tiltak	**Ansvarlig(e) person(er)**	**Tidsskjemaer**	**Kommentarer**	**Oppfølgingstiltak**	**Prioritetsnivå høy/middels/lav**
1.					
2.					
3.					
4.					
Tiltaksområde: Opplæring og utvikling av personer som ikke mottar bistand					
Tiltak	**Ansvarlig(e) person(er)**	**Tidsskjemaer**	**Kommentarer**	**Oppfølgingstiltak**	**Prioritetsnivå høy/middels/lav**
1.					

2.					
3.					
4.					

8. Bruken av dokumentasjonsplanene

Konseptet bak dokumentasjonsplanene var å utvikle et enkelt, allsidig og anvendelig verktøy som kan brukes i yrkesrettet opplæring innen hotellvirksomhet drevet av sosiale entreprenører i alle land. Det er tenkt at det kan brukes som en opplæringshåndbok, et vurderingsverktøy og en dokumentasjon av læring og prestasjon.

Hot Train prosjektet anbefaler denne tilnærmingen som et treningsverktøy av følgende grunner:

- Dokumentasjonsplanene brekker systematisk oppgavene ned til individuelle læringsmål, og dette kan gjøre det lettere for personer med vansker i arbeidsmarkedet å lære nye oppgaver.
- Dokumentasjonsplanene er et godt referansepunkt for støttepersoner i jobben med å følge opp, vurdere og støtte deltakerne.
- Nivå av kompetanse kan lett identifiseres og fremgang registreres.
- Dokumentasjon på kompetanse er på detaljnivå for å utgjøre en referanse for fremtidige arbeidsgivere.

Dokumentasjonsplanene som er skissert i denne håndboken er utviklet for bruk i PS: hotell og er som et resultat av dette svært detaljert for driften av dette hotellet. Disse bør tilpasses for å gjøre dem relevante for din egen organisasjon.

8.1. Oppsummering av tilbakemeldinger fra partnere som har testet eller evaluert dokumentasjonsplanene

Hver partnerorganisasjon i Hot Train –prosjektet har testet eller vurdert dokumentasjonsplanene og gitt tilbakemeldinger for å støtte organisasjoner som ønsker å utvikle sine egne dokumentasjons planer.

Dokumentasjonsplanene har blitt testet innenfor deres hotell/hotell av:
• PS: hotell
• U Pana Cogito

Dokumentasjonsplanene har blitt testet i samarbeid med eksterne samarbeidspartnere av:
• VPSRC
• Cope Foundation

Mulig bruk av dokumentasjons planer har blitt diskutert og evaluert av:
• Fokus Praha

8.1.1. PS: hotell:

De eksempler på dokumentasjons planer som er inkludert i manualen har i stor grad blitt utviklet av Itas amb og PS: hotell. PS: hotell rapporterer at planene er svært funksjonelle for opplæring i spesifikke oppgaver og gi en god oversikt over alle oppgavene for alle de ulike avdelingene i hotellet. De fungerer også som et referansepunkt for deltakerne. Videre gir de mulighet til å systematisk forbedre opplæringen av deltakerne og bidra til å identifisere forbedringsområder og sette nye mål for dem. I tillegg til dette brukes de til å dokumentere den kompetanse deltaker har oppnådd og fungerer som et grunnlag for et kompetansebevis som kan brukes som en referanse for fremtidige arbeidsgivere. Det faktum at planen er dynamisk og tilpasningsdyktig til alle praktiske oppgaver betyr at det er et svært nyttig verktøy for å gjennomføre opplæring innen hotellet.

8.1.2. U Pana Cogito:

U Pana Cogito tilpasset dokumentasjonsplanen til å passe med de oppgavene deltakere utfører i deres hotell. De forberedte på forhånd noen utvalgskriterier for å avgjøre hvilke av sine ansatte ville være egnet for å delta i testing av dokumentasjonsplanene. Hver ansatt fikk opplæring i 10 uker og ble testet to ganger i denne tiden. Til tross for at noen av de ansatte opplevde noe stress i forbindelse med dette – fant U Pana Cogito at denne måten å lære oppgaver og å teste oppnådd kompetanse, fungerte godt for deres ansatte så vel som for deres veiledere. Å gjennomføre testing hver 4. uke gjorde U Pana Cogito i stand til å følge opp og måle progresjon. Siden U Pana Cogitos ansatte hovedsakelig består av personer med alvorlige psykiske lidelser, og flere har sosiale vansker og kognitiv svikt i tillegg – er en av deres anbefalinger å gjennomføre treningen og opplæringen over et lengre tidsrom enn det som var mulig i prosjektet. De anbefalte også at deltakerne/den ansatte får sosial og kognitiv trening på samme tid, eller før de starter i treningsprogrammet.

8.1.3. Vilnius Psykosocial Rehabilitation Center (VPSRC):

VPSRC testet dokumentasjonsplanene i samarbeid med partnere, med "armlengdes avstand modellen" - der teamet fra VPSRC fungerte som jobbkonsulenter for åtte klienter som alle led av alvorlig psykisk sykdom. Opplærings- og testperiode varte i fire måneder. Opplæring og testing fant sted i et hotell og fire kafeer. VPSRC brukt dokumentasjonsplaner fra PS: hotell som utgangspunkt for å lage sine egne. De kartla oppgaver på de ulike arbeidsplassene før de innlemmet dem i sine egne planer. I tillegg har de laget sine egne planer med utgangspunkt i malen. VPSRC rapporterer at dokumentasjonsplanen har hjulpet deres klienter til å forberede seg på opplæringsperioden, og for å få en oversikt over de oppgavene de skal lære seg. De fant at denne tilnærmingen medførte redusert stress, samt ga jobbkonsulent og arbeidsgiver et utgangspunkt for å følge opp og måle fremgang. Arbeidsgiverne rapporterte også at det å ha en detaljert stillingsbeskrivelse sparte dem for tid og ressurser, siden arbeidstakeren hadde en skriftlig, detaljert stillingsbeskrivelse når hun / han begynte å jobbe. VPSRC erfarte også at resultatene av testingen ga klientene et perspektiv på sine evner og arbeidskapasitet. VPSRCs råd er at testing alltid bør være under oppsyn av en person som klienten føler seg komfortabel og trygg med. VPSRCs klienter rapporterer om økt selvtillit etter å ha vært gjennom opplæringen og testingen.

8.1.4. COPE Foundation:

COPE Foundation testet dokumentasjonsplanene på samme måte som VPSRC. De samarbeider med to hoteller, en B & B og en restaurant. Fire deltakere deltok i opplæring og testing som varte i 10 uker og de ble testet 2-3 ganger i løpet av perioden. Alle deltakerne hadde en jobbkonsulent fra COPE og en mentor / veileder på arbeidsplassen. De brukte dokumentasjonsplanene fra PS: hotell og justerte disse til sine egne behov spå bakgrunn av oppgavene som ble gitt av arbeidsgiver. I motsetning til de fleste andre partnere, opplever ikke COPE at testing medførte økt stress for deres deltakere, muligens fordi deres deltakere er vant til denne type evalueringer siden det er en anerkjent praksis i deres organisasjon. COPE anbefaler bruk av disse dokumentasjonsplanene fordi det gir en strukturert treningsmetode, samt et verktøy for vurdering av oppnådd kompetanse. Organisasjonen støtter denne tilnærmingen av standardiserte opplæringsmål og faglig vurdering.

8.1.5. Fokus Praha:

Fokus Praha driver hotellet Junuv Statek i nærheten av Praha. De tilbyr personer med alvorlige psykiske lidelser permanente arbeidsplasser i deres hotell. Junuv Statek fokuserer ikke på å trene sine ansatte for det ordinære arbeidsmarkedet, men for å utføre en jobb i hotellet. De har rapportert at de mener dokumentasjonsplanene kan være nyttig som en metode for å vurdere en ansatts kompetanse og for å sette mål, så vel som en metode for å vurdere de ansattes fremgang og utvikling gjennom trening. I tillegg mener de dokumentasjonsplanene kan være gunstig for å sette en standard for nivået på kompetanse som kan oppnås i deres hotell. Fokus Praha rapporterer også at de finner

planen for grunnleggende ferdigheter spesielt nyttig som en sjekk-liste for forhåndsvurdering av de ansatte. Junuv Statek rapporterte en sterk motstand i organisasjonen mot formell vurdering av sine ansatte. Derfor tror de planene er mest nyttig som retningslinjer for vurdering av oppnådd kompetanse og progresjon. De ser behovet for at deres veiledere blir opplært i å gi tilbakemelding til de ansatte som trenger hjelp, og også å følge opp treningen etter en vurdering og identifisere forbedringsområder.

9. Vedlegg:

På de følgende sider viser vi den dokumentasjonen som prosjektet har utarbeidet for PS:hotell i Norge. Denne dokumentasjonen vises også i den engelske utgaven av manualen. I den polske, tsjekkiske og litauiske utgaven er det lagt ved kopier av den dokumentasjonen som er tilpasset opplæringen som blir gitt hos de respektive partnerne i disse landene.

9.1. Oversikt over opplæringsdokumentasjon i bruk på PS:hotell i Norge.

Denne dokumentasjonen er utarbeidet med tanke på de behovene PS:hotell har med utgangspunkt i den opplæringen de tilbyr. Andre som ønsker å tilby sammenlignbar opplæring må se på dokumentene som eksempler og tilpasse innholdet til egne behov, f.eks med tanke på hvilken bransje man vil tilby opplæring i og hvilke krav til kompetanse som arbeidsgivere har i denne bransjen.

Opplærings-område	**Opplærings-modul**
Basisferdigheter	Grunnleggende ferdigheter for arbeidslivet
Housekeeping	Generell kunnskap og oppgaver for renholdere
	Rengjøring av avreiserom
	Rengjøre fellestoaletter
	Rengjøring av konferanserom
	Vask av felles trapperom og korridor
	Rengjøring av restaurant
	Liste over såper
	Liste over maskiner og utstyr
Kjøkken	Generell kompetanse
	Grunnleggende ferdigheter kjøkken
	Personlig hygiene og uniform
	Næringsmiddel-hygiene
	Produksjonshygiene
	Oversikt over kniver
	Renhold kjøkken
Resepsjon	Arbeidsregler
	Booking resepsjon
	Log in Fidelio
	Fidelio/availability
	Fidelio/ innsjekkrutiner
	Opprette ny profil i Fidelio
	Tildele rom i Fidelio
	Lage ekstra nøkkelkort
	Oppgjør kontantkasse
	Stenge kasse
	Gjestehåndtering
	Brannrutiner/HMS

Konferansevert	Booking av konferanse og konferanserom
Restaurant	Rutiner ved brannalarm
	Bæreteknikk
	Kaffemaskin
	Menykunnskap
	Oppvaskrutiner
	Salg og service

9.2. Dokumentasjonsplaner for "Basisferdigheter":

Grunnleggende ferdigheter for arbeidslivet:

Dokumentasjonsplan

Læringsområde: Navn:

Læringsmodul: Dato:

Gjelder for perioden fra – til:

Arbeidsgivers krav til kompetanse / Læringsmål *Hva deltaker må kunne*	**Læringsresultat:** *Deltaker har fått opplæring i og har gjennomført en test i følgende emner*	**Vurderingsmetode** *Hvordan testen er gjennomført*	**Resultat av test på PS:Hotell** *Godkjent/ikke godkjent*	***Resultat av test på Scandic Hotell.*** *Godkjent / ikke godkjent*	**Comments**
Instrumentelle ADL-ferdigheter	Deltaker er i stand til å på egenhånd ivareta: • Personlig hygiene og stell • Egen helse og personlige behov (kontakte lege ved behov, innta nødvendige medisiner etc.) • Handle inn og lage egen mat • Ivareta egen økonomi (betale regninger, ha oversikt over inntekter og utgifter, sørge for at penger rekker til neste utbetaling etc.) • Holde egen bolig i orden (holde bolig, møbler, klær og utstyr rent og ryddig) • benytte offentlig transport eller egen bil • bruke modeerne teknologi (mobiltelefon, tv, pc etc.)	Observasjon/samtale			

Motivasjon	Deltaker viser motivasjon ved å vise: • Ønske om å jobbe • Ønske om å utvikle sitt potensiale • motivasjonen og kapasiteten passer med oppgavene han/hun har • møter opp edru og mentalt tilstede • møter opp I rett tid • entusiasme • ambisjoner • resultatorientert • møter opp forberedt og klar for arbeid • fleksibel I fht arbeidstid	Observasjon og evaluering ved arbeidsleder/veileder og tilbakemeldinger fra kunder/gjester og kollegaer.			
Basiskompetanse	Deltaker har basiskompetanse i form av: • evne til å snakke, lese, skrive og forstå norsk og engelsk språk. • grunnleggende digitale ferdigheter • grunnleggende ferdigheter i regning	Muntlige, skriftlige og digitale tester			
Framtreden	Deltaker viser passende framtreden ved å: • holde seg ren og presentabel • følger arbeidsgivers kleskode eller uniformsregler • hilser kollegaer på en vennlig måte • hilser gjester velkommen på en vennlig måte • snakker rolig og tydelig •	Observasjon			
Oppførsel	• Evne til å ta i mot ordre og instrukser • Evne til å håndtere klager og misfornøyde kunder/gjester uten å bli utålmodig eller miste besinnelsen.	Evaluering ved arbeidsleder/veileder			
Holdning til kollegaer Evne til å samarbeide med andre	Deltaker viser evne til å samarbeide med andre ved å: • være i stand til å forholde seg til instruksjoner, og motta disse uten fordommer knyttet til kjønn, religion og etnisitet • være fleksibel når det er nødvendig • være empatisk	Evaluering ved arbeidsleder/veileder			

	• bidra til et godt og trygt arbeidsmiljø • være tålmodig				
Virkelighetsoppfatning	• Bevisst forhold til sin egen kapasitet - fleksibilitet kontra å sette grenser • Forståelse for at alle arbeidstakere må betale skatt • Forståelse for at ansatte har rettigheter og plikter som beskrevet i arbeidsinstruks og lovgivning. • Evne til å reflektere over egen framtreden	Evaluering ved arbeidsleder/veileder			
Kognitive evner	Deltaker har tilstrekkelige kognitive evner ved å vise: • konsentrasjonsevne • evne til å holde fokus på en oppgave over tid • evne til å dele oppmerksomhet • hukommelse • koordineringsevne	Praktiske oppgaver/observasjon ved arbeidsleder/veileder			.
Generell forståelse av arbeidstakerrollen	Deltaker viser evne til å ivareta egeninteresse ved å: • sette egne grenser • ikke tråkke over andres grenser • kjenner egen kapasitet • kunne håndtere konflikter • kan ta i mot negative tilbakemeldinger og kritikk • kunne fungere uten å måtte ha konstante tilbakemeldinger • vise ansvarsfølelse • vise toleranse overfor andre • har arbeidsmoral og liker å gjøre en god jobb • være i stand til å lese og forstå en lønnsslipp	Observasjon ved arbeidsleder/veileder			

Arbeidsmoral	Deltaker viser god arbeidsmoral ved å: Vise lojalitet - overfor arbeidsgiver - overfor regler og bestemmelser - overfor kollegaer - overfor avgjørelser som er tatt uavhengig av om han/hun er enig • viser problemløsningsevne • er i stand til å se hva som må gjøres uten å bli fortalt det	Observation			
Vurdere eget arbeid og innsats	Evne til å vurdere egne kvalifikasjoner og evner. Evne til å reflektere over egen framtreden og opptreden.	Selvevaluering med veiledning fra arbeidsleder/veileder.			
Generell egnethet for serviceyrker	Deltaker viser egnethet for servicebransjen ved å: • inneha et dyptfølt ønske om, og evne til, å yte service • ha gode kommunikasjonsevner • være service minded • være kundeorientert • være fleksibel I fht arbeidsoppgaver og arbeidstid • ta initiativ	Evaluering ved arbeidsleder/veileder			
Hva deltaker skal arbeide med framover:	Mål: Fra-til:				

9.3. Dokumentasjonsplaner for "Housekeeping":

Generell kunnskap og oppgaver for renholdere

Rengjøring av avreiserom

Rengjøre fellestoaletter

Rengjøring av konferanserom

Vask av felles trapperom og korridor

Rengjøring av restaurant

Liste over såper

Liste over maskiner og utstyr

Dokumentasjonsplan

Læringsområde: Housekeeping Navn:

Læringsmodul: Generell kunnskap og oppgaver for renholdere Dato:

Gjelder for perioden fra – til:

Arbeidsgivers krav til kompetanse / Læringsmål *Hva deltaker må kunne*	**Læringsresultat:** *Deltaker har fått opplæring i og har gjennomført en test i følgende emner*	**Vurderingsmetode** *Hvordan testen er gjennomført*	**Resultat av test på PS:Hotell** *Godkjent/ikke godkjent*	***Resultat av test på Scandic Hotell.*** *Godkjent / ikke godkjent*	**Kommentarer**
Rengjøring av rom	Bo-rom: • intro • forberedelser • re sengen • vaske baderom • vaske soverom • rutiner og riktig rekkefølge på oppgavene • hensiktsmessig arbeidsmetode • hensiktsmessig arbeidsstilling • hensiktsmessig tempo Avreiserom: • intro • forberedelser • skifte sengetøy • vaske baderom • vaske soverom • rutiner og riktig rekkefølge på oppgaver • hensiktsmessig arbeidsmetode og verktøy • hensiktsmessig arbeidsstilling • hensiktsmessig tempo				

Rengjøring av fellesarealer	Resepsjon: • vaske gulv • støvsuge tepper • vaske lette overflater • rutiner og riktig rekkefølge på oppgaver • hensiktsmessig arbeidsmetode og verktøy • hensiktsmessig arbeidsstilling • hensiktsmessig tempo				
Rengjøring av restaurant	Restaurant: • vaske trapp med rekkverk og glassfront • vaske gulv i restaurant • støvsuge tepper i restaurant • rutiner og riktig rekkefølge på oppgaver • hensiktsmessig arbeidsmetode og verktøy • hensiktsmessig arbeidsstilling • hensiktsmessig tempo				
Rengjøring av felles toaletter	Felles toaletter: • Rengjøre fellestoalett • rutiner og riktig rekkefølge på oppgaver • hensiktsmessig arbeidsmetode og verktøy • hensiktsmessig arbeidsstilling • hensiktsmessig tempo •				
Rengjøring av ansattegarderober og -toaletter	Garderober: • Rengjøre gulvflater • vaske overflater • vaske speil og servant • rutiner og riktig rekkefølge på oppgaver • hensiktsmessig arbeidsmetode og verktøy • hensiktsmessig arbeidsstilling • hensiktsmessig tempo • Toalett:				

	Vaske klosett				
Rengjøring av møte- og konferanserom	Møte-/konferanserom: • rengjøre lett tilgjengelige flater • vaske whiteboard • støvsuge teppet • rutiner og riktig rekkefølge på oppgaver • hensiktsmessig arbeidsmetode og verktøy • hensiktsmessig arbeidsstilling • hensiktsmessig tempo				
Rengjøring av trapperom og korridorer	Felles trapperom: • rengjøre korridorer • støvsuge korridorer velge hensiktsmessig arbeidsmetode og verktøy • velge riktig arbeidsstilling • arbeide i riktig tempo / trapp • arbeide i riktig tempo / korridor				
Liste over såper	• Indur FAST • Renolit NR • Spray cleaner • Oasis clean 40 • Oasis clean 61 • Oasis clean 62s • Frank Provost • Spavital				
Liste over maskiner og utstyr	• Tepperensemaskin • Munnstykke til tepperenser til bruk på sofaer og stoler • Munnstykke til tepperenser til bruk på tepper • Damp vasker • Støvsuger • Garnmopp • Microfiber mopp • Moppestativ • Stang				

	• Microfiber klut • Vasketralle				
Hva deltaker skal jobbe med i neste periode: Dato fra til:	Mål:				

Dokumentasjonsplan

Læringsområde: Housekeeping Navn:

Læringsmodul: Liste over såper Dato:

Gjelder for perioden fra – til:

Arbeidsgivers krav til kompetanse / Læringsmål *Hva deltaker må kunne*	**Læringsresultat:** *Deltaker har fått opplæring i og har gjennomført en test i følgende emner*	**Vurderingsmetode** *Hvordan testen er gjennomført*	**Resultat av test på PS:Hotell** *Godkjent/ikke godkjent*	***Resultat av test på Scandic Hotell.*** *Godkjent / ikke godkjent*	**Kommentarer**
	Indur Fast: • Vaske- og pleiemiddel til daglig rengjøring av alle vaskbare gulv. • Denne legger igjen en form for voks som gjør gulvet mer slitesterkt. Bruksområder: - Restaurant (Gulv) - Resepsjon (Gulv) Brukes alltid på gulvene, hver dag utenom fredag. Da skal man bruke Renolit NR.	Teori/praktisk oppgave/stikkprøve			

	Renolit NR: • Grovt rengjøringsmiddel • Fjerner effektivt vanskelige flekker og smuss • Egnet for alle overflater Bruksområder: -Restaurant (Gulv) -Resepsjon (Gulv) Bruk: • Hver fredag vasker vi gulvet med Renolit NR. • De andre dagene bruker vi Indur fast. • Vi skal bare bruke et halvt trykk med såpe og resten vann. Brukes mer enn det, vil gulvet ødelegges.	Teori/praktisk oppgave/stikkprøve			
	Spraycleaner: • Er ferdig blandet og klar til bruk. Bruksområder: • Glass og speil • Kan også brukes på flater som tåler vann Brukes til rengjøring av speil, vasking av glasstrapp ned til	Teori/praktisk oppgave/stikkprøve			

	utgang og rekkverk som er av glass.				
	Oasis Clean 40: Denne såpen kan brukes til: - Speil - Vinduet - Inventar - En såpe som kan brukes til alle flater som er glatte og tåler vann. Bruksområder: - Alle rom - Resepsjon og restaurant Såpen sikrer rask tørking og etterlater skinnende, stripefri overflater.	Teori/praktisk oppgave/stikkprøve			
	Oasis Clean 61: Kan brukes på: - Toaletter - Krom - Servanter - Dusjvegger Bruksområde - Toalett på rom - Fellestoaletter	Teori/praktisk oppgave/stikkprøve			

	Oasis clean 62s: Fjerner enkelt - Kosmetiske kremer - Såperester - Kalk Bruksområder - Toalett på alle rom - Fellestoalett i restaurant Oasis Clean 62 er et kraftig avfettingsmiddel for alle typer overflater og et alkalisk rengjøringsmiddel for baderom.	Teori/praktisk oppgave/stikkprøve			

	Franck Provost Brukes på hotellrom Shampoo og conditioner til påfylling på dispensere. • Sjekkes hver gang rommet vaskes, og etterfylles før det blir tomt. • Gjøres før vasking av baderommet på grunn av faren for søl.	Teori/praktisk oppgave/stikkprøve			
	Spavital Shampoo og bodywash, brukes på hotellrom • Kan brukes i håret og på kroppen • Sjekkes hver gang rommet vaskes, og etterfylles før det blir tomt. • Gjøres før vasking av baderommet på grunn av faren for søl	Teori/praktisk oppgave/stikkprøve			

Hva deltaker skal jobbe med i neste periode: Dato fra til:	Mål:				

Dokumentasjonsplan

Læringsområde: Housekeeping Navn:

Læringsmodul: Maskiner og utstyr Dato:

Gjelder for perioden fra – til:

Arbeidsgivers krav til kompetanse / Læringsmål *Hva deltaker må kunne*	**Læringsresultat:** *Deltaker har fått opplæring i og har gjennomført en test i følgende emner*	**Vurderingsmetode** *Hvordan testen er gjennomført*	**Resultat av test på PS:Hotell** *Godkjent/ikke godkjent*	***Resultat av test på Scandic Hotell.*** *Godkjent / ikke godkjent*	**Kommentarer**
	Tepperensemaskin: • Profesjonell tepperenser av dusje-/sugetype for bruk av profesjonelle brukere og i husholdning. • Utstyrt med strømuttak til det litt større tepperensestykke som har børster. • En allsidig maskin som kan brukes til de fleste områder som har tekstiler som tåler maskinell rens.				

	Munnstykke for rensing av sofa og stoler: • Tilleggsutstyr for tepperensemaskinen. • Ved å bruke dette stykke kan man rense sofa og stoler. • Denne legger vann ut på materialet som skal renses, såpen vil ligge litt for å virke før man bruker det samme stykke og suger opp vannet. • Denne vil også minske renseutgiftene ved å spare bruken av eksterne vaskefirmaer.				
	Munnstykke for vanskelig smuss: • Tilleggsutstyr for tepperensemaskinen for å øke ytelsen på rens av tepper. • Denne maskinen egner seg for store teppeflater og har innebygd roterende børste, dette vil bidra til å fjerne flekker og smuss som ligger langt nede i				

	teppet.				
	Dampvasker: • Dampvasker for profesjonell rengjøring. • Damp fjerner smuss raskt og effektivt uten kjemikalier. • 2-tank-system muliggjør fylling av vannkjelen under drift. • Denne brukes ofte til å dampe vekk smuss som ligger på flater som tåler høy varme. Eks. fliser, garderobeflater og metalflater.				
	Støvsuger: • • En stillegående, men veldig kraftig støvsuger. • Ergonomisk og praktisk design. • Leveres med HEPA-filter. • Velegnet for hoteller, restauranter, rengjøringsbyråer og varehandel osv.				

	Garnmopp: • Optimal rengjøringsevne. • Kan anvendes tørr, fuktig eller våt. • Tåler opp til 1000 vask ved 95°C. • Høy motstandskraft mot kjemikalier. • Svanemerket lisens 483 006. • Garnmopp i 100% polyester.				
	Mikrofibermopp: • Problemløseren – tørr eller fuktig. • Perfekt resultat også på gummigulv og gulv med struktur. • Lav friksjon med grove fiberstriper og lav vekt. • Svært slitesterk. • Kan vaskes på 95° C. • Svanemerke lisens 483 006. • Mikrofibermopp av 100% polyester •				

	Mopp/munnstykke: • Dobbelt så effektiv moppeflate. • Snu moppen, og fortsett rengjøringen! • 3D-kobling – lett å manøvrere, også god til vertikale flater. • Trapesformede ender – ideell til hjørner, trapper og trange områder. • Fjærende endestykke gjør det enkelt å skifte mopp. • Gripehåndtak – gir deg et fast grep når du skifter moppen. • Lett, men sterk konstruksjon i polypropylen. •				
	Mopp/skaft: • Ergonomisk, med alternative håndstillinger og håndtak i tokomponentmateriale • Ekstra langt midtstykke • Friksjonsring gjør at				

	skaftet blir stående • Tilvirket av lett og holdbart aluminiumsrør • Antisklimateriale øverst • Fargekodesystem				
	Mikrofiberklut: • En strikket mikrofiberklut med stor rengjøringsevne. • God på alle overflater. • Ultratynne mikrofiber løfter opp mindre smusspartikler. • Tar bort gjenstridige flekker, fingeravtrykk og fett uten kjemikalier.				
	Tralle: • Justerbart kjørehåndtak • Søppelsekkholder • Bøtter, blå og rød • Moppeboks med lokk • Trådkurv for oppbevaring (passer også til moppeboksen) • Skaftholdere (2 stk) • Moppeholdere (2 stk) • Kroker • Hjul 100 mm, hvorav ett er med brems				

	•				
	•				
Hva deltaker skal jobbe med i neste periode: Dato fra til:	Mål:				

Dokumentasjonsplan

Læringsområde: Housekeeping Navn:

Læringsmodul: Rengjøre fellestoaletter Dato:

Gjelder for perioden fra – til:

Arbeidsgivers krav til kompetanse / Læringsmål *Hva deltaker må kunne*	**Læringsresultat:** *Deltaker har fått opplæring i og har gjennomført en test i følgende emner*	**Vurderingsmetode** *Hvordan testen er gjennomført*	**Resultat av test på PS:Hotell** *Godkjent/ikke godkjent*	***Resultat av test på Scandic Hotell.*** *Godkjent / ikke godkjent*	**Kommentarer**
Rengjøre fellestoalett	• Søppel tas ut fra toalettet. • Nytt toalettpapir på holderen. • Sjekke, og om nødvendig fyll på håndsåpedispenser. • Servant og speil vaskes med rosa fuktig klut. • Speilet vaskes Oasis Clean 40. • Servanten vaskes med Oasis Clean 61. • Deretter arbeides det videre mot venstre, der det er flere dispensere som skal vaskes. • Håndtørkeren / varmlufttørkeren vaskes, husk å fjerne alt støv og skitt fra overflater. • Deretter vaskes toalettet med rosa fuktig klut, vaske sisterne og lokk før sete på toalettet. • Når toalettet er vasket legges kluten i skittentøykurv. • Dersom noen flater er glemt, tas en ny, ren rosa klut i bruk. Kluten som har vært brukt til rengjøring av toalettet blir aldri brukt til noe annet!	Praktisk oppgave/observasjon			

	• Ved vask av gulv brukes den samme såpen som brukes i de andre rommene. • Vasking starter alltid innerst på venstre side og man jobber seg mot døren til toalettet.				
Kjenne rutiner og riktig rekkefølge på oppgaver	• Renholder begynner å rengjøre de minst skitne overflatene, som speil, servant, såpedispensere, etc. • Når renholder har brukt kluten på disse flatene, starter han på vannklosett. • Renholder bruker den samme prosedyren, rengjøring fra minst skitne til mest skitne overflate. • Når dette er gjort, begynner man å vaske gulvet. Start bakerst i rommet og jobb deg bakover mot døren.	Praktisk oppgave/observasjon			
Kunne velge riktig arbeidsredskaper	• Riktig farge på klut. • Juster stang når du vasker i høyden. • Bruke riktig mengde såpe. • Riktig fuktighet på klut. • Ha god belysning i rommet.	Praktisk oppgave/observasjon			
Kunne velge riktig arbeidsmetode	• Bruke tilpasset kraft i alle operasjoner. • Spar krefter for bedre utholdenhet. • Forsiktig når klosettet vaskes for å unngå sprut på toalettvegger.	Praktisk oppgave/observasjon			
Kunne velge riktig arbeidsstilling	• Ikke arbeide med bøyd rygg. • Bøye knærne. • Justere stangen. • Spare energi.	Praktisk oppgave/observasjon			
Kunne arbeide i riktig tempo	• Servant / speil / dispensere: 2 min • Toalett: 1,5 min • Gulv: 2,5 min • Totalt: 6 min	Tidtaking ved husøkonom			
Hva deltaker skal jobbe med i neste periode: Dato fra til:	Mål:				

Dokumentasjonsplan

Læringsområde: Housekeeping Navn:

Læringsmodul: Rengjøre konferanse-/møterom Dato:

Gjelder for perioden fra – til:

Arbeidsgivers krav til kompetanse / Læringsmål *Hva deltaker må kunne*	**Læringsresultat:** *Deltaker har fått opplæring i og har gjennomført en test i følgende emner*	**Vurderingsmetode** *Hvordan testen er gjennomført*	**Resultat av test på PS:Hotell** *Godkjent/ikke godkjent*	***Resultat av test på Scandic Hotell.*** *Godkjent / ikke godkjent*	**Kommentarer**
Rengjøre lett tilgjengelige flater	• Renholder begynner med å tørke av bilder og malerier med en tørr blå klut • Renholder fukter blå klut med Oasis Clean 40 og vasker bord og stoler. • Renholder starter alltid med bordflaten som er den minst skitne, går deretter videre til stolene.	Praktisk oppgave/observasjon			
Rengjøre whiteboard	• Renholder vasker tavlen med kluten som henger ved siden av tavlen. • Renholder starter på venstre side og jobber seg over til den andre siden. • Hvis smuss ikke lar seg fjerne, brukes Spray Clean'er og en blå klut. •	Praktisk oppgave/observasjon			
Støvsuge teppet	• Renholder henter støvsugerslangen fra bøttekott og kobler denne til uttaket i veggen. • Renholder begynner å støvsuge på venstre side av rommet og arbeider seg bakover mot utgangsdøren. Deretter starter han på høyre side av rommet og arbeider seg på samme måte bakover	Praktisk oppgave/observasjon			

	mot utgangsdøren.				
Kunne velge riktig arbeidsverktøy og utstyr	Renholder bruker riktig: - farge på kluten - mengde såpe - mengde av fuktighet i kluten - verktøy for rengjøring av gulvet	Praktisk oppgave/observasjon			
Kunne velge riktig arbeidsstilling	• Renholder er i stand til å tilpasse kraften som brukes i hver operasjon • Renholder er klar over viktigheten av å spare energi for bedre utholdenhet • Renholder er klar over viktigheten av å bruke de større muskelgruppene når han støvsuger. • Renholder vasker mindre flater om gangen.	Praktisk oppgave/observasjon			
Kunne arbeide i riktig tempo	• Tørke av lette flater maks 4 min • Rengjøre whiteboard maks 2 min • Rengjøre stoler maks 3 min • Støvsuge teppet max 5 min • Total tid 15 min.	Tidtaking ved husøkonom			
Hva deltaker skal jobbe med i neste periode: Dato fra til:	Mål:				

Dokumentasjonsplan

Læringsområde: Housekeeping Navn:

Læringsmodul: Vaske avreiserom Dato:

Gjelder for perioden fra – til:

Arbeidsgivers krav til kompetanse / Læringsmål *Hva deltaker må kunne*	**Læringsresultat:** *Deltaker har fått opplæring i og har gjennomført en test i følgende emner*	**Vurderingsmetode** *Hvordan testen er gjennomført*	**Resultat av test på PS:Hotell** *Godkjent/ikke godkjent*	***Resultat av test på Scandic Hotell.*** *Godkjent / ikke godkjent*	**Kommentarer**
Intro	Renholder banker på døren, venter 2 sekunder, banker på igjen og entrer rommet mens han/hun roper housekeeping.	Praktisk oppgave/ observasjon			Dette gjøres for å ikke komme overraskende på gjesten.
Forberedelser	Renholder har med seg alt som trengs for rengjøring av rommet på vognen: • såper • mopp • kluter • støvkluter • søppelsekker.	Praktisk oppgave/observasjon			
Skifte sengetøy	Reholder plasserer brukte dynetrekk, putevar og laken i trallen i gangen. • Nytt laken legges rundt madrassen. • Putetrekk og dynetrekk skiftes. • Sengen res og sengeteppe legges på sengen. • Pynteputer ristes og legges på sengen.	Praktisk oppgave/observasjon			
Vaske baderom	• Søppel, brukte glass og brukte håndklær tas ut. • Servant og speil vaskes med rosa våt klut og rengjøringsmiddel Oasis Clean 40s.				

	• Dusjen vaskes med rosa våt klut, rengjøringsmiddel Oasis Clean 61S. • Klosettet vaskes med rosa våt klut og rengjøringsmiddel Oasis Clean 62s. • Nye håndklær henges opp og toalettpapir etterfylles. • Såpe- og sjampodispenser sjekkes og etterfylles hvis nødvendig. • Dispenseren vaskes med fuktig, rosa klut. • Glassdøren vaskes på begge sider med rosa, fuktig klut og rent Oasis 40s. • Glassdøren stenges når rengjøring av badet er ferdig.				
Rengjøre dobbelt soverom	• Sofaputene ristes og settes pent i hjørnet. • Sofaen tørkes med blå, fuktig klut, rengjøringsmiddel Oasis Clean 40s, og sjekkes for flekker. • Eventuelle flekker fjernes med blå, fuktig klut og Oasis Clean 40s. • TV, fjernkontroll, telefon, bord, lamper og stoler tørkes av med blå klut, rengjøringsmiddel Oasis Clean 40s. • Gardinene ordnes, sjekkes for flekker og skader, og står alltid fratrukket. • Eventuelle flekker fjernes med blå fuktig klut og Oasis Clean 40s. • Ved skader på møbler eller gardiner, skal husøkonom varsles. • Møbler plasseres på rett sted. • Gulvet støvsuges rent. • Hvis flekker på gulvteppet ikke kan fjernes, kontaktes husøkonomen for opplæring i bruk av tepperensmaskin. • Rene glass settes på bordet. • Informasjonsbrosjyrer og bruksanvisningen for tv er i rommet. • Før rommet settes "clean" må alt ovenfor være ordnet .	Praktisk oppgave/observasjon			

Kjenne prosedyrer og rekkefølge på oppgaver	• Toalettet er alltid det siste som skal rengjøres på badet. • Cisterne og lokket på toalettet vaskes før setet. • Gardinene trekkes fra før rengjøring av rommet påbegynnes. • Sengetøy skiftes før vask og støvtørking på grunn av svevestøv. • Badet rengjøres mens støvet legger seg på soverommet. • Arbeidet utføres systematisk fra den ene siden til den andre i rommet. • Sengetøy og utstyr medbringes på tralle for å unngå å måtte bruke tid på å hente fra lager/lintøyskap.	Praktisk oppgave/observasjon			
Kunne velge hensiktsmessige arbeidsredskaper	• Velge riktig farge på klut. • Justere stangen/skaftet ved rengjøring i høyden. • Bruke riktig mengde såpe, samt korrekt fuktighet på klut. • God belysning i rommet. •	Praktisk oppgave/observasjon			
Kunne velge hensiktsmessige arbeidsmetoder	• Bruke tilpasset kraft i alle operasjoner for å spare energi for bedre utholdenhet. • Unngå sprut på dusjvegg ved å være forsiktig når klosettet rengjøres.	Praktisk oppgave/observasjon			
Kunne velge hensiktsmessige arbeidsstilling	• Arbeidet gjøres ved å bøye knærne. • Arbeidet gjøres ved å unngå å bøye ryggen. • Stangen justeres. • Energi og krefter spares.	Praktisk oppgave/observasjon			
Kunne arbeide i hensiktsmessig tempo	• Vask /speil: 2 min • Dusj: 4 min. • Klosett: 1,5 min. • Skifte håndklær: 1 min. • Tømming av søppel: 1 min • Skifte sengetøy: 12 min • Legge på sengeteppet: 1 min. • Fjerne flekker møbler: 2 min • Tørke støv: 2 min	Tidtaking ved husøkonom			

	• Ordne gardiner: 1 min • Sette møbler på plass: 1,5 min • Støvsuge gulv: 4 min. • Totalt: 31 minutter. •				
Hva deltaker skal jobbe med i neste periode: Dato fra til:	Mål:				

Dokumentasjonsplan

Læringsområde: Housekeeping Navn:

Læringsmodul: Daglig renhold restaurant Dato:

Gjelder for perioden fra – til:

Arbeidsgivers krav til kompetanse / Læringsmål *Hva deltaker må kunne*	**Læringsresultat:** *Deltaker har fått opplæring i og har gjennomført en test i følgende emner*	**Vurderingsmetode** *Hvordan testen er gjennomført*	**Resultat av test på PS:Hotell** *Godkjent/ikke godkjent*	***Resultat av test på Scandic Hotell.*** *Godkjent / ikke godkjent*	**Kommentarer**
Vaske restaurantgulvet	• Gulvet vaskes med "RENOLIT" hver 3. dag. • Gulvet vaskes med "Indur fast" 4 dager i uken. • Restauranten vaskes hver dag klokken 10.30 og klokken 14.00. • Renholder begynner å vaske gulvet ved trappa ned fra hovedinngangen, jobber seg mot kjøkkenet og videre bakover mot toalettene. • Renholder vet viktigheten av å bruke mer kraft på moppen for å fjerne fettrester fra kjøkkenet. • Renholder kjenner viktigheten	Praktisk oppgave/observasjon			

	av å flytte stolene for å vaske grundig under stoler og bord. • Renholder er i stand til å samarbeide med servitører for å få dem til å flytte bord og stoler for rengjøring under sofaen.				
Støvsuge gulvteppet i restauranten	• De to teppene i restauranten blir støvsugd hver dag for å unngå å unngå at matrester fra bordene setter seg i teppene. • Teppene støvsuges fra den ene enden til den andre. • Renholder husker å flytte møbler for bedre tilgang. • Renholder kjenner til hvordan bruke tepperensmaskin. • Renholder vet at når tepperensmaskinen brukes, må teppet tørke før bordet kan brukes.	Praktisk oppgave/observasjon			
Vaske lette overflater	• Renholder støvtørker lette flater i restauranten med fuktig klut og Oasis ren 40 rengjøringsmiddel. • Renholder er klar over at - Bord og stoler ryddes av servitører. - housekeeping er ansvarlig for renhold av gelender, hyller og andre flater.	Praktisk opgave/observasjon			

	-Renholder vet at dette bør gjøres ved hjelp av en klut som er fuktig, men ikke våt.				
Vaske trapp med rekkverk fra resepsjonen til restauranten	• Rengjøring trapp - Renholder begynner på toppen og jobber seg nedover trappen. - Samme såpe som brukes til å vaske restaurantgulvet brukes - Glasset foran på rekkverket vaskes med blå klut og Oasis ren 40 - Alle flekker og fingeravtrykk fjernes	Praktisk oppgave/observasjon			
Velge riktig arbeidsverktøy	Renholder bruker riktig - Farge på klut - Riktig mengde såpe - Riktig nivå av fuktighet på kluten - Riktig type mopp for gulvet	Praktisk oppgave/observasjon			
Velge riktig arbeidsstilling	• Renholder bruker tilpasset kraft i alle arbeidsoperasjoner. • Renholder sparer energi for bedre utholdenhet. • Renholder bruker de store muskelgruppene ved støvsuging og mopping av	Praktisk oppgave/observasjon			.

	gulv. • Renholder vasker små flater av gangen.				
Riktig arbeidstempo	• Renholder bruker max 4 minutter på å støvsuge lette flater. • Renholder bruker max 5 min. på å støvsuge gulvteppet. • Renholder bruker max 10 min. på å moppe gulvet. • Renholder bruker max 5 min på å rengjøre trapp med rekkverk og glassfront. • Total tid 24 min. •	Tidtaking ved husøkonom.			
	•				
	•				
Hva deltaker skal jobbe med i neste periode	Mål: Dato fra-til:				

Dokumentasjonsplan

Læringsområde: Housekeeping Navn:

Læringsmodul: Rengjøre felles trapperom og korridorer Dato:

Gjelder for perioden fra – til:

Arbeidsgivers krav til kompetanse / Læringsmål *Hva deltaker må kunne*	**Læringsresultat:** *Deltaker har fått opplæring i og har gjennomført en test i følgende emner*	**Vurderingsmetode** *Hvordan testen er gjennomført*	**Resultat av test på PS:Hotell** *Godkjent/ikke godkjent*	***Resultat av test på Scandic Hotell.*** *Godkjent / ikke godkjent*	**Kommentarer**
Vaske felles trapperom	• Renholder starter på toppen av trappen og arbeider seg helt ned til det nederste trinnet. • Såpen Oasis Clean 40s og mopp brukes. • Rekkverket vaskes med blå klut og Oasis Clean 40.	Praktisk oppgave/observasjon			
Vaske korridor	• Renholder bruker en tørr blå klut til å tørke støv av bildene. • Der det er flekker på veggen, sprayes litt Oasis Clean 40 på kluten og flekken fjernes forsiktig. • Den våte kluten brukes til å tørke av dørene i korridoren.	Praktisk oppgave/observasjon			
Støvsuge korridor	• Renholder henter støvsugerslangen fra bøttekottet og kobler denne til uttaket i veggen. • Renholder begynner å støvsuge i enden av korridoren og jobber seg bakover mot utgangsdøren.	Praktisk oppgave/observasjon			
Velge hensiktsmessig	• Arbeider ikke med bøyd rygg. • Arbeider ved å bøye knærne og med avslappede skuldre.	Praktisk oppgave/observasjon			

arbeidsmetode, verktøy og arbeidsstilling	• Har med alt utstyr som er nødvendig, sparer skritt og krefter. • Bruker riktig klut og såpe. • Justerer stang ved arbeid i høyden.				
Arbeide i riktig tempo korridor	• Renholder bruker maks. 1 min. på å støvtørke bilder. • Bruker maks. 2 min. på å tørke av dører. • Bruker maks 5 min. på å støvsuge korridor. • Total tid brukt: 8 min.	Tidtaking ved husøkonom			
Arbeide i riktig tempo trapp	• Renholder bruker maks. 10 min. på å vaske trapp. • Bruker maks 10 min. på å tørke av rekkverk. • Total tid brukt: 20 min.	Tidtaking ved husøkonom			
Hva deltaker skal jobbe med i neste periode: Dato fra til:	Mål:				

9.4. Dokumentasjonsplaner for arbeid og opplæring på læringsområdet: Kjøkken:

Generell kompetanse

Faguttrykk

Grunnleggende ferdigheter kjøkken

Personlig hygiene og uniform

Næringsmiddel-hygiene

Produksjonshygiene

Oversikt over kniver

Renhold kjøkken

Dokumentasjonsplan

Læringsområde: Kjøkken

Navn:

Læringsmodul: Generell overordnet kompetanse

Dato:

Gjelder for perioden fra – til:

Arbeidsgivers krav til kompetanse / Læringsmål *Hva deltaker må kunne*	**Læringsresultat:** *Deltaker har fått opplæring i og har gjennomført en test i følgende emner*	**Vurderingsmetode** *Hvordan testen er gjennomført*	**Resultat av test på PS:hotell** *Godkjent/ikke godkjent*	***Resultat av test på Scandic Hotell.*** *Godkjent / ikke godkjent*	**Kommentarer**
Hygiene og kvalitsstyring: *Hovedområdet handler om mattrygghet i alle ledd: valg av leverandør, varemottak, lagring, bearbeiding og produksjon, anretning og servering av måltider. Det omfatter gjeldende regelverk og kvalitetsstyringssystemer med vekt på produksjonshygiene, næringsmiddelhygiene og personlig hygiene.*	• Praktiserer god personlig hygiene og produksjons- og næringsmiddelhygiene i henhold til gjeldende regelverk. • Utfører arbeidet i tråd med gjeldende regelverk og kvalitetsstyringssystemer for varemottak, oppbevaring av råvarer, produksjon, anretning og servering. • Vasker opp og utføre annet renhold i henhold til gjeldende regelverk. • IK-mat	Observasjon/quiz			
Grunnleggende	• Å kunne uttrykke seg skriftlig og	Observasjon/quiz/"show			

ferdigheter	muntlig i kokkfaget innebærer å føre arbeidsplaner, skrive oppskrifter, bruke fagterminologi, kommunisere med kollegaer i egen og andre avdelinger, presentere menyer for gjester og gjøre rede for og begrunne egne valg. • Generell kniv- og utstyrsbruk samt orden ved arbeidsstasjon. • Å kunne lese i kokkfaget innebærer å bruke og forstå faglitteratur og informasjon, forstå manualer, arbeidsplaner, arbeidsbeskrivelser og oppskrifter og ta imot og forstå bestillinger. • Å kunne regne i kokkfaget innebærer å tilpasse oppskrifter, beregne mengder, samt bruke mål og vekt i praksis.	me”			
Råvarer og produksjon: *Hovedområdet handler om behandling og utnyttelse av råvarer og hel- og halvfabrikater. Råvarenes egenskaper og bruksområder står sentralt. Hovedområdet omfatter også planlegging av måltider med vekt på*	• Vurdere kvaliteten på råvarer, ferdigvarer og halfabrikata. Føle, lukte, smake. • Planlegge og tilberede måltider med vekt på utseende, lukt, smak, konsistens og ernæring. • Lage og servere kalde og varme retter basert på de grunnleggende matlagningsmetodene.	Observasjon/”show me”			

smaksopplevelse, sensorikk, estetikk, ernæring og økonomi. Arbeidsteknikker, produksjonsmetoder og oppbevaring, god ressursutnyttelse og effektiv og økonomisk drift inngår.	• Sikre kvalitet, effektivitet og produktivitet gjennom riktig arbeidsteknikk. • Bruke riktig utstyr, renhold og vedlikehold av utstyr. • Produsere retter ut i fra oppskrifter og foreta porsjonsberegning. • Lage retter med utgangspunkt i lokal, nasjonal og internasjonal tradisjon og kultur. • Tilberede spesielle dietter på gjestenes forespørsler. Forklare de vanligste allergiske reaksjoner som kan oppstå pga. mat og drikke og ta hensyn til dette i det daglige arbeid.				
Bransje, bedrift og miljø: *Hovedområdet handler om organisering, arbeidsforhold, økonomisk resultat, service, samarbeid og kommunikasjon. Det omfatter videre etikk, helse, miljø og sikkerhet og relevante regelverk.*	• Du skal kunne presentere bedriften din når det gjelder historikk, konsept, avdelinger, IK-mat, HMS og kjenne til menyer og buiffeten. • Følge krav til korrekt bekledning og uniformens hygiene. Kjenne til hvorfor uniformen er som den er. (Se under Hygiene og kvalitetstyring) • Yte profesjonell service og gjeste- og brukerbehandling.	Observasjon/"show me"/quiz			

Hva deltaker skal jobbe med i neste periode	Mål: Dato fra-til:				

Dokumentasjonsplan

Læringsområde: Kjøkken og restaurant

Navn:

Læringsmodul: Faguttrykk

Dato:

Gjelder for perioden fra – til:

Arbeidsgivers krav til kompetanse / Læringsmål *Hva deltaker må kunne*	**Læringsresultat:** *Deltaker har fått opplæring i og har gjennomført en test i følgende emner*	**Vurderingsmetode** *Hvordan testen er gjennomført*	**Resultat av test på PS:hotell** *Godkjent/ikke godkjent*	***Resultat av test på Scandic Hotell.*** *Godkjent / ikke godkjent*	**Kommentarer**
À la carte	Etter kartet. Meny der gjestene kan velge retter som blir laget etter bestilling.	Quiz			
Al dente	Italiensk, brukes om spagetti og grønnsaker som er mørkokt med en litt hard (sprø) kjerne	Quiz			
Amerikansk servering	Retten legges opp på en tallerken på kjøkkenet før den serveres gjesten.	Quiz			
Anretning	Rom eller avdeling der servitørene har de hjelpemidlene de trenger til serveringen, som tallerkener, bestikk, fat, kassaapparat, vin og drikkevarer.	Quiz			
à part	Ved siden av.	Quiz			
Apotek	Fat eller en holder med salatsauser, eddik, sennep, ketchup og dressinger som kan	Quiz			

	settes på gjestenes bord.				
Bardere	Binde om kjøtt, fugl eller fjærfe med tynne spekkskiver for å hindre uttørking.	Quiz			
Bisque	Purésuppe av leddyr	Quiz			
Blansjere	Gi grønnsaker eller kjøtt et oppkok før tilberedning.	Quiz			
Bordplan	Oversiktskart over bordene og stasjonene i en restaurant. Kan også være en oversikt over bordoppsettet i ett selskap.	Quiz			
Bouquet garni	En krydderbukett som består av persillestilker, laurbærblad, timian, purreløk og sellerigrønt, pakkes i gasbind	Quiz			
Brunoise	Grønnsaker skåret i terninger på 2 ganger 2 mm.	Quiz			
Chambrere	Varme opp til romtemperatur.	Quiz			
Chiffonade	Tynne strimler av salat eller syre	Quiz			
Consommé	Buljong klaret med grovmalt kjøtt og eggehvite.	Quiz			
Crêpe	Liten tynn pannekake til dessert eller forrett	Quiz			
Deglasere	Koke ut en panne etter steking med sjy, buljong, fløte.	Quiz			

Dekantere	Helle vin fra en flaske over på en karaffel for å fjerne bunnfall.	Quiz			
Dressere	Binde fugl, fisk eller kjøtt opp slik at de beholder fasongen under tilberedning; anrette.	Quiz			
Duxelles	Løk, skinke og sjampinjong finskåret i brunoise, frest i panne og benyttet som farse i for eksempel uthulte tomater	Quiz			
Engelsk servering	Maten er anrettet på fat og servitøren legger maten på gjestens tallerken.	Quiz			
Farsere	Fylle en kjøttrett med farse før tilberedning	Quiz			
Flambere	Helle cognac, likør eller annet brennevin over en rett og antenne. Benyttes blant annet til flambert pepperstek og flamberte pannekaker.	Quiz			
Fransk servering	Maten er anrettet på fat og gjesten forsyner seg selv fra fatet mens servitøren holder fatet.	Quiz			
Frappere	Kjøle ned (for eksempel) vin med is	Quiz			
Garnere	Plassere garnityr til retten	Quiz			
Garnityr	Tilbehør til retten for eksempel grønnsaker. Brukes også om råvarer brukt til pynt på fat, smørbrød og lignende.	Quiz			

Gratinere	Gi en rett gylden overflate i ovn eller salamander.	Quiz			
Glace	Sterkt innkokt kraft av kjøtt, fjærkre eller fisk	Quiz			
Innkokt	Brukes om saus eller kraft som har kokt lenge eller raskt, gir en redusert mengde og sterkere smak.	Quiz			
Julienne	**G**rønnsaker skåret i 1mm x 1mm og 4 cm lange fyrstikklignende strimler.	Quiz			
Jus	Stekesjy	Quiz			
Kanapé	Oftest rundt lite smørbrød (til fingermat), rikelig garnert.	Quiz			
Krutonger	Krutong, brødbit, brødterning	Quiz			
Kuvert	Det som gjesten trenger for å fortære måltidet. Bestikk, glass, tallerkener m.m. på den enkelte gjests plass.	Quiz			
Legere	Tilsette den ferdige suppen eller sausen vispet eggeplomme og eventuell fløte.	Quiz			
Marinere	Legge noe i en marinade.	Quiz			
Mice en place	Oversatt: Alt på plass. Utrykket brukes i forbindelse med klargjøring av råvarer og produkter til selskaper eller À la carte servering om kvelden. For kokkene som kommer på kveldsvakt er det viktig at alt er forberedt og klart til kveldens bestillinger.	Quiz			

Mie de pain	Revet loff uten skorpe. Kan eventuelt tilsettes persille.	Quiz			
Mirepoix	Grønnsaker i terninger, tilsatt salt og frest i smør.	Quiz			
Mousse	Skum; ekstra lett og fuktig mos, purè eller kremdessert	Quiz			
Nappere	Helle varm saus over stek, fisk eller grønnsaker for å dekorere og tilføre smak.	Quiz			
Panere	Vende en råvare, som for eksempel kjøtt, fisk, eller grønnsaker, i mel, eggehvite og panerbrød, før steking i smør eller olje.	Quiz			
Passere	Presse gjennom et passerapparat , en sil eller et sileklede.	Quiz			
Posjere	Å trekke uten å koke ved 70 – 99 °C	Quiz			
Puré	(Mos) moste grønnsaker, most fisk, kjøtt o.l.	Quiz			
Ragu	Kjøttgryte med kjøttet skåret i store terninger – stuing.	Quiz			
Redusere	Koke inn kraft, saus, suppe	Quiz			
Rôti	Stekt.	Quiz			
Roux	Hvit eller brun blanding av smør/fett	Quiz			

Russisk servering	Servitøren og ikke kokken legger opp maten på tallerken ute blant gjestene. Teknikken brukes som regel ved anledninger der det skal flamberes eller transjeres	Quiz			
Sabayon	Hvitvin, eggeplomme og sukker vispet i vannbad til det har fått en kremaktig konsistens	Quiz			
Saigant	Stekegrad for kjøtt: blodig, lettstekt	Quiz			
Salamander	Ovn med kraftig overvarme hvor du kan justere avstanden mellom grillelement og råvare. Benyttes som regel til glasering og gratinering av retter.	Quiz			
Sautere	Steke raskt i panne mens denne rystes slik at råvarene blir brune på alle kanter	Quiz			
Stasjon	En del av restauranten med x antall bord som den enkelte servitør har ansvaret for. Servitørene bytter som regel stasjon fra dag til dag fordi enkelte stasjoner er mer ”lønnsomme” enn andre. De beste stasjonene er der gjestene har funnet ut at det er mest trivelig å sitte.	Quiz			
Transjere	Skjære opp fisk, fugl, stek i restauranten eller ved gjestens bord	Quiz			
Turnere	Skjære grønnsaker eller poteter i olivenform, ved hjelp av en liten kniv, formskjære.	Quiz			

Under service	Når servitøren er i direkte kontakt med gjesten enten ved bordet i restauranten eller bak en bardisk.	Quiz			
Veloutè	Saus eller suppetype jevnet med smør og mel (roux), og med fløte, eggeplomme eller smør.	Quiz			
Hva deltaker skal jobbe med i neste periode: Dato fra til:	Mål:				

Dokumentasjonsplan

Læringsområde: Kjøkken Navn:

Læringsmodul: Grunnleggende ferdigheter/viktigste metoder for matlaging. Dato:

Gjelder for perioden fra – til:

Arbeidsgivers krav til kompetanse / Læringsmål *Hva deltaker må kunne*	**Læringsresultat:** *Deltaker har fått opplæring i og har gjennomført en test i følgende emner*	**Vurderingsmetode** *Hvordan testen er gjennomført*	**Resultat av test på PS:hotell** *Godkjent/ikke godkjent*	***Resultat av test på Scandic Hotell.*** *Godkjent / ikke godkjent*	**Kommentarer**
Brødmat Kjenne de viktigste brødsortene og kunne lage disse.	**Bagett (baguette)** En bagett er en porsjonspariserloff som vi gir et lite snitt i den ene langsiden. I åpningen legger vi pålegg o.l. **Bruschetta** En skive ristet Italiensk landbrød som er gnidd med en hvitløksfedd, sprinklet med italiensk olivenolje og servert med tomatskive eller annet pålegg. Brødet må ha en grov overflate slik at hvitløken rives godt på det ristede brødet. **Ciabatta** En Italiensk porsjonsloff som er rektangulær eller oval og litt flat form. Deigen skal være løs og er laget på hvetemel og gjær. Deigen kan også fylles med finhakket oliven, finhakkede valnøttkjerner, revet parmesanost eller finstrimlede soltørket tomat. Ciabattaen smøres og fylles som en bagett. **Croissant**	Praktiske oppgaver, Finne oppskrift, bake og servere.			

	Lages på en gjærdeig med innbakt fett, eller butterdeig. Croissanten er et vanlig innslag i en fransk frokost. Deles på langs i to og fylles. **Focaccia** Ordet er avledet fra det Latinske ordet focus som betyr midtpunkt/ovnplass og viser til at ildplassen var midtpunktet i et vanlig bolighus. Focaccia er et Italiensk flatt og rundt brød som er bakt over varmen fra ildstedet og kommer fra Liguria, som er et område rundt byen Genova på den Italienske riviera, på grensen til Frankrike. Brødet blir krydret med olivenolje og urter, ost og kjøtt eller smakt til med ulike grønnsaker. Deigen er lik pizzadeig og består av mel med høyt gluten innhold salt sukker olivenolje vann og gjær. Drysses med krystallisert salt før steking og brytes opp ved servering. **Horn (croissant à la Norvégienne)** Horn lages vanligvis av samme deig som rundstykker. De kan være grove eller fine. Det er utkjevlet trekant som rulles fra bred siden til spissen og etter steking deles den på langs og fylles. **Kanapé** Klassisk forrett til det internasjonale kjøkken. Utgangspunktet er tørr eller smørristet loff eller grov brød. Kanapéen skal være 3 cm. i diameter og det går 3-4 stk. per person. En kanapé kan ha mange former, men klassisk er rund, trekantet eller firkantet. Den har vanligvis ekslusivt pålegg og stilig pynt. **Rundstykke** Er som regel runde eller ovale. Vanligvis delt i to hvor hver halvdel blir smurt med smør og dekket med skinke eller ost og pynt. **Snitt** Snitt er en skive formbrød som er delt diagonalt. Det regnes ca. tre snitter per pers. og de vanligste typene er laks og eggerøre, reker med majones, remulade og roastbeef og en variant med				

	brie. Har vanligvis eksklusivt/kostbart pålegg og er rikelig pyntet. **Smørbrød** En hel skive med en eller annen type brød (oftest formstekt). Skiva er smurt med smør, dekket med en type pålegg og dekorert med et garnityr som passer til pålegget. **Tortilla** En tynn pannekake av finalt maismel eller hvetemel. Svært vanlig i Mexico, Sentral-Amerika, USA og Canada. Tortilla av mais er den opprinnelige. Den er som regel fylt med malt, krydret og stekt kjøtt eller en salat av hvite eller brune bønner.				
Forretter. Kunne gjøre rede for begrepet og gi eksempler på alternative retter. Kunne tilberede og servere ett utvalg av forretter.	**Forretter** Forretter er appetittvekkere som innleder et måltid. De kan være enten kalde eller varme. Ettersom hovedoppgaven er å vekke gjestens appetitt, er dette en gruppe retter som gir kokken stor mulighet til å vise sin kreativitet. Rettene skal ikke utgjøre måltidet i seg selv, men være en munnfull som fremmer gjestens matlyst ved sitt utseende og sin smak. Forretten kan være enkel eller bestå av flere ulike småretter. Her er noen relevante eksempler: • Fylt bakverk hvor bakverket som regel er laget av butterdeig. • Fisk: røket, gravet, kaldkokt, raket, rå, mousse osv. • Skalldyr: krabbe, sjøkreps, reker - skalldyrcocktail. • Kremet blåskjell, hjerteskjell, kamskjell, kråkebolle. • Østers: serveres gjerne rå (naturell) med sitron. • Aspik: innkokt kraft som blir tilsatt gelatin, fisk, skalldyr, kjøtt eller fugl • Kjøtt: carpaccio, spekemat Det er bare din kreativitet som setter grenser for hva som kan lages og serveres til forrett.	Praktiske oppgaver, finne/lage oppskrift, tilberede og servere.			

Galatiner, pateer og terriner. Gjøre rede for begrepene og tilberedelses måter	**Galantin** Ofte brukt som forrett, mellomretter og på koldtbord. Når det da benyttes til forrett er det som regel i form av en skive e.l. Enkelt fortalt skal du ta av skinnet på en kylling e.l. og ikke skade skinnet annet sted en der du lager snittet (som regel ryggsiden) for å komme inn til kjøttet og beina. Skinnet skal brukes som rulleskinn. Lag en farse av ønsket innehold og bre det utover skinnet, fyll gjerne med noe annet og til slutt ruller du skinnet så du får en pløse. Dampes/kokes. **Paté** En paté er en innbakt postei som er bygd opp i en rund, oval eller rektangulær form. Legg posteideigen rund i formen og opp på alle sider. Så legger du i tynne spekkskiver og fyll i farse i 1/3 del for så å legge i ønsket garnityr. Fortsett med annen hver farse og garnityr til formen er nesten full. Det siste laget må være farse. **Terrin** Er lik paté, men uten posteideig	Praktiske oppgaver, finne/lage oppskrift, tilberede og servere.			
Salater og dressinger Kjenne og kunne bruke/lage aktuelle salater/dressinger	Salater har de siste årene fått en større plass i det norske kjøkken. Både som forrett, som tilbehør i en hovedrett, og er dessuten en viktig bestanddel det vegetariske kosthold. **Vi kan dele inn salatene slik:** • **Bladsalater** • **Råkost** • **Salater av rå grønnsaker og sopp** • **Salater av kokte grønnsaker** • **Sammensatte salater**	Praktiske oppgaver, finne/lage oppskrift, tilberede og servere.			

	Bladsalater Her kan du bruke alle de salater som finnes, enten hver for seg eller blandet sammen. Det er viktig å vaske salatene grundig. **Råkostsalater** Skrell og vask grønnsakene før du river eller strimler dem, bland sammen og tilsett en syrlig dressing. **Salat av rå grønnsaker og sopp** Riv eller del opp grønnsaker og sopp i fine strimler eller skiver, mariner dem, eller tilsett en dressing direkte. **Salat av kokte grønnsaker** Avkjøl grønnsakene som er kokt al dente, del opp i ønsket form, terninger, stolper, skiver og mariner eller tilsett dressing direkte. **Sammensatte salater** Assorterte salater med kokte eller stekte råvarer som er nappert med dressing. **Dressing** Dressinger til salater blir i hovedsak laget på grunnlag av: • Eddik/sitronsaft, salt og sukker • Olje, eddik, salt og pepper • Majones • Rømme eller crème fraîche • Yoghurt **Eddik/sitronsaft, salt og sukker** Dette er den enkleste og minst energirike av grunndressingene. Man tilsetter litt vann og bruker den som oftest over råkost e.l. Agurksalat, råkost laget på gulrot.				

	Olje, eddik, salt og pepper Ingrediensene røres sammen til en emulsjon. Emulsjon er en blanding av to væsker som ikke er fullstendig løselige med hverandre. Disse typer dressing vil også skille seg hvis de står, pisk de godt opp før servering. **Majones** Majones er en tykk, kald saus laget ved emulsjon av eggeplomme og vegetabilsk olje. Emulsjonen skjer når man pisker oljen forsiktig inn i eggeplommen. I tillegg til olje og egg brukes det ofte litt eddik, fransk sennep eller sitronsaft, salt og pepper. **Rømme, crème fraîche og yoghurt** Når rømme, crème fraîche, eller yoghurt brukes i en dressing er det som regel kun smaksatt med noe. •				
. Kraft Kjenne og kunne lage ulike typer kraft og jevninger.	**Brune og lyse krafter** Brune • fårekraft 5 timer • kalvekraft 5 timer • storfekraft 6 timer • svinekraft 3 timer • vilt-/fuglekraft 3-6-/1,5 timer Får å få brun kraft må man brune kraftbeina godt i stekepanne eller i ovnen, hvis du har mye bein. Kok opp beina med salt og skum av urenhetene. Brun grønnsaksblandingen godt og ha dette oppi. Kok opp og la det trekke ved ca. 90 °C. Lyse • grønnsakskraft 1-1,5 timer	Praktiske oppgaver, finne/lage oppskrift, tilberede og servere.			

	• fiskekraft 40 minutter • fårekraft 3 timer • hønsekraft 2 timer • kalvekraft 3-4 timer • storfekraft 5-6 timer Her brunes ikke beina, men kokes opp og byttes vann på. Renvaskede grønnsaker legges oppi og kokes opp, trekkes ferdig ved 90 °C. **Jevninger** **Varme jevninger** Da har man brun jevning (roux brun) og lys jevning (roux blanc) Den brune er brukt til brun saus og brun jevnet suppe, mens den lyse er brukt til béchamel, veloutésauser, kremsupper og veloutésupper. Brun jevning lages ved at en bruner smøret svakt til en gyllenbrun farge. Det blir best resultat hvis man bruker jerngryte eller jernpanne. Ha i hvetemelet, reduser varmen og rør ofte til den er fin og brun. Brent jevning kastes. Lys jevning lages ved at man freser smøret i en kjele og tilsetter hvetemelet med en gang smøret har smeltet. **Kalde jevninger** Deles inn i: • beurre manié • gryn • smør • stivelsesmidler Beurre manié Temperert smør og hvetemel i forholdet 1 : 1 som røres glatt. Brukes til å jevne sauser og supper fra toppen.				

	Gryn Byggryn, halvgryn, perlegryn, sagogryn, tapioka Tilsettes jevninger, klare kraftsupper og saftsupper og dessertpuddinger Smør Usaltet temperert smør brukes til å jevne redusert kraft som sjy, reduksjon av vin o.a. Smøret skal røres klattvis inn i den varme væsken og det må gå fort. Væsken må ikke koke under, eller etter at smøret er i. **Stivelsesmidler** Et stivelses middel skal som regel røres ut i kaldt vann til en glatt jevning for så å bli rørt ut i varme eller kokende væske. De forskjellige er: • arrowrot — supper og sauser som skal være helt klare • hvetemel — feit kraft og sjy • maismel (maizena) — supper, sauser og puddinger • potetmel — frukt- og bærsauser, grøter og kompotter • rå poteter — gryteretter **Legere** Å legere en saus eller suppe vil si å tilsette kremfløte eller en blanding av eggeplomme og kremfløte like før servering. Suppen eller sausen blir da tykkere og smaker fyldigere. **Montere** Piske inn temperert smør like før servering, ofte brukt i purésupper og sauser.				
Supper og suppegarnityrer	**Supper og suppegarnityr**	Praktiske oppgaver, finne/lage oppskrift, tilberede og servere.			.

Ha grunnleggende kunnskaper om supper.	Det er to hovedgrupper av supper: • Jevnede supper • klare supper **Jevnede supper** De jevnede suppene kan grupperes i: • brune supper • krem supper • nasjonale supper • purésupper • veloutésupper **Brune supper** Brun jevning og brun kraft kokes, siles og tilsettes sterk brennevin eller annen smak. Eksempler på supper: • brun Oslosuppe • brun reinsdyrsuppe • oksehalesuppe **Kremsuppe** Smaksstoffene og løk freses, tilsett hvetemel, spe med kraft, kok, sil av og smak til, leger med innkokt fløte, tilsett eventuelt garnityr. Eksempel på supper: • aspargeskremsuppe • bolmkålkremsuppe • jordskokkremsuppe • sjampinjongkremsuppe osv. **Veloutésuppe** Smaksstoffene og løk freses, tilsett hvetemel, spe med kraft, kok, sil av og smak til, leger med blanding av kremfløte og eggeplommer, tilsett eventuelt garnityr. Eksempler på supper:				

	• aspargessuppe • hønsesuppe Agnès Sorel • sjampinjongsuppe **Purésupper** Under Purésupper finner vi Bisque, Coulis og Puré. I en bisque skal man knuse skalldyrskjellene og frese dette i smør, tilsett krydder og flamberes (som regel med Cognac), tilsett fiskekraften, jevn suppen med et stivelsesmiddel, passer suppen (presses gjennom et passerapparat, siles), leger suppen, tilsett eventuelt garnityr. Eksempler på supper: • hummer purésuppe (hummerbisque) • krepsepurésuppe • skjellsuppe I en coulis skal kjøtt, vilt, fjærkre eller fiskekjøtt kokes eller stekes, findel kjøttet til puré, pureen tilsettes kraft som er jevnet med rismel, passeres. Legeres, og tilsett eventuelt garnityr. Eksempler på supper: • hønsepurésuppe • jerpepurésuppe I en puré skal man koke en stivelsesholdig grønnsak mør i kraft, passer grønnsaken, spe grønnsakspureen med kraft til ønsket tykkelse, legeres eller monteres, tilsett eventuelt garnityr. Eksempler på supper: • gul eller grønn ertepurésuppe • linsepurésuppe • potetpurésuppe • potet- og purreløkpurésuppe **Nasjonale supper** Nasjonale og regionale supper tilberedes mer eller mindre forskjellig fra de andre suppene.				

	Eksempel på supper: • borsj • bouillabaisse • fiskesuppe • gazpacho • gul ertesuppe • kjøttsuppe • Manhattan clam chowder • soupe Mulligatawny **Klare supper** De klare suppene deler vi inn i: • buljong • klaret buljong (consommé) • klare jevnede supper I en buljong koker man kjøtt og bein sammen med de fire store (grønnsaker) og hel krydder + salt. Den blir klarere en kraft fordi det er med kjøtt under kokingen. I en klaret buljong bruker man en klarekjøttblanding («klarekake») dvs. en klarifikasjon. Blandingen består av grovkvernet magert kjøtt, oppkuttede grønnsaker og frisk eggehvite. Rør sammen kjøttet, de oppkuttede grønnsakene og eggehviten og ha dette i en kjele. Ha i kald lys kraft og bouquet garni (laubærblad, timian og hel pepper). Sett på platen og varm opp mot kokepunktet. I den første fasen opp mot 70 °C er det viktig å røre rundt med en tresleiv så ikke klarekaken setter seg i bunnen. Når kaken legger seg som en hard kake på toppen er det viktig å ikke røre, men den skal trekke (ikke koke) i ca. to timer. La kraften sette seg litt når du tar den av platen, ca. 10 - 15 min., før du begynner å sile den av gjennom et sileklede. Løft kraften ut ved siden av klarekaken så den ikke blir skadet. Smak til og juster eventuelt fargen med sukkerkulør. Klaret buljong får navnet etter garnityret. Garnityret skal være finkuttet.				

	Eksempler på buljonger: • klaret fiskebuljong • klaret hønsebuljong • klaret kjøttbuljong • klaret viltbuljong I klare jevnede buljonger er utgangspunktet en klar buljong. Vi jevner suppen med arrowrot, tapioka eller sago. **Suppegarnityr** Den ferdige suppen får som regel navnet sitt fra krafttypen eller garnityret. Garnityret kommer som regel fra disse råvaregruppene: • bakverk, krutonger, melboller, ostestenger, pannekaker, vannbakkels • egg, eggekuler, hardkokt egg, posjert egg, eggestand/royale • gryn, perlegryn, ris, sagogryn, tapioka • grønnsaker, brunoise, chiffonade, julienne, paysanne • kjøtt, brunoise, julienne, marg, paysanne • pasta, ditalini, makaroni, ruotini, trånudler • suppeboller, fiskeboller, kjøttboller, margboller, melboller				
Sauser Ha grunnleggende kunnskaper om kalde og varme sauser.	Kalde sauser lages av og deles inn i: • sauser av olje/eddik - meksikansk saus, sennepssaus, ravigotesaus • sauser av majones - remuladesaus, engelsksaus, tartarsaus • crème fraiche, rømme og yoghurt - chilisaus, karsesaus, • andre kalde sauser - cumberlandsaus, pepperrotkrem, myntesaus • aromatisert smør - colbertsmør, dillsmør, krepsesmør • (urteolje) - grønnurteolje, chiliolje, sitrusolje	Praktiske oppgaver, finne/lage oppskrift, tilberede og servere.			

	Varme sauser grunnsauser: • béchamel - hummersaus, mornaysaus, sennepssaus • brun saus - demi glace- estragonsaus, peppersaus, sjysaus m/rødvin • eggemulsjonssauser - hollandés, Bearné, fiskesabayon, tyrolersaus • fiskevelouté - hvitvinsaus, hummersaus, karrisaus • hønsevelouté - aurorasaus, karrisaus • kalvevelouté- løksaus, sjampinjongsaus, tysk saus • tomatsaus , mirotonsaus, portugisisk saus • viltsaus, fløtesaus, peppersaus • (spesielle varme sauser)- pirésaus, varme smørblandinger				
Marinader Gjøre rede for ulike typer marinader og bruksområder	I gamle dager ble marinader først og fremst brukt til å oppbevare kjøtt i. I dag bruker vi marinade for å tilføre smak og for å la de forskjellige syrene gjøre kjøttet mørere. Det er tre hovedtyper marinade: • Hurtigmarinader Består gjerne av sitrussaft, løk, urter, salt og krydder. Marineres i ca. 1/2 time. Oppgaven er å tilføre ny smak, brukes mest til fisk. • Aromamarinader I denne marinaden er det som regel en hovedsmak som f.eks. appelsin, soya eller rødvin. Består av olje og hovedsmaken. • Langtidsmarinader Har som hovedoppgave å øke holdbarheten på råvaren, samtidig som det skjer en mørningsprosess og at råvaren får en ønsket smaksendring. Her er det ofra brukt vin- og eddikmarinader som er tilsatt smakselementer som grønnsaker, urter og krydder.	Praktiske oppgaver, finne/lage oppskrift, tilberede og servere.			

Egg Kjenne og kunne tilberede ulike former for tilberedelse av egg.	• eggerøre • eggetimbaler - laget med ønsket garnityr og egget hvelves ut når ferdig • fritert egg • kokottegg - egget serveres i formen • kokt egg - bløt og hard • molletegg - kok det i 6-7 min., skrell egget, varm så raskt opp igjen • posjert egg	Praktiske oppgaver, finne/lage oppskrift, tilberede og servere.			
Pasta Kunne gjøre rede for viktige pastasorter og kunne tilberede dem.	Ordet pasta kommer fra italiensk, og betyr deig som vanligvis er laget av en deig av hvete (vanlig hvete eller durum hvete) vann og salt. De viktigste typene er: • Spaghetti • Farfalle • Maccheroni • Rigatoni • Fusilli • Gnocchi • Route • Tagliatelle • Tagliatelle con Spinachi • Pappardelle. Se for øvrig vedlegg med bilder og oversikt.	Praktiske oppgaver, finne/lage oppskrift, tilberede og servere.			
Ris Kjenne til de viktigste ris typene og gjøre rede for egenskaper/brukso mråder	**Ris** Det finnes over 1000 ulike ristyper. **Langkornet ris** **Langkornet polert ris**	Praktiske oppgaver, finne/lage oppskrift, tilberede og servere.			

	4-5 ganger så lang som bredden. Brukes mest til ulike typer kjøtt og fiskeretter men er også godt egnet i salat sammen med grønnsaker. Kleber ikke. Det er denne risen vi gjerne kaller vanlig middagsris. **Basmatiris** En parfymert indisk ristype. Mye brukt i asiatisk mat. Den langkornede basmatirisen er fast i konsistensen og kleber ikke. Den mellomkornede derimot kleber siden den inneholder mye mer stivelse. **Jasminris** Dyrkes i Thailand. Den milde duften og smaken av jasminris er en naturlig aroma. Risen er en bløtaktig langkornet middagsris. Stort sett polert men finnes også som upolert brun ris med høyt innhold av fiber og vitamin b. Jasminris brukes i nesten all thai-mat og også mye i indisk mat. Litt mindre gul på fargen enn basmatiris. **Thailandsk hvit ris** Langkornet ris med karakteristisk aroma. Den kleber når den kokes. I Thailand er ris et symbol på renhet. Der kokes risen uten salt og krydder og serveres for seg selv. **Thailandsk svart ris** Er svart fordi fiberlaget på risen er beholdt. Det setter også farge på kokevannet. Risen er fast i konsistensen og litt fet i smaken. Den blandes gjerne med kokosnøttmelk eller kokosmelk til dessert. **Brun, langkornet og mellomkornet ris** Det ytre harde skallet er fjernet, men fiberlaget er beholdt. Det er det som gir risen den fine, brune fargen. I fiberlaget sitter også viktige næringsstoffer og vitaminer, blant annet flere ulike B-vitaminer. Brun ris krever litt lengre koketid enn polert ris. Den egner seg til alle typer retter og kan erstatte hvit ris. Oftest velger				

	man brun ris fordi den har litt mer smak enn den hvite og på grunn av fargen og næringsinnholdet. Brun ris er mer næringsrik enn den hvite. **Brun ris med villris** En blandingsris som består av brun ris og en liten andel villris. Blandingen gir en fin nøtteaktig smak og fargespillet gjør den dekorativ. Den egner seg som tilbehør til det meste. **Rundkornet ris** **Hvit Rundkornet ris** Fra Kina, Italia og Spania. Mest brukt som grøtris her i Norge. Finnes også som "hurtig-grøtvarianter". Kan også brukes til risotto (der de italienske variantene gjerne er å foretrekke, rispudding og som tilbehør i salat.) **Arborio ris** Dette er en italiensk og klassisk rundkornet ris som egner seg veldig bra å lage risotto av. Opprinnelig dyrket i po-dalen i norditalia men dyrkes mange steder idag. Absorberer mye vann og blir ikke grøtete. **Carnaroli** Italiensk rundkornet ris på sitt beste! Dyrkes i områdene rundt Pavia. Egner seg svært bra til risotto. Mistet stivelse under koking. **Calasparra** Dyrkes på østkysten av Spania og brukes hovedsaklig til paella. (arborio og carnaroli kan også brukes til paella). **Sushiris** Rundkornet ris som kleber når den kokes. Får man ikke tak i sushiris, kan man bruke alminnelig mellomkornet ris. Sushiris tilsettes riseddik og sukker for å gi en litt søt og syrlig smak. **Hvit, glutenrik ris**				

	Inneholder mer gluten enn alminnelig hvit ris. Den ligner sushiris og kleber ved koking. I Asia brukes den først og fremst til desserter og søtsaker. **Villris. Latin: Zizania palustris** Villris er et ugress som vokser i fuktige områder i USA og Canada. Har vært næringskilde for indianere i flere hundre år, og er kalt '"Manomi"' som betyr '"kostbare korn". Nøttesmak og tiltalende aromatisk bilde.				
Poteter	**Poteter** Poteten er et metningsgarnityr og er det vanligste tilbehøret til varme fiske- og kjøttretter i Norge. Her er det uendelige metoder og ordtaket "poteten kan brukes til alt", sier vel det meste. Her er noen former for behandlede poteter: Kokte, stekte, bakte, fritert, puré, mos, braisert, suppe, gratinerte, salat, kake.	Praktiske oppgaver, finne/lage oppskrift, tilberede og servere.			
Fisk Gjøre rede for viktige hovedgrupper for fisk og tilberedelsesmetoder. Vurdere fiskens ferskhet.	Fisk deles som regel inn i to hoved grupper: • Flatfisk: flyndre og kveite • Rundfisk: torsk, sei, laks o.l. For så videre å bli delt inn i fethetsgrad og i familier. Fra leverandøren blir den klargjort i mange varianter: Hel, filetert, fersk, frossen, lettsaltet, med eller uten skinn på fileten, klippfisk, tørrfisk, lutefisk, gravet, røket, osv. Hvordan se at fisken er fersk? Friske og klare/blanke utstående øyne, fast fiskekjøtt (dvs. hvis du trykker lett på fisken med en finger så skal den sprette tilbake, blir det en dump så kan det tyde på at kjøttet er gammelt), frisk sjølukt og røde, fine gjeller.	Praktiske oppgaver, finne/lage oppskrift, tilberede og servere.			

	Sløying: Fisken må sløyes snarest mulig etter at den er fanget, slik at den kan blø ut. Dette gjøres ved at man lager et snitt mellom og i forkant av bukfinnene og ned til gatthullet. Her er det viktig at man ikke skader innmaten på noen måte. Som poteten er det mange måter å tilberede fisken på, vi kan jo legge til følgende: Gryte, raket, rå, gravet, røket, speket, farsert, lutet.				
Skalldyr - bløtdyr Kjenne viktige produkter innen området, samt prinsipper for rensing/ klargjøring og tilberedelse.	**Skalldyr** Inndelingen av skalldyr er: • hummer • krabbe • kreps • langust • reker sjøkreps Hummer Det er vanlig at man kjøper hummeren levende og avliver den selv ved å slippe den ned i fosskokende saltet vann, for så å koke ferdig. Skal man bruke den rå tar man opp hummeren av vannet etter bare 2 minutter. Det er viktig å fjerne paven (magesekken) til hummeren, den er ikke spiselig og ligger fremst i hode rett bak øynene. Varianter av hummer: Amerikansk hummer, grillet hummer Krabbe Også krabben skal være levende før tilberedning. Den bør skylles godt under rennende kaldt vann. Legg den i kaldt vann sammen med salt og kok langsomt opp til 90 °C og la kjelen stå å trekke ved denne temperaturen til krabben er ferdig. Krabben har også en pave som ikke er spiselig. Denne ligger også foran i hodet. Varianter av krabbe: Baltimore krabbe, indisk krabbe, krabbe naturell Kreps	Praktiske oppgaver, finne/lage oppskrift, tilberede og servere.			

	Krepsen omsettes levende eller kokt og nedlagt i kraft og fryst. Til koking bør vi bruke levende kreps som er skyllet og rengjort. Kok opp laken bestående av: vann, grovsalt, dill (hovedsakelig stilkene) og litt sukker. Langust Langusten er et stort skalldyr med to kraftige følehorn. Den har ikke klør sånn som hummeren. Den er veldig sjelden i Norge, men vanlig i sør og vest Europa. Den omsettes levende og skal behandles likt som hummeren. Pga. de kraftige følehornene er det vanlig å binde de opp og presentere langusten på koldtbordet. Reker Reka er det eneste av skalldyra som ikke omsettes levende. Den blir omsatt som: kokte reker, kokte og fryste, pillede reker nedlagt i lake. Det går selvfølgelig å få tak i rå reker. Varianter av reker: reker naturell, reker San Michele, jambalaya Sjøkreps Sjøkreps omsettes både levende og kokt, men du finner den også omsatt som rå og fryst. Maten finnes stort sett i halen.				
Bløtdyr Kjenne viktige muslinger og grunnleggende prinsipper for rengjøring/klargjøring	**Muslinger** • Blåskjell Fjern byssustrådene, ellers kan all skjellmaten spises. Varianter: blåskjell rochelaise, naturell, blåskjell med hvitløkssmør. • Haneskjell rogna, melken og muskelen er spiselig. Gjellene og magesekken må fjernes. Varianter: stekte haneskjell, haneskjell i hvitvinssaus • Hjerteskjell Alt kan spises • Kamskjell Rogna, melken og muskelen er spiselig, mens kappen, magesekken og de brune gjellene må fjernes. varianter: rå kamskjell, stekte, kamskjell på spyd.	Praktiske oppgaver, finne/lage oppskrift, tilberede og servere.			

	• Oskjell Trekk i byssustråden. Da følger foten med. I tillegg fjerner vi gjellene. Resten er spiselig. Varianter: Innbakt oskjell, naturell. • Sandskjell Fjern den svarte hinna fra ånderøret som stikker ut av skjellet, og kutt bort den ytterste delen. Resten er spiselig. Varianter: frityrstekte, sandskjellgrateng. • Østers All skjellmaten kan spises. Varianter: rå østers, stekte, østers Rockefeller. **Generell behandling av levende muslinger** Vask muslingene godt under rennende kaldt vann og gjerne med en stiv børste. Det er vanlig å skrape blåskjellene med baksiden av en liten kniv. Fres løk og ha i blåskjellene, hell over hvitvin og damp over sterk varme med lokk til skjellene åpner seg, da er de klare til å spises.				
Kjøtt og vilt Gjøre rede for ulike kjøtt og vilt råvarer. Kjenne ulike stykningsdeler og bruksområder.	Storfe er en fellesbetegnelse for: • Kvige • ung ku • ku • ung okse • okse • kastrat Elg deles opp som storfe. Partering og bruk av de enkelte delene. All partering av storfe starter med at skrotten blir delt i to halvdeler på langs etter ryggen. Hver halvdel deles så opp i en forpart og en bakpart. Det skjer mellom 10. og 11. ribbein regnet forfra. **Forpart** Bog: Kjøttet brukes mest til ragu og oppmaling. Beina til	Praktiske oppgaver, finne/lage oppskrift, tilberede og servere.			

	kraftkoking. En mørnet bogplomme kan brukes til bogstek, lapskauskjøtt og bankekjøtt. Forknoke: Kjøttet grovmales til klarekjøtt eller finmales og bruker sammen med annet kjøtt. Bein deler vi og bruker til kraft. Nakke: Kjøtt til oppmaling og bein til kraft. Høyrygg med bein: Høyryggen regner vi fra 1. til 5. ribbein. Kokes ferskt eller lettsaltet, raguer, lapskauskjøtt, avskjær males, bein til kraft Entrecôtekam: Entrecôtekammen går fra 6. til 10. ribbein. I dag brukes den vel mest som en «biff». Dvs. at entrecôten er skåret ut fra kammen og stykket opp i «biffer». Den stekes også ofte hel. Avskjær går til oppmaling og bein til kraft. Bryst: består av de første seks ribbeina, resten heter bibringe. Kokes ferskt eller lettsaltet og til oppmaling. Bibringe: går fra 7. til 10. på forparten og fra 11. til 13. på bakparten. Kokes ferskt eller lettsaltet, oppmaling og til ragu. **Bakpart** Bibringe: Samme som fra forparten. Slagside: Rulleskinn, til innlegg i rull og oppmaling. Kotelettkam - filetkam: Kotelettkammen brukes til kamstek og koteletter. Filetkammen brukes til både indre- og ytrefilet biffer samt T-bein stek. Indrefilet: er den møreste delen på dyret og også den dyreste delen. Hvis den skal skjæres ut av dyret, må det skje før kotelettkammen skjæres ut, siden «hodet» på indrefileten sitter der. Indrefileten deles opp i følgende: Filet mignon, tournedos, filet				

	steak, chateaubriand og filet sauté. Ytrefilet: Er det stykket som brukes til biffer, samt roastbeef, men også til saute ruletter. Lar du fettsiden sitte på kalles det for contrefilet. Da kan du helsteke og det vil gi mere smak fra fettet. Mørbrad: bruker vi til mørbradbiff, rumpsteak, saute, ruletter og roastbeef. Lår: deles inn i indrelår og ytrelår. Indrelåret består av flatbiff og rundbiff. Flatbiff: er den møreste delen i låret og brukes til roastbeef til smørbrød, bresert stek, raguer. Rundbiff: bresert stek, bankebiff, raguer. Ytrelår: der ligger bankekjøttet som igjen består av to deler, flatstykket og lårtungen. Lårtungen er den seigeste delen i låret og brukes saltet og kokt, eller stekt til pålegg. Flatstykker brukes til lapskauskjøtt, ragu og bankekjøtt, avskjær til oppmaling. Bakknoke: kjøttet er meget hardt og kan brukes til oppmaling og videre til klarekjøtt e.l. Oksehale: brukes til suppe, gryte og kraft. Innmaten til oksen brukes ikke så mye i Norge, vi lager pålegg av tungen og noen bruker lever til steking. Kjøtt tilberedes på mange måter, så her trekkes kun frem de som er mest brukt. • Helstekt • bresert • biffer • stek				

	• sauté • farse • farsert • gravet • rått (biff tartar og carpaccio) • grillet				
Fjærfe og fugl Gjøre rede for de viktigste typene. Kunne tilberede gode retter av kylling.	**Fjærfe** Til gruppen fjærfe regnes tamme hønsefugler som: Kylling, høns, and, gås og kalkun. All fjærfe som omsettes skal være ribbet for fjær, renset for innvoller og vasket. **Fugl** Med fugl regner vi her de ville fuglesortene som blir brukt til mat for mennesker. Disse omsettes ofte med fjær og innvoller. Jerpe, rype, skogsdue o.a. Kylling er ett av verdens mest spiste kjøttslag, og kan dessuten spises av alle – det er ikke tabu i noen religioner eller kulturer, og det er heller ikke opphav til allergi eller intoleranse. Kylling har et vell av variasjonsmuligheter. Den milde, fine smaken gjør at kjøttet passer i alle typer retter, enten vi bruker hele kyllingen eller gjør det enkelt og velger renskårne fileter. Alle typer krydder, frukt og grønnsaker passer til kylling, og den lar seg kombinere så vel med fisk og sjømat som med andre typer kjøtt. En hel kylling veier som oftest rundt 1 kg, men finnes i vektklasser opptil ca. 3,5 kg.	Praktiske oppgaver, finne/lage oppskrift, tilberede og servere.			

	Kyllingene kan enten stekes hele eller stykkes til filet og lår. Av skroget kan man koke kyllingkraft, som er god basis for saus eller suppe. Kyllingfilet inneholder nesten ikke noe fett, bare 1 %. I motsetning til i en del andre kjøttslag er ikke fettet marmorert inn i kyllingkjøttet, men sitter like under skinnet. Fjerner man skinnet på kyllingen, fjerner man samtidig mesteparten av fettet. Kyllingfett har også meget gunstig fettsyresammensetning. I en tid med svært stort fokus på kropp og helse er det helt naturlig at kyllingen er en viktig del av et moderne og variert norsk kosthold. Kylling med skinn inneholder 13,6 % fett, uten skinn 2,1 % fett. Kylling inneholder dessuten verdifulle proteiner og flere B-vitaminer.				
Grønnsaker og sopp Kjenne viktige prinsipper for rengjøring, oppdeling og tilberedelse	**Grønnsaker** Her går det mest på vasking og oppdeling. Vasking og rensing er viktig for å fjerne skitt og eventuelle sandkorn. Vasking i kaldt vann og skrelling for de grønnsakene som trenger det. f.eks. rotvekster. De fleste blad-, salat-, kål-, løk- og purrevekster er enten sånn som løken at man fjerner det ytre laget med kniv, eller skjermet på annen måte slik at vi kan fjerne det. **Sopp** Rengjøring: soppen skal helst ikke vaskes, den vil da bli vassen og slapp og miste fasong. Er den så skitten at den må vaskes bør dette skje så nærme varmebehandling som mulig, slik at den vaskes, tørkes og stekes på kort tid. Hovedtilberedning for grønnsaker og sopp: • bresert • dampet	Praktiske oppgaver, finne/lage oppskrift, tilberede og servere.			

	• fritert • glasert • gratinert • kokt • puré • stekt i panne eller på grill • stuet				
Desserter	Desserten har som hovedoppgave å avrunde måltidet samtidig som gjesten når et høydepunkt visuelt og på smak. Her igjen er det kun fantasien som setter grenser. Alt fra det mest basis som sjokoladekake eller vaniljeis til molekylær gastronomi som f.eks. mangorogn, jordbær spagetti og frossen sjokoladeskum. Her er noen forslag: • Iskrem - mange varianter • sorbet - mange varianter • mousse, fromasj, krem, pudding • gele • kake, pai, terte, terrin • fruktsupper og sauser • suffle • pannekaker	Praktiske oppgaver, finne/lage oppskrift, tilberede og servere.			
Baking Ha basiskunnskaper om bakevarer, råvarer og bakeprosesser.	Igjen finnes det en hel verden av bakverk. En allsidig kokk skal kunne en god del om baking, men det er en god grunn til at konditor er et eget yrke. Råvarene: Mel Bakemelets evne til å ta opp fuktighet. Mel og særlig hvetemel er den viktigeste bestanddelen i bakverk. Melkvaliteten varierer fra merke til merke, og den kan måles ved å se melets evne til å	Praktiske oppgaver, finne/lage oppskrift, tilberede og servere.			

	binde (ta opp) vann. Dette ser du lett ved at du noen ganger må ha i mer eller mindre mel enn det oppskriften tilsier fordi du bruker et annet merke en det de som har skrevet oppskriften har gjort. Gjær God fersk gjær skal ha: lys farge, frisk gjærlukt og en plastisk konsistens slik at den kan brytes i flak. Tørrgjær Når vi bruker tørrgjær må vi huske at den gir langsommere heving enn fersk gjær, den må eltes ekstra godt og den kan løses opp i vann på lik måte som fersk gjær. Sukker Sukker gir god smak og fin farge på skorpen, mykere bakverk, næring til gjærsoppen som igjen fremmer hevingsprosessen, en bløtere og mer klissete deig. Nb! Husk at mye sukker hemmer gjærsoppen. Salt Saltet kan stabilisere gjæringshastigheten, gjøre glutenet seigere og sterkere og gi en smidigere deig. Fettstoff Fettstoffene skal gi en finere krumme, finere poring og lengre holdbarhet. Lite fett gir høyere bakverk, mere fett gir et tett og kompakt bakverk. Smeltet fett og oljer legger seg som en hinne rundt gjærsoppen og hindrer den i å ta opp næring fra melet. Noen eksemer på deiger: • gjærdeig - hvetekaker, pizzadeig, brød • mørdeig -fyrstekake, småkaker, terte/paiskall 1. piskede masser - Nøttebunn, sukkerbrød, rullekake 2. rullede deiger: butterdeig, paideig, wienerdeig -				

	terteblad, wienerbrød, wienerkringle osv.				
Hva skla jobbes med i neste periode:	Mål: Dato fra-til:	Praktiske oppgaver, finne/lage oppskrift, tilberede og servere.			

Dokumentasjonsplan

Læringsområde: Kjøkken

Navn:

Læringsmodul: Næringsmiddelhygiene

Dato:

Gjelder for perioden fra – til:

Arbeidsgivers krav til kompetanse / Læringsmål *Hva deltaker må kunne*	**Læringsresultat:** *Deltaker har fått opplæring i og har gjennomført en test i følgende emner*	**Vurderingsmetode** *Hvordan testen er gjennomført*	**Resultat av test på PS:hotell** *Godkjent/ikke godkjent*	***Resultat av test på Scandic Hotell.*** *Godkjent / ikke godkjent*	**Kommentarer**
De kjøkkenansatte må læres opp til:	• Reint og ureint blandes aldri, verken når det gjelder råvarer eller utstyr. • Råvarer som grønnsaker, kjøtt og fisk behandles hver for seg på egne benker med egne kummer og skjærebrett som er merket med råvaregruppefarge, slik at muligheten for forveksling og feilbruk reduseres. • Holder god orden. • Lagrer ved rett temperatur, slik at veksten av de naturlige mikroorganismene blir hindret.	Observasjon/stikkprøvekontroll			

	• Passer på at transport og lagring av kjøle- og frysevarer skjer i en ubrutt kjøle-/fryse-kjede. • Sørger for at ferdigvarer som skal holdes varme, blir holdt ved en temperatur over 60 C/. • Sørger for at alle varer som ikke skal holdes varme, blir oppbevart ved en sval- eller kjøleskapstemperatur. • Påser at råvarer og ferdigvarer ikke kommer i berøring med mulige smitte- eller forurensningskilder.				
Det er fire hovedområder der vi må være på vakt: Næringsmiddelhygiene går kort sagt ut på å sikre at de næringsmidlene vi bruker, og den maten vi produserer, ikke blir ødelagt.	• Maten kan bli skjemt • Maten kan bli årsak til forgiftning • Maten kan bli årsak til infeksjoner • Maten kan være forfalsket	Quiz			
Skjemming av mat (matbedervelse) **FORRÅTNELSE** Alle matvarer som er	**Gjæring kan være både ønsket og uønsket.** Ønsket gjæring: • Den benyttes i forbindelse med produksjon av gjærbakst, gjæring av øl, vin og ost og fermentering av rakfisk,	Quiz			

friske, inneholder bakterier. Etter at frukt og grønnsaker er høstet, og etter at fisk og dyr er avlivet, begynner en nedbrytingsprosess som fører til forråtnelse. Derfor er det viktig at matvarer blir oppbevart på en slik måte at de kan holde seg lengst mulig. Da må du ha gode lagringsforhold med riktig temperatur og riktig luftfuktighet. Vi må få bort den luftfuktigheten som skilles ut fra kjøtt og fisk, og ta vekk skadde partier på grønnsaker der forråtnelsesprosessen starter, f.eks. kålblad. **GJÆRING** **HARSKNING** **MUGNING**	kakaobønner, teblad o.l. **Uønsket gjæring:** • Det er den typen gjæring vi kan få i saft og syltetøy som har stått for varmt. Den kan komme av at det er gjort hygieniske feil i tillagingen, eller en har brukt for lite sukker eller for lite konserveringsmiddel. Slik kommer gjæringen i gang og gjør produktene uspiselige. **Harskning:** er en kjemisk reaksjon mellom fett og oksygenet i lufta. Harskning gjør at feite råvarer får uønsket smak, lukt utseende. For å motvirke harskning blir matvarer tilsatt antioksidanter, f.eks. E-vitamin. **Mugning (mygling):** skjer hovedsakelig på brød som ikke blir skikkelig avkjølt, og som så blir oppbevart i et fuktig miljø, og på syltetøy som ikke er laget eller oppbevart tilstrekkelig hygienisk, har for lavt sukkerinnhold og ikke er tilsatt nok konserveringsmiddel. Muggen vil gjøre disse varene uspiselige.				

MATFORGIFTNING: Matforgiftning kan være av to slag: • Bakteriell • Kjemisk	**BAKTERIELL MATFORGIFTNING** Bakteriell matforgiftning er en akutt mage-tarmsykdom som oppstår fordi en har spist mat som inneholder store mengder giftproduserende bakterier. Bakteriene produserer giftstoff (toksin) når de formerer seg i maten. Enkelte bakterier fortsetter også å produsere giftstoffer etter at de er kommet over i tarmen, og det er disse bakteriene som forårsaker bakteriell matinfeksjon. **Symptomene på bakteriell matforgiftning**: • Kvalme • Oppkast • Magesmerte • Diare Symptomene oppstår noen timer etter at en har fått i seg det næringsmiddelet som er årsaken til den bakterielle matforgiftningen. Næringsmidler som blir oppbevart ved romtemperatur, er	Quiz			

	spesielt utsatt for formering av bakterier i stor målestokk, derfor er det viktig at mat og drikke ikke blir oppbevart ved romtemperatur. **Bakterier som kan gi bakteriell matforgiftning**: • Bacillus cereus • Clostridium • Clostridium perfringens • Kolibakterier • Listeriabakterier • Stafylokokker				
KJEMISK MATFORGIFTNING	**Årsaken til kjemisk matforgiftning kan være at:** • Maten i seg selv er giftig • Maten er tilsatt et giftstoff • Maten har tatt til seg gift fra kar og redskaper • **Maten er giftig i seg selv** Til denne gruppen hører blant annet råvarer som blåskjell, sopp og poteter. • **Blåskjellforgiftning:**	Quiz			

	Blåskjellene står i vann som er forurenset av forskjellige miljøgifter, eller i vann som inneholder giftige alger som gjør blåskjellene uspiselige. • **Soppforgiftning:** Soppen inneholder giftstoff som i verste fall kan føre til døden. • **Solgulnede poteter**: Poteter som ikke er tilstrekkelig dekket med jord, og som utsettes for sollys, utvikler giftstoffet solanin. **Maten er tilsatt et giftstoff** Vi lever i en tid hvor det blir brukt mange slags giftstoffer. Vi kan få dem i oss gjennom maten i forskjellige sammenhenger. • **Sprøytemiddelrester**: Rester av sprøytemidler kan følge med frukt og grønnsaker hvis de er sprøytet nær innhøstingstidspunktet. • **Sterke rengjøringsmidler**: Rengjøringsmidler kan ved en feil komme med i matvarer. • **Tilsetningsstoffer:** Tilsetningsmidler kan være tilsatt i				

	større mengder enn forskriftene tillater. Det kan også være at produsenter bruker kjemiske stoffer for å skjule at råvaren er bedervet. Noen ganger hender det at giftige midler som skal utrydde skadedyr, ved et uhell kommer med i maten. **Maten har tatt til seg gift fra kar og redskaper** Når mat skal oppbevares, bør vi alltid huske at den må oppbevares i noe som ikke avgir farlige stoffer. Derfor kan vi ikke bruke disse tingene til mat: • Keramikk som ikke er godkjent til oppbevaring av mat • Koke- eller stekeredskap som avgir kobber eller sink				
Matinfeksjon	Matinfeksjon oppstår når vi spiser mat som inneholder større mengder sykdomsframkallende bakterier. Ved matinfeksjon tar det lengre tid enn ved en matforgiftning fra vi har spist og til symptomene melder seg. Grunnen er at bakteriene ved en matinfeksjon først starter produksjonen av giftstoff etter at	Quiz			.

	de er kommet i tarmen. Symptomene på matinfeksjon er lik symptomene på matforgiftning, men i tillegg kan vi få høy feber og hodepine. **Matinfeksjon kan være av to slag:** • Bakterieinfeksjon • Overføring av snyltere • **BAKTERIEINFEKSJON** Bakterier som kan gi matinfeksjon: • Campylobacter • Salmonella • Shigella • Tyfoid • Yersinia • **Campylobacterinfeksjon** Campylobacterbakterier er spiralformede bakterier som må ha lite oksygen for å kunne vokse. De trenger da en temperatur over 30 C og vokser derfor sjelden i næringsmidler som blir behandlet på normal måte. Bakterier har lite motstandskraft mot tørking, frysing, desinfeksjon o.l.				

	OVERFØRING AV SNYLTERE Mennesker kan bli syke av næringsmiddelbårne parasitter, dvs. snyltere som vi får i oss gjennom maten. Det gjelder blant annet disse snyltere: • Anisakislarver • Bendelorm • Trikiner **Anisakislarver** Anisakislarver er en rundorm som lever i tarmen hos fisk, havpattedyr og fiskeetende fugler. Eggene fra larven blir skilt ut i vannet ved avføring. I vannet utvikler eggene seg til larver som tar plass i en mellomvert, f.eks. et krepsdyr. Overføring til neste mellomvert vil da være en fisk som spiser krepsdyret. Det er spesielt feite fisker som er utsatt, men anisakislarver er også funnet hos torsk. Dersom fiskeinnvollene ikke blir fjernet med en gang etter avliving, vil anisakislarvene kunne vandre fra tarmen og inn i fiskekjøttet. Anisakislarver blir drept ved varmebehandling ved 60 C, ved røyking ved en temperatur på over 55 C, eller ved dypfrysing ved -20 C, i minst to				

	døgn. Graving er ikke tilstrekkelig til å ta knekken på anisakislarven. Derfor må all fisk som skal graves, fryses først. Mennesker som spiser mangelfullt konservert fisk, kan få i seg larven. Larven borer seg fast i magesekken eller i tarmene og gjør oss syke. Symptomene er feber og kolikksmerter som kan minne om blindtarmsbetennelse, og tarmblødninger. **Bendelorm** Både kjøtt og fisk kan inneholde en larve som er et forstadium til bendelorm. Larvene kalles tinter. Dersom vi spiser rått kjøtt eller rå fisk som inneholder tinter, kan de utvikle seg til bendelorm i tarmen vår. Bendelorm kan bli opp til 10 m lang og består av mange ledd. Disse ledene kan bendelormen skille ut, og de vil da komme ut med avføring. Dersom disse ledene blir spist av for eksempel storfe, utvikler det seg nye tinter. I denne kjeden er mennesker hovedvert, mens fisk og dyr er mellomverter. I Norge er det storfe som er den vanligste mellomvert. I andre land er det funnet				

	bendelorm i svin. I Norge er det funnet bendelorm i fisk, men den er lite utbredt. For å sikre seg mot storfetinter bør en ikke spise rått kjøtt som ikke har vært fryst, siden tintene dør etter noen dager i fryst tilstand. **Trikiner** Trikiner er rundormer som blant annet fins i svin- og isbjørnkjøtt, men alle altetende og kjøttetende dyr kan ha trikiner. I svinekjøtt ligger trikinlarven sammenrullet i en kapsel. Dersom vi spiser svinekjøtt som inneholder trikiner uten at dette kjøttet er tilstrekkelig varme-behandlet, vil larven overleve, og i løpet av noen få dager vil den kunne utvikle seg til kjønnsmodne individer i tykktarmen vår. Etter paring vil hannene dø og blir utskilt med avføring, mens hunnene vil vandre inn i lymfesystemet og inn i blodårene. Blodet vil føre trikinlarvene ut i musklene våre, og der vil de kapsle seg inn. Når larvene flytter seg i kroppen, blir vi syke (trikinose). Sykdommen begynner med feber og				

	muskelsmerter. I alvorligere tilfeller får en høy feber, sterke smerter i muskler og ledd, nyresykdom og hevelse i ansiktet. Trikinose kan gi muskelsmerter resten av livet, og en kan dø av den. Vi har ingen midler mot denne sykdommen. Trikinose er sjelden i Norge på grunn av kjøttkontrollen, men i 1994 ble svinekjøtt omsatt med trikiner fordi en oppdaget det for seint til å stoppe produksjon og salg. **Matvareforfalskning** Næringsmiddellovgivningen tar blant annet sikte på å forhindre at produksjon av næringsmidler utgir sine produkter for å være noe annet enn det de er. Lovene og forskriftene setter derfor bestemte krav til næringsmiddelprodusentene og produktene: • Varedeklarasjonen skal gi korrekte opplysninger om innhold av råvarer og tilsetningsstoffer. • Det er fastsatt minstekrav til proteininnhold				

	• Det er fastsatt maksimumkrav til fettinnhold • Det fins maksimumsgrenser for tilsetning av stivelse i farseprodukter • Det gjelder bestemte regler for reine kjøttprodukter og for blandingsprodukter • Visse navn kan bare brukes når produktene har en bestemt sammensetning. **Mikroorganismer** **Mikroorganismer deler vi i fem grupper:** • Bakterier • Mikroskopiske sopper • Virus • Protozoer • Mikroskopiske alger				
Hva deltaker skal jobbe med i neste periode	Mål: Dato fra-til:				

Dokumentasjonsplan

Læringsområde: Kjøkken

Navn:

Læringsmodul: Oversikt over kniver

Dato:

Gjelder for perioden fra – til:

Arbeidsgivers krav til kompetanse / Læringsmål *Hva deltaker må kunne*	**Læringsresultat:** *Deltaker har fått opplæring i og har gjennomført en test i følgende emner*	**Vurderingsmetode** *Hvordan testen er gjennomført*	**Resultat av test på PS:hotell** *Godkjent/ikke godkjent*	***Resultat av test på Scandic Hotell.*** *Godkjent / ikke godkjent*	**Kommentarer**
Kokkekniv arons.no Gyuto (Japansk kokkekniv) soelveggen.no	• Kokkekniven er kniven til alle mulige oppgaver på kjøkkenet. De fleste profesjonelle kokker bruker sin kokkekniv til 90 % av grov- og finkutting, skjæring og «chopping» osv. fordi den er så allsidig, og de trenger ikke å bruke verdifull tid til å bytte kniver. • Gyuto er den japanske versjonen av den vestlige kokkekniven med små modifikasjoner. Noen har det tradisjonelle Japanske håndtaket som kalles Wa-Gyutos. Japanske Gyutos er ofte laget av tynnere, hardere stål som mange fagfolk				

	liker fordi knivene kan slipes til en brattere, skarpere kant slik at knivene ikke kiler seg fast i maten, som en tykkere kniv kan gjøre.				
Brødkniv gourmethuset.no	• Brødkniver er lange taggete (serregate) kniver som vanligvis har avrundet tupp. Pga. taggene kutter den lettere gjennom en hard brødskorpe. Kniven brukes også til å kutte gjennom større frukt og grønnsaker, torskenakker osv. Brødkniver kan være vanskelig å slipe på grunn av den taggete kanten.				
Utbeiningskniv glassoginterior.no	• Utbeiningskniver er en spesiell type kjøkkenkniv som vanligvis har flere designelementer som bidrar under utbeining av kjøtt, fisk og fjærfe. Utbeiningskniver har vanligvis et smalt blad, som noen ganger er fleksibelt. De har også slanke og skarpe punkter. Den typiske størrelsen på en utbeiningskniv er 12 cm til 17 cm eller ca 5 til 6 ½ i lengde på bladet. Japanske beinstammekniver kalles Honesuki eller Gukojo.				

Fileteringskniv tingstad.se	• Fileteringskniver brukes til å separere skinn og bein fra fisk. De har som regel bladene i 7-9 tommers rekkevidde og er vanligvis fleksibel.				
Santoku "Chopper" chefsarmoury.com	• En Santoku kniv er også en japansk versjon av en kokkekniv. Kniven har mer stål på spissen av bladet, og en flatere mage og vanligvis ingen styrke. De fleste bruker mer av en hakkebevegelse i stedet for en vuggende bevegelse når man skjærer ulike typer mat.				
Tourneringskniv kantinebutikken.no	• Tourneringskniven er lik rotkniven i størrelse, men den er bøyd innover i stedet. Det er vel den kniven som oftest brukes til å tournere poteter. Ellers brukes den på lik måte som en rotkniv.				
Rotkniv - grønnsakskniv atk.no	• Rotkniven brukes for det meste til skrelling og er en kjekk liten kniv å ha liggende ved siden av fjøla til når den trengs. En god liten kniv måler vanligvis mellom 7 og 12 cm.				
Hva deltaker skal jobbe med i neste periode: Dato fra-til:	Mål:				

Dokumentasjonsplan

Læringsområde: Kjøkken

Navn:

Læringsmodul: Personlig hygiene og uniform

Dato:

Gjelder for perioden fra – til:

Arbeidsgivers krav til kompetanse / Læringsmål *Hva deltaker må kunne*	**Læringsresultat:** *Deltaker har fått opplæring i og har gjennomført en test i følgende emner*	**Vurderingsmetode** *Hvordan testen er gjennomført*	**Resultat av test på PS:hotell** *Godkjent/ikke godkjent*	***Resultat av test på Scandic Hotell.*** *Godkjent / ikke godkjent*	**Kommentarer**
Personlig hygiene	For å oppnå god personlig hygiene må vi ha: • God kroppshygiene • God håndhygiene • God kleshygiene				
Kroppshygiene	En god kroppshygiene vil blandt annet si: • Dusje daglig • Ha rent hår og eventuelt skjegg • Ikke nyse eller hoste over maten • Ikke pille nese • Søke lege når en føler seg uvel				
Håndhygiene	God håndhygiene er helt avgjørende for å forebygge matinfeksjoner og matforgiftning.Håndsmitte er en svært vanlig smittemåte. For å kunne motvirke smitte fra hendene skal du passe på følgende: • Ha korte, reine negler uten neglelakk • Ikke ha ringer på fingrene				

	• Dekke eventuelle sår på fingrene eller armene med vanntett bandasje eller hanske Håndvaskenheten skal bestå av: • Blandebatteri som kan styres av fotocelle, albue eller fot • såpedispenser med flytende såpe • Tørkepapir Du skal vaske hendene når du : • Kommer inn i avdelingen og skal begynne å arbeide • Er ferdig med et arbeid • Har avbrutt et arbeid for å ta pause e.l. • Har pusset nesen eller hostet i et lommetørkle • Har tatt i matvarer som er forurenset av jord eller ligger i lake • Er skitten eller har uønsket lukt på hendene • Har vært på toalettet • Har håndtert penger Når du vasker hendene, bør du: • Vaske dem under rennende lunkent vann • Bruke en normal dose såpe • Vaske hendene godt slik at mest mulig av bakteriefloraen forsvinner. Vaskingen bør derfor vare i minst 30 sekunder				

	• Skylle hendene godt slik at såperestene forsvinner • Tørke hendene godt med papirhåndkle • Steng av vannet uten at hendene blir forurenset				
Følge krav til korekt bekledning og uniformens hygiene, kjenne til hvorfor uniformen er som den er.	• Bruk rent undertøy og sokker. • Arbeidsklær skal kun brukes på jobb. Det er ikke lov å komme på jobb eller dra hjem iført arbeidstøy. • Arbeidsklær skal være hele og rene ved arbeidsdagens begynnelse (uten synlige urenheter). Skotøy skal være rene. Arbeidstøyet består av: hodeplagg, kokkejakke, kokkebukse, forstykke og kokkesko. • Arbeidsklærne oppbevares i garderobeskap atskilt fra private klær. • Ved arbeid som medfører stor risiko for søl/sprut bør det benyttes engangsforkle i plast. • Hodeplagg, som dekker håret, skal brukes i område hvor uemballerte matvarer håndteres. • Personer med langt hår skal sette				

	opp håret eller på annen måte binde det sammen. • Ringer, smykker, klokke, neglelakk m.v. skal ikke benyttes. • Arbeidsantrekk som brukes skal være i henhold til *PS:hotell* sitt reglement. • Kokkejakken er laget slik den er for å fort kunne rive den av seg. Dvs. får du varm væske eller jakken skulle ta fyr, er det bare å rive den av seg.				
Hva deltaker skal jobbe med i neste periode	Mål: Dato fra-til:				

Dokumentasjonsplan

Læringsområde: Kjøkken

Navn:

Læringsmodul: Produksjonshygiene

Dato:

Gjelder for perioden fra – til:

Arbeidsgivers krav til kompetanse / Læringsmål *Hva deltaker må kunne*	**Læringsresultat:** *Deltaker har fått opplæring i og har gjennomført en test i følgende emner*	**Vurderingsmetode** *Hvordan testen er gjennomført*	**Resultat av test på PS:hotell** *Godkjent/ikke godkjent*	***Resultat av test på Scandic Hotell.*** *Godkjent / ikke godkjent*	**Kommentarer**
Lager: Kjølerom	• Alle hyller og gulv vaskes en gang per dag. • Brett til fisk og kjøtt byttes hver dag. Brettene dekkes med løs plastfolie. • Alle matrester og råvarer kontrolleres for å se om noe skal kastes. • Matvarer plasseres ikke på gulvet. • Tak og vegger vaskes minst en gang per måned. • Temperaturen er riktig	Observasjon/stikkprøvekontroll			
Fryserom	• Det sjekkes daglig at alt er på rett plass, og at temperaturen er riktig. • En gang per uke sjekkes fryselageret mer grundig.	Observasjon/stikkprøvekontroll			

	• En gang per måned ryddes og reingjøres det.				
Tørrlager	• Alle hyller vaskes minst to ganger per måned. • På lager som blir brukt daglig, vaskes gulvet hver dag. • Tak og vegger vaskes hvert kvartal.	Observasjon/stikkprøvekontroll			
Kjøkkenet	• En gang per dag vaskes alle kjøledisker og andre skap hvor det blir oppbevart matvarer. Legges på nye brett og dekkes med plast. • Alle ingredienser som skal brukes i produksjonen vaskes, renses, deles og legges klare på brett. • Mat som skal lagres, avkjøles raskest i nedkjølingsskap • Matvarer oppbevares ikke i romtemperatur når de kan oppbevares i nedkjølt. • Alle redskaper plasseres på sine faste plasser etter bruk og vask. • Når arbeidsoppgaven er ferdig, vaskes skjærebrett og benk, stekepanne og kniv. Til det brukes varmt vann som holder minst 80 C/grader. Det andre utstyret tas med til skrubben for vask. • Ved hvert vaktskift skal alle	Observasjon/stikkprøvekontroll			

Kjøkkenet	kjøkkenmaskiner, benker og gulv være vasket. • Fettfilter i avtrekket vaskes i maskinen hver uke. • All søppel kildesorteres og legges i dunker med plastsekk. Dunkene tømmes minst hver kveld.				
Hva deltaker skal jobbe med i neste periode: Dato fra-til:	Mål:				

Dokumentasjonsplan

Læringsområde: Kjøkken

Navn:

Læringsmodul: Reingjøringsveiledning

Dato:

Gjelder for perioden fra – til:

Arbeidsgivers krav til kompetanse / Læringsmål *Hva deltaker må kunne*	**Læringsresultat:** *Deltaker har fått opplæring i og har gjennomført en test i følgende emner*	**Vurderingsmetode** *Hvordan testen er gjennomført*	**Resultat av test på PS:hotell** *Godkjent/ikke godkjent*	***Resultat av test på Scandic Hotell.*** *Godkjent / ikke godkjent*	**Kommentarer**
Løst utstyr	**Vaskemidler:** • **Dishguard 71** til vask av kniver, små utstyr og eventuelle ting som **ikke** skal i oppvaskmaskinen. **Sirafan Speed** til desinfeksjon. **Arbeidsredskap:** • Oppvaskbørste og papirhåndkle. Løst utstyr som tåler oppvaskmaskin vaskes i oppvaskmaskinen som vanlig. f.eks. kjeler, fjøler, stekespader o.l. Løst utstyr som f.eks. kniver, skreller og spesialutstyr (beholderen til vita-prep og robot coupe) vaskes for hånd i en kum med varmt vann ca. 50-60 °C. og skylles rent for såperester. Tørkes med papirhåndkle og sett på plass. Desinfiseres med Sirafan Speed. Sprayes på og lufttørkes.	Observasjon/stikkprøvekontroll			
Kjøkkenbenker o.l.	**Vaskemidler**:	Observasjon/stikkprøvekontroll			

	• **Allguard 10** til vask. **Spray Cleaner** til flekker. **Sirafan Speed** til desinfeksjon . **Arbeidsredskap**: • Plastbøtte, klut, hansker og skurebørste. Grove forurensninger fjernes med spyling eller klut. Varmt vann, 50-60 °C Sterkt tilsmussende steder som rundt brytere, håndtak o.l., og de områdene som blir sterkt tilgriset av matrester og avfallsstoffer vaskes spesielt nøye. Det alkaliske spraymiddelet brukes på flekker som ikke lar seg fjerne med vaskeløsningen. **NB**! Forsiktig med elektriske brytere o.l. Ikke overdriv forbruket av vann. Spyler der det er mulig eller bruker en klut med rent varmt vann til å tørke bort såperester. Desinfiserer med Sirafan Speed på tørr benk. Sprayer på og lar det lufttørke.				
Gulvsluk	**Vaskemiddel**: • Renolit 400 til vask. **Arbeidsredskap**: • Hansker, skurekost og nal. Avlastningsmattene spyles og fjernes, samt eventuelt grovt avfall som kan ligge på gulvet. Gulvet skumlegges og skures med skurekost. Gulvet spyles med varmt vann og dras over med nalen. Når gulvet er rengjort fjernes risten til sluket og matrester i og rundt sluket tas bort. Vaskemiddelet blandes ut etter bruksanvisningen i en bøtte vann. Oppløsningen helles i sluket og det børstes reint. Skylles til slutt med reint vann.	Observasjon			

Ventilasjonshette og filter	**Vaskemiddel**: • Bløtlegges i **Dip It**, selve hetten vaskes med **Allguard 10.** **Arbeidsredskaper**: • Hansker, vernebriller, maske, grov svamp og kluter. Filtrene settes ned i en oppvaskkum eller i en stor dunk, rengjøringsmiddelet (Dip it) has i og fylles opp med varmt vann ca. 50-60 °C til det dekker. La det ligge i ca. 30 min. Ta det opp, skyll av med rent vann og vask det i oppvaskmaskinen (skrubben). Filteret må renne godt av før det blir hengt opp igjen. **NB**! Når filtrene er vasket i oppvaskmaskinen må maskinen tømmes, skylles og fylles på nytt pga. den sterke såpen som brukes.	Observasjon			
Miksere, hurtighakkere, kverner og oppskjæringsmaskiner.	**Vaskemiddel**: • **Dishguard 71** og **Spray Cleaner** hvis nødvendig. • **Arbeidsredskaper**: • Børste, klut, bøtte/kum og sprayflaske. • Vaskevann lages i en bøtte eller kum ca. 50-60 °C. Utstyret som skal vaskes demonteres og de løse delene legges i vaskevannet. Ligger litt i vannet mens selve maskinen vaskes. Bruk sprayflasken med såpevann og spray på selve maskinen. IKKE sprut der det kan gjøre skade f.eks. strømbrytere, strømuttak, og på selve motoren eller inn i sprekker. Vask med klut og såpevann. OBS! ikke for mye vann. Tørkes til slutt av med en ren og våt klut for å fjerne såperestene.	Observasjon			

Kjølerom	**Vaskemidler**: • **Allguard 10** **Arbeidsredskaper**: • Hansker, plastbøtte og klut. Alt av varer og smuss fjernes fra hyllen og hyllene under (pga. at det renner når det vaskes) Bøtta fylles med varmt vann, ca. 50-60 °C, vask med klut. Bøtta med vaskevann byttes til en med rent varmt vann og ren klut. Hyllene tørkes av for å fjerne såperestene. Varene settes på plass når hyllen er tørr, papirhåndkle brukes for raskere tørking.	Observasjon			.
Fryserom	Ryddes hver uke og støvsuges en gang i måneden.	Observasjon			
Ovn, grill og stekebord	**Vaskemidler:** • **Oven Cleaner power** til ovn og **Greasguard** til grillen og stekebordet. **Arbeidsredskap:** • Skrape til grillen og stekebordet, klut og rent vann. Til ovnen brukes det cleaner og rinse power, se egen vaskeanvisning. Stekebordet eller grillen settes på svak varme, ha på Greasguard og la det virke i 10-15 min. Skrap med en skrape/stålbørste til alt smuss og fett er borte. Skyll med rent vann. Prosedyren gjentas hvis nødvendig.	Observasjon			
Nedvasking av kjøkken	**Vaskemidler:** • **Allguard 10** eller **Renolitt 400** **Arbeidsredskaper:** • Skumanlegg, bøtte, kum, børste, kluter, skurekost og nal. På benker, hyller, skapdører osv. brukes	Observasjon			

	Allguard 10. Vaskebøtte eller kum med såpe brukes til å vaske grundig. Spyles av med rent varmt vann hvis mulig, hvis ikke brukes rent varmt vann og klut. På gulv, vegger, benker og annet utstyr som tåler det brukes skumanlegget. Gulv og vegger skumlegges (pass på stikkkontakter og annet sårbart utstyr, samt sprekker osv.) Virketid 5-10 min. Skurekosten brukes til å skure der det er nødvendig. Spyles så med rikelig varmt vann (igjen pass på stikkontakter og andre sårbare steder) til såperestene er borte. Gulvet skrapes med gulvnal.				
Hva deltaker skal jobbe med i neste periode	Mål: Dato fra-til:				

9.5. Dokumentasjonsplaner for opplæringsområdet: Resepsjon

Arbeidsregler
Booking resepsjon
Log in Fidelio
Fidelio/availability
Fidelio/ innsjekkrutiner
Opprette ny profil i Fidelio
Tildele rom i Fidelio
Lage ekstra nøkkelkort
Oppgjør kontantkasse
Stenge kasse
Gjestehåndtering
Brannrutiner/HMS

Dokumentasjonsplan

Læringsområde: Resepsjon Navn:

Læringsmodul: Arbeidsregler Dato:

Gjelder for perioden fra – til:

Arbeidsgivers krav til kompetanse / Læringsmål *Hva deltaker må kunne*	**Læringsresultat:** *Deltaker har fått opplæring i og har gjennomført en test i følgende emner*	**Vurderingsmetode** *Hvordan testen er gjennomført*	**Resultat av test på PS:hotell** *Godkjent/ikke godkjent*	***Resultat av test på Scandic Hotell.*** *Godkjent / ikke godkjent*	**Kommentarer**
Intro	PS:hotell, som alle arbeidsplasser, har arbeidsregler. Vi er opptatt av at alle skal trives på PS:hotell, både gjester og ansatte. Vi skal være rause i vår omgangsform og vi skal ha respekt for hverandre; • Vi er snille, greie og hyggelige mot alle • Vi oppmuntrer og motiverer hverandre • Vi er positive og i godt humør • Vi er omtenksomme, støtter hverandre og bryr oss • Vi baksnakker ikke hverandre • Vi lar ingen være utenfor • Vi respekterer hverandre og holder avtaler • Vi er gode forbilder for andre • Vi gleder oss når andre lykkes • Vi samarbeider for å oppnå egne og felles mål • Vi sier i fra til de det gjelder hvis noe er ugreit. Hvis det er vanskelig å si fra, snakker vi med avdelingsleder • Bruk personalinngangen når du	Observasjon			

	kommer og går. • Skift til uniform i garderoben før du stempler inn. • Stemple inn og ut i uniform. • Personlige effekter legges igjen i garderoben. • Bruk baktrappen for å gå til kjøkken og restaurant. • Heisen skal kun benyttes hvis man har ærender fra 4. etasje og oppover, eller har mye å bære på. • ***Gjester går alltid foran når det gjelder heis.*** -				
Vakt	• Sjekk vaktlisten for dine vakter • Kom på jobb med en positiv holdning og til rett tid! • Hvis du vet du vil komme for sent, gi beskjed og angi hvor mye du vil bli forsinket. • Ring resepsjonen 23 15 65 00 og be resepsjonisten gi beskjed til rette avdeling. • Husk å stemple inn i Tidsbanken	Observasjon			
Arbeidsdagen	• Husk å sjekke rutinelister og følg de oppsatte arbeidsrutinene. • Ha respekt for hverandre. Sitter en kollega opptatt i møte, tenk om det kan vente, før du bryter inn.	Observasjon			
Telefon	• Privat telefon skal være satt på lydløs under hele vakten.	Observasjon			

Røyking	• Skal skje på anvist område utendørs • Bruk privat jakke. • Det er ikke lov å ta med kasser ut for å sitte på • Sneiper og snus skal kastes i oppsatte søppelkasser	Observasjon			
Pauser	• Pauser tas ved behov. Bruk sunn fornuft og gi beskjed til kollegaene dine hvis du trenger 5 minutter. • Gi alltid beskjed til dine kollegaer når du forlater din avdeling.	Observasjon			.
Lunsj	• Det serveres personallunsj i restauranten fra 11-11:30 og 13:00-13:30, man kan også spise på personalrommet i 2. Etg • Personallunsjen koster 30,- • Lunsjpausen er 30 min	Observasjon			
Uniform og hygiene	• Du får utdelt 2 pique trøyer, som du signerer for. I tillegg kan du bruke en mørk jeans eller andre mørke bukser/skjørt. • Det er ditt ansvar at den er ren, hel og strøket. • Unngå sterke parfymer, piercing og store smykker. • Jobber du i restaurant eller kjøkken, skal håret skal være oppsatt. • Bytt skjorte ofte og ha god hygiene i forhold til lukt.	Observasjon			
Hva deltaker skal jobbe med i neste periode	Mål: Dato fra-til:				

Dokumentasjonsplan

Læringsområde: Resepsjon

Navn:

Læringsmodul: Booking

Dato:

Gjelder for perioden fra – til:

Arbeidsgivers krav til kompetanse / Læringsmål *Hva deltaker må kunne*	**Læringsresultat:** *Deltaker har fått opplæring i og har gjennomført en test i følgende emner*	**Vurderingsmetode** *Hvordan testen er gjennomført*	**Resultat av test på PS:hotell** *Godkjent/ikke godkjent*	***Resultat av test på Scandic Hotell.*** *Godkjent / ikke godkjent*	**Kommentarer**
Booking/reservasjoner	Bookinger skjer på flere måter. En booking kan gjøres via e-mail, via nettsider som Booking.com, når en gjest ankommer, eller over telefon.	Praktisk oppgave			
Availability	Når en gjest ønsker å foreta en booking, sjekkes først at den foretrukne datoen er ledig. • Dette gjøres ved å gå inn på AVAILABILITY (Ctrl + D) (se egen læringsmodul). • Skriv inn eller klikk deg frem til ønsket dato i dato-feltet. • Klikk deretter REFRESH-knappen, vist med to grønne piler. Du vil nå se en oversikt over ledige rom på angitte datoer. • Nå sjekker du om ønsket rom-type er ledig. • Spør eventuelt gjesten om en annen rom-type kan være aktuell	Praktisk oppgave			

	dersom førstevalget skulle være opptatt.				
Lage en booking/reservasjon	• Når du har sjekket at ønsket dato er ledig og gjesten har bekreftet reservasjonen, er du klar for å legge bookingen inn i systemet. • Det kan være lurt å skrive opp booking-detaljene på en lapp først, dersom du synes det er vanskelig å ta det på «direkten». • For å lage en ny reservasjon, klikker du enten - RESERVATION–ikonet i venstre front desk-meny • - *eller* du klikker Reservation > New Reservation fra menyen øverst • - *eller* du bruker hurtigkommandoen Ctrl + N (New reservation) • - eller du bruker hurtigkommandoen Ctrl + R.	Praktisk oppgave			
Registrere gjesten	Nå skal du fylle inn gjestens navn. • Du starter med å skrive etternavnet i feltet «name», deretter trykker du Tab. • Hvis gjesten allerede er registrert i systemet, vil gjestens navn vises i en liste under navnefeltet. • Det vil også dukke opp andre	Praktisk oppgave			

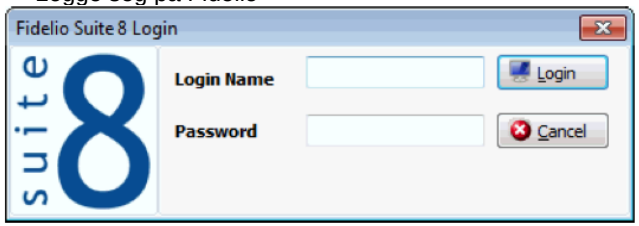
	gjester i systemet med samme etternavn. • Dersom riktig gjest finnes i listen, markerer du navnet og klikker SELECT fra høyre meny. • Dersom du ikke finner riktig navn i listen, er ikke gjesten registrert. Du klikker da NEW PROFILE i høyre meny (se egen læringsmodul).				
Hva deltaker skal jobbe med i neste periode	Mål: Dato fra-til:				

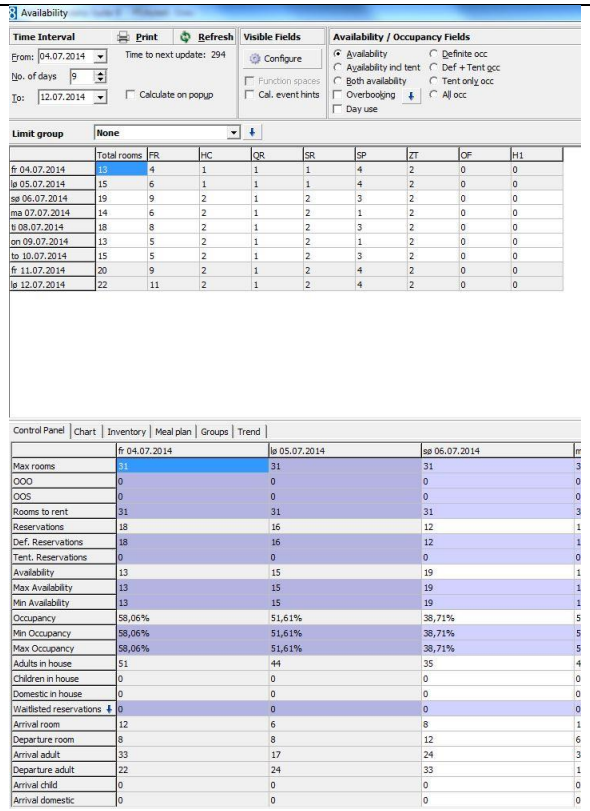
Dokumentasjonsplan

Læringsområde: Resepsjon Navn:

Læringsmodul: Fidelio/availability Dato:

Gjelder for perioden fra – til:

Arbeidsgivers krav til kompetanse / Læringsmål *Hva deltaker må kunne*	**Læringsresultat:** *Deltaker har fått opplæring i og har gjennomført en test i følgende emner*	**Vurderingsmetode** *Hvordan testen er gjennomført*	**Resultat av test på PS:hotell** *Godkjent/ikke godkjent*	***Resultat av test på Scandic Hotell.*** *Godkjent / ikke godkjent*	**Kommentarer**
Intro	**Belegg på hotellet:** Dette gir oss et bilde av hvor mange som er booket, som ankommer i dag. Det gir oss også et bilde over hvordan belegget er for den perioden vi ønsker. Vi må alltid sjekke hvor mange rom vi har ledig før vi legger inn en ny reservasjon				
	• Logge seg på Fidelio  Klikk CTR+D Øverst til venstre kan du velge hvilken tidsperiode du vil sjekke belegget på, hvis du ikke endrer datoen er den forhåndsinnstilt til å vise fra dags dato og 9 dager fremover. Klikk deretter på ”Refresh”:	Praktisk oppgave			

<table>
<tr>
<td></td>
<td>


	Total rooms	FR	HC	QR	SR	SP	ZT	OF	H1
fr 04.07.2014	13	4	1	1	1	4	2	0	0
lø 05.07.2014	15	6	1	1	1	4	2	0	0
sø 06.07.2014	19	9	2	1	2	3	2	0	0
ma 07.07.2014	14	6	2	1	2	1	2	0	0
ti 08.07.2014	18	8	2	1	2	3	2	0	0
on 09.07.2014	13	5	2	1	2	1	2	0	0
to 10.07.2014	15	5	2	1	2	3	2	0	0
fr 11.07.2014	20	9	2	1	2	4	2	0	0
lø 12.07.2014	22	11	2	1	2	4	2	0	0

	fr 04.07.2014	lø 05.07.2014	sø 06.07.2014	m
Max rooms	31	31	31	3
OOO	0	0	0	0
OOS	0	0	0	0
Rooms to rent	31	31	31	3
Reservations	18	16	12	1
Def. Reservations	18	16	12	1
Tent. Reservations	0	0	0	0
Availability	13	15	19	1
Max Availability	13	15	19	1
Min Availability	13	15	19	1
Occupancy	58,06%	51,61%	38,71%	5
Min Occupancy	58,06%	51,61%	38,71%	5
Max Occupancy	58,06%	51,61%	38,71%	5
Adults in house	51	44	35	4
Children in house	0	0	0	0
Domestic in house	0	0	0	0
Waitlisted reservations	0	0	0	0
Arrival room	12	6	8	1
Departure room	8	8	12	6
Arrival adult	33	17	24	3
Departure adult	22	24	33	1
Arrival child	0	0	0	0
Arrival domestic	0	0	0	0

Øverste feltet viser hvor mange rom vi har ledig:
Vi må alltid sjekke første felt ”Total rooms”, viser den 0 er vi fullbooket, selvom det kan vises ledig i de andre kolonnene.
Hver kolonne bortover viser hvor mange rom vi har ledig i hver kategori.

Dette er de ulike romkategoriene vi har, med informasjon om senger, utsikt/baksiden,:
</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>2 etasje</td>
<td>
- Rom 202/FR/Max 3pax/dobbeltseng+overkøye/dusj/utsikt Mathallen – kan ha hund
- Rom 203/FR/Max 3pax/dobbeltseng+overkøye/dusj/utsikt Mathallen – kan ha hund
</td>
<td>Quiz</td>
<td></td>
<td></td>
<td>.</td>
</tr>
</table>

	- Rom 204/SR/Max 2pax/køyesenger/badekar/utsikt Mathallen				
3 etasje	- Rom 301/FR/Max 3pax/dobbeltseng+overkøye/dusj/connect 302/utsikt Mathallen – kan ha hund - Rom 302/FR/Max 3pax/dobbeltseng+overkøye/dusj/connect 301/utsikt Mathallen – kan ha hund - Rom 303/FR/Max 3pax/dobbeltseng+overkøye/dusj/connect 304/utsikt Mathallen - Rom 304/SR/Max 2pax/køyesenger/badekar/connect 303/utsikt Mathallen	Quiz			
4 etasje	- Rom 401/SP/Max 2pax/køyeseng/dusj/baksiden - Rom 402/FR/Max 3pax/dobbeltseng+overkøye/dusj/utsikt Mathallen - Rom 403/FR/Max 3pax/dobbeltseng+overkøye/dusj/utsikt Mathallen - Rom 404/FR/Max 3pax/dobbeltseng+overkøye/dusj/baksiden - Rom 405/FR/Max 3pax/dobbeltseng+overkøye/dusj/baksiden - Rom 406/FR/Max 3pax/dobbeltseng+overkøye/dusj/utsikt Mathallen	Quiz			
5 etasje	- Rom 501/SP/Max 2pax/køyeseng/dusj/baksiden - Rom 502/FR/Max 3pax/dobbeltseng+overkøye/dusj/utsikt Mathallen - Rom 503/FR/Max 3pax/dobbeltseng+overkøye/dusj/utsikt Mathallen - Rom 504/FR/Max 3pax/dobbeltseng+overkøye/dusj/baksiden - Rom 505/FR/Max 3pax/dobbeltseng+overkøye/dusj/baksiden - Rom 506/FR/Max 3pax/dobbeltseng+overkøye/dusj/utsikt Mathallen	Quiz			
6 etasje	- Rom 601/SP/Max 2pax/køyeseng/dusj/baksiden - Rom 602/FR/Max 3pax/dobbeltseng+overkøye/dusj/utsikt Mathallen - Rom 603/FR/Max 3pax/dobbeltseng+overkøye/dusj/utsikt Mathallen - Rom 604/FR/Max 3pax/dobbeltseng+overkøye/dusj/baksiden	Quiz			

	- Rom 605/FR/Max 3pax/dobbeltseng+overkøye/dusj/baksiden - Rom 606/FR/Max 3pax/dobbeltseng+overkøye/dusj/utsikt Mathallen				
7 etasje	- Rom 701/SP/Max 2pax/køyeseng/dusj/baksiden - Rom 702/QR/Max 2pax/dobbeltseng/dusj/veranda/utsikt Mathallen - Rom 703/FR/Max 3pax/dobbeltseng+overkøye/dusj/utsikt Mathallen - Rom 704/FR/Max 3pax/dobbeltseng+overkøye/dusj/baksiden	Quiz			
8 etasje	- Rom 801/ZT/Max 2pax/dobbeltseng/separat sov/dusj/veranda/utsikt Mathallen - Rom 802/ZT/Max 2pax/dobbeltseng/separat sov/dusj/utsikt Mathallen	Quiz			
	Når du har sjekket om det finnes ledige rom på den dato gjesten ønsker, klikker du Close nederst høyre i bildet.	Quiz			
Dette skal deltaker jobbe med i neste periode:	Mål: Dato til-fra:				

Dokumentasjonsplan

Læringsområde: Resepsjonen Navn:

Læringsmodul: Gjestehåndtering Dato:

Gjelder for perioden fra – til:

Arbeidsgivers krav til kompetanse / Læringsmål *Hva deltaker må kunne*	**Læringsresultat:** *Deltaker har fått opplæring i og har gjennomført en test i følgende emner*	**Vurderingsmetode** *Hvordan testen er gjennomført*	**Resultat av test på PS:hotell** *Godkjent/ikke godkjent*	***Resultat av test på Scandic Hotell.*** *Godkjent / ikke godkjent*	**Kommentarer**
Intro	Alle gjester som kommer til PS:hotell skal føle seg velkommen. Vi skal være det hyggeligste hotellet i Oslo med god, personlig og raus service!				
Ønske velkommen	Alle som kommer inn døren, uansett om de skal til restaurant, i møte, tidligere kollega, kanskje ny kollega, familie, venner av ansatte, skal hilses med et hei og vi spør om det er noe vi kan gjøre for gjesten. Har personen gått feil og skal f.eks på Scandic, viser vi vei. Setter personen seg ned hos oss, byr vi de på vann og spør om de vil ha en kaffe ut fra kaffemenyen vår. Hvis de sitter med pc, spør om de vil ha en internett-kode. Alle gjester som skal i møte, ber vi vente mens vi gir beskjed til den som skal møtes. Tilby gjesten kaffe, te eller vann.				

Service	Ser vi gjesten komme med mye bagasje, gå ned trappen og tilby å hjelpe med heisen.				
Være behjelpelig	Har vi tid og er flere i resepsjonen, hjelper vi gjerne gjesten med å finne frem på kartet. Sjekker buss/trikk, #ruter, samt parkering, restauranter etc. Gi informasjon om Mathallen, OsloPass etc.				
Hva deltaker skal jobbe med i neste periode	Mål: Dato fra-til:				

Dokumentasjonsplan

Læringsområde: Resepsjon

Navn:

Læringsmodul: HMS/brannsikkerhet/evakuering

Dato:

Gjelder for perioden fra – til:

Arbeidsgivers krav til kompetanse / Læringsmål *Hva deltaker må kunne*	**Læringsresultat:** *Deltaker har fått opplæring i og har gjennomført en test i følgende emner*	**Vurderingsmetode** *Hvordan testen er gjennomført*	**Resultat av test på PS:hotell** *Godkjent/ikke godkjent*	***Resultat av test på Scandic Hotell.*** *Godkjent / ikke godkjent*	**Kommentarer**
Ansvar	Det er alltid resepsjonen som har hovedansvaret ved brannalarm.	Rutine/øvelse/observasjon			
Ta ansvar for koordingering av alt brann- og evakueringsarbeidet.	Alle i resepsjonen kjenner rutiner ved alarm og brann, og fordeler og koordinerer oppgaver i henhold til plan. Alle i resepsjonen kjenner grunnreglene: - varsle - redde - slokke - evakuere Er det flere i resepsjon utpekes en til å oppsøke brannstedet for å konstatere omfang, og melde dette tilbake til ansvarlig i resepsjon.	Gjennomføring av brannøvelser 2 – 4 ganger pr år. Observasjon. 2 ganger i samarbeid med huseier og området for øvrig. 2 ganger som en intern øvelse.			
Sikre evakuering av gjester og ansatte og kjenne alle nødutganger og oppsamlingssted for hotellet ved evakuering	Gjester skal ledsages ut av hotellet og til avtalt oppsamlingsplass . Gjøre rede for antall gjester og ansatte. Sørge for at gjestelister er med. Øvrige avdelingsledere har ansvar for egne	Øvelse/observasjon			

	avdelinger, og sikre at elektrisk utstyr slås av og ansatte og gjester forlater bygget i henhold til instruks.				
Alle i resepsjonen kjenner brannsentral og rutinene for varsling.	Hotellet har varsling som går direkte til brannvesenet og til huseier. Brannvesenet kommer, også ved falsk alarm dersom de ikke varsles om dette. Resepsjonist etablerer kontakt med brannvesen, for å bekrefte omfang eller varsle om falsk alarm.	Øvelse/observasjon			
Resespsjonen har særskilt ansvar for evakuering av kurs og konferansefasiliteter.	Ved møtets begynnelse informerer ansatte om rutiner ved brann og evakuering, gjennom skriftlig informasjon på møterommet, og/eller ved muntlig gjennomgang. Resepsjonist møter konferansedeltagere på avtalt plass og sikrer rask og god rømning.	Observasjon			
Hva deltaker skal jobbe med i neste periode	Mål: Dato fra-til:				

Dokumentasjonsplan

Læringsområde: Resepsjonen

Navn:

Læringsmodul: Innsjekk-prosedyre

Dato:

Gjelder for perioden fra – til:

Arbeidsgivers krav til kompetanse / Læringsmål *Hva deltaker må kunne*	**Læringsresultat:** *Deltaker har fått opplæring i og har gjennomført en test i følgende emner*	**Vurderingsmetode** *Hvordan testen er gjennomført*	**Resultat av test på PS:hotell** *Godkjent/ikke godkjent*	***Resultat av test på Scandic Hotell.*** *Godkjent / ikke godkjent*	**Kommentarer**
Forberedelse	**Velkommen** Vi ønsker gjesten velkommen og spør i hvilket navn de har booket. Ta frem bookingen og sjekk med gjesten at vi har rett informasjon: - Antall personer - Antall netter - Romtype - Pris **Betaling:** Så spør vi hvordan gjesten vil betale: kontant, kredittkort eller om det skal sendes faktura om gjesten har booket via et firma. - Ved kontant betaling tar vi et depositum på NOK 500,- for eventuelle utgifter som føres på rommet (drikke, mat etc.) - Ved betaling med kredittkort reserverer vi totalbeløpet ved innsjekk for å sikre oss at det er dekning på kortet. - Fakturering skal være avtalt på forhånd og informasjon skal ligge inne i bookingen. ”Billing instruction” skal vises nederst i bookingbildet. - Skal overnattingen faktureres tas det en	Praktisk oppgave/observasjon			

	reservasjon på 1,- i kundens kredittkort - **Registrering:** Så ber vi gjesten fylle ut ”guest registration form” for ALLE som skal bo på rommet. Er det norske statsborgere ber vi om å få kopi av legitimasjon (bankkort/førerkort/pass), dersom de ikke skal betale med kredittkort. Av alle utenlandske gjester må vi ha kopi av pass. Legg kopi av pass i mappen for rommet som du finner i ”krybben” under kassene. Nå spør du gjesten - Om de ønsker internettkode (det finnes et modem under ”kasse 2” hvor du trykker på øverste knappen). Det kommer ut en print på den lille printeren ved ”kasse 2” med kode til internett – en kode per enhet kunden har. - Informer kunden om tid for utsjekk: innen 12:00 (senere utsjekk er mulig, det koster 200,- ekstra å forlenge til 14:00) - Frokost serveres i restauranten: mandag-fredag 07:00-09:30 - lørdag-søndag 07:30-10:00 - Restauranten vår er åpen for a la carte 16:00-21:30 og gjester på hotellet får 20% rabatt på a la carte menyen - Spør også gjesten om den vil ha vekking - Skal vi bestille taxi? - Når vi gir gjesten nøkkelen ønsker vi de et trivelig opphold her på PS:hotell				
Innsjekk i Fidelio	**Arrivals / ankomst** Arrivals i FRONT DESK-menyen viser *reservation*- menyen (venstre side) som standardinnstilling under Arrival- knappen. *Reservation*- menyen består av syv forskjellige sider med informasjon som er tilgjengelige ved å klikke på den riktige knappen. ARRIVAL- knappen viser som standardinnstilling alle reservasjoner med	Praktisk oppgave/drill			

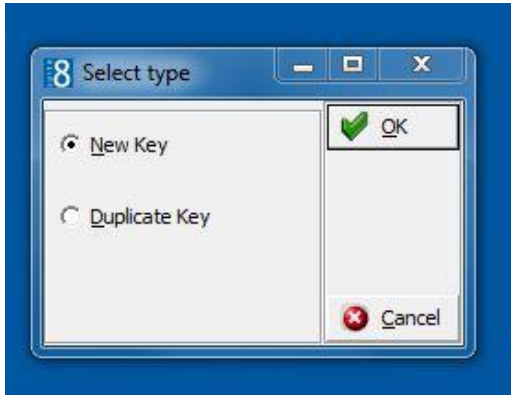
	status EXPECTED ARRIVAL (forventet ankomst) for datoen i dag. Dato-filteret tillater deg å vise forventede ankomster for en spesifikk dato og reservasjoner med statusen CHECKED IN og/eller CANCELLED (innsjekket eller avbestilt) kan inkluderes ved å bruke *Selection*- filteret. Søkekriteriene for *reservation*- navigatøren er de samme uansett knapp, med unntak av Financial Accounts- knappen. **Check In (innsjekking)** Når gjesten ankommer hotellet går du inn I FRONT DESK som du finner i menylinjen oppe i hovedskjermbildet. Under Front desk–knappen vil det falle ned en liste, hvor du finner ARRIVALS. Alternativt kan du klikke på **Arrivals -ikonet** som vises øverst i menyen til venstre i skjermbildet. Nå ser du listen over gjester som ankommer. Marker gjestens navn med et enkelt klikk. Deretter klikker du på CHECK-IN som du finner i menyen til høyre i skjermbildet.				
Hva deltaker skal jobbe med i neste periode	Mål: Dato fra-til:				

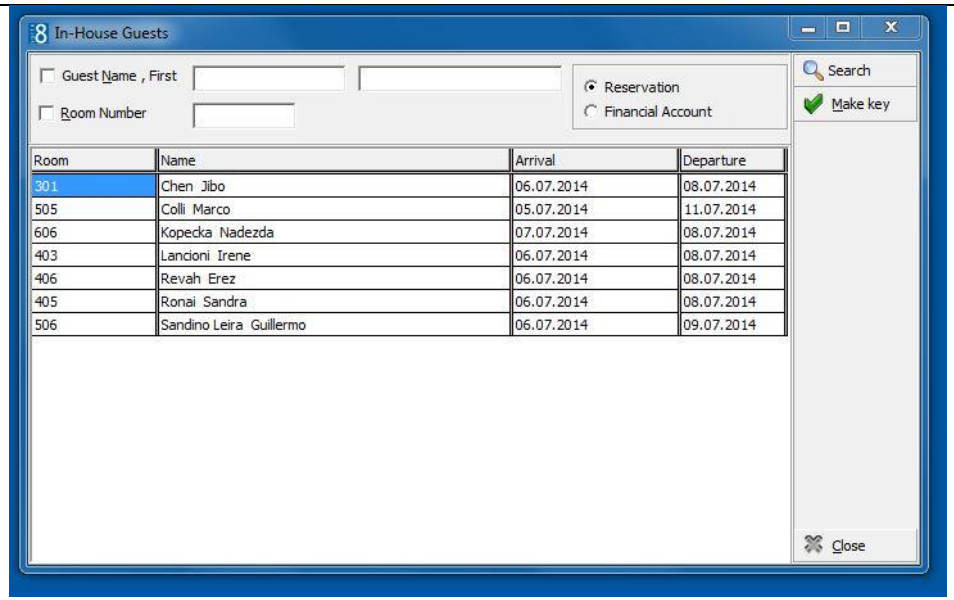
Dokumentasjonsplan

Læringsområde: Resepsjon Navn:

Læringsmodul: Lage ekstra nøkkelkort Dato:

Gjelder for perioden fra – til:

Arbeidsgivers krav til kompetanse / Læringsmål *Hva deltaker må kunne*	**Læringsresultat:** *Deltaker har fått opplæring i og har gjennomført en test i følgende emner*	**Vurderingsmetode** *Hvordan testen er gjennomført*	**Resultat av test på PS:hotell** *Godkjent/ikke godkjent*	***Resultat av test på Scandic Hotell.*** *Godkjent / ikke godkjent*	**Kommentarer**
Intro	Noen ganger ber gjesten om ekstra nøkkel til rommet, eller de har mistet/glemt nøkkelen på rommet. Vi kan lage ekstra nøkler til et rom i Fidelio.				
Logg inn på Fidelio	Logg inn på Fidelio. - Gå til Miscellanious/Interface function/Key/Make Key og klikk på "make key"  - Velg New Key eller Duplicate Key	Praktisk oppgave/observasjon			

<table>
<tr>
<td></td>
<td>


- Velg hvilket rom eller person du vil lage nøkkel til fra listen
- Legg nøkkel på nøkkeleser

Når nøkkelkort-leseren har sluttet å pipe og lyser grønt, er nøkkel ferdig
</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>Hva deltaker skal jobbe med i neste periode</td>
<td>Mål:

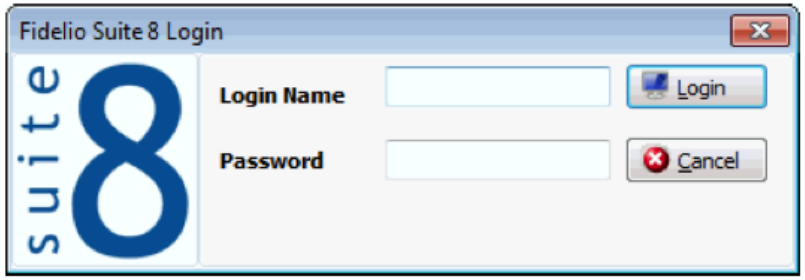
Dato fra-til:</td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
<td></td>
</tr>
</table>

Dokumentasjonsplan

Læringsområde: Resepsjon Navn:

Læringsmodul: Login Fidelio Dato:

Gjelder for perioden fra – til:

Arbeidsgivers krav til kompetanse / Læringsmål *Hva deltaker må kunne*	**Læringsresultat:** *Deltaker har fått opplæring i og har gjennomført en test i følgende emner*	**Vurderingsmetode** *Hvordan testen er gjennomført*	**Resultat av test på PS:hotell** *Godkjent/ikke godkjent*	***Resultat av test på Scandic Hotell.*** *Godkjent / ikke godkjent*	**Kommentarer**
Intro	For å bruke Suite 8 må du først logge deg på systemet. For å gjøre dette trenger du en Bruker- identifikasjon og et passord. Dette får du av avdelingsleder.				
Login	1. Klikk på Fidelio Suite 8 ikonet som du finner på datamaskinens «skrivebord» (desktop) for å åpne Suite 8 innloggingsskjermen.  2. Skriv inn din bruker-identifikasjon i feltet merket Login name (merk at feltet er sensitivt for forskjell på store og små bokstaver). 3. Trykk Tab (Tasten over Caps lock på tastaturet) slik at markøren er i feltet Password.	Praktisk oppgave			

	4. Skriv inn det hemmelige passordet ditt i feltet merket Password. 5. Klikk Login og Suite 8 hovedmeny-skjermen åpnes. Du er nå logget inn i systemet.				
Hva deltaker skal jobbe med i neste periode	Mål: Dato fra-til:				

Dokumentasjonsplan

Læringsområde: Resepsjon

Navn:

Læringsmodul: Oppgjør kontantkasse

Dato:

Gjelder for perioden fra – til:

Arbeidsgivers krav til kompetanse / Læringsmål *Hva deltaker må kunne*	**Læringsresultat:** *Deltaker har fått opplæring i og har gjennomført en test i følgende emner*	**Vurderingsmetode** *Hvordan testen er gjennomført*	**Resultat av test på PS:hotell** *Godkjent/ikke godkjent*	***Resultat av test på Scandic Hotell.*** *Godkjent / ikke godkjent*	**Kommentarer**
Kontantkasse i resepsjonen	• Kontantkassen skal ved hvert vaktskifte telles av den som avslutter og den som starter. Begge skal fylle ut kontantkasse skjema og signere. • Kontantkassen skal ved hvert vaktskifte inneholde NOK 1000,- • Dersom det i helt spesielle tilfeller må bli tatt utlegg fra kassen, skal det selvsagt legges i kvittering. Beløpet på kvittering skal regnes med kontantene. • Utlegg skal tas fra utleggskassen (resepsjonskasse 2 i safen) og erstattes med kvittering. Ethvert minus avvik i kontantkassen skal meldes til resepsjonssjef.	Praktisk oppgave/observasjon			
Kasseoppgjør	• Ditt eget Kasseoppgjør skal inneholde alle kvitteringer/bilag på	Praktisk oppgave/observasjon			

	både kontanter og kort, Micros kasseoppgjør, Fidelio kasseoppgjør og kontanter. (se egne opplæringsmanualer for å stenge kasse i Fidelio og Micros) Dette skal i plastlomme og legges i postkassen ved siden av Tidsbanken.				
Hva deltaker skal jobbe med i neste periode	Mål: Dato fra-til:				

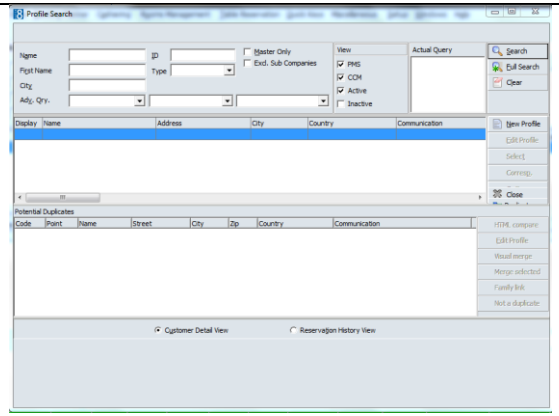
Dokumentasjonsplan

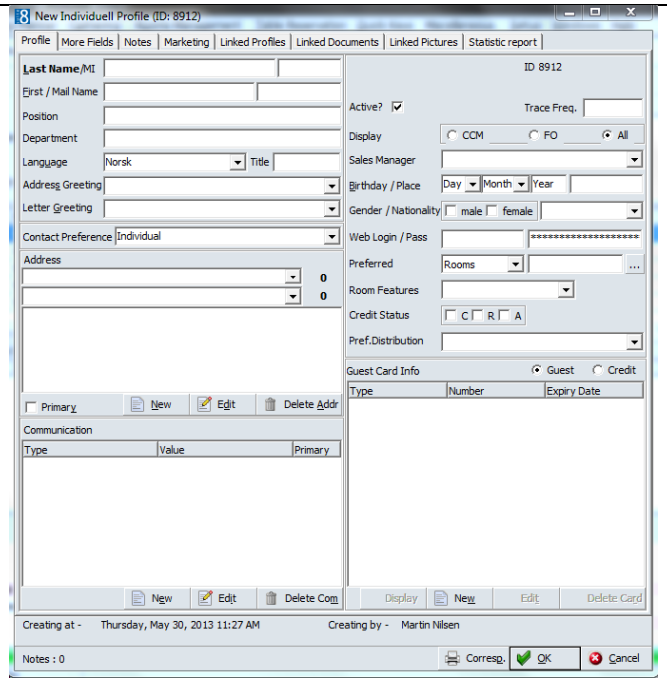
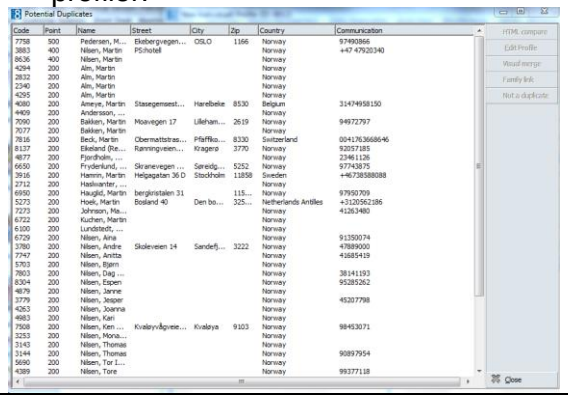
Læringsområde: Resepsjon Navn:

Læringsmodul: Lage ny profil Dato:

Gjelder for perioden fra – til:

Arbeidsgivers krav til kompetanse / Læringsmål *Hva deltaker må kunne*	**Læringsresultat:** *Deltaker har fått opplæring i og har gjennomført en test i følgende emner*	**Vurderingsmetode** *Hvordan testen er gjennomført*	**Resultat av test på PS:hotell** *Godkjent/ikke godkjent*	***Resultat av test på Scandic Hotell.*** *Godkjent / ikke godkjent*	**Kommentarer**
Profiler	Hver kunde vi legger inn i systemet får en ”profil”. Profilen inneholder all informasjon vi har om kunden. Det er viktig at den er så komplett som mulig med riktig fornavn, mellomnavn, etternavn, telefonnummer, e-mail, postadresse etc.	Praktisk oppgave			
Sjekke	Først søker vi etter om kunden har vært her før, og allerede finnes i vårt system. Da linker vi kunden til eksisterende profil, ved å dobbelt-klikke på eksisterende profil. Hvis kunden ikke har vært gjest her før og dermed ikke finnes i systemet, må vi lage en ny profil.	Praktisk oppgave			
Opprette en profil	Klikk på ”New profile”.	Praktisk oppgave			

	 Nå lager vi en ny profil og må fylle inn følgende informasjon: - For- og etternavn - Språk - Adresse - Kontakt-opplysninger for kunden: telefon nr og/eller mail-adresse - Velkomsthilsen - Kjønn Når alt er lagt inn, klikker vi ”OK”				

					
Er kunden allerede registrert?	Nå viser systemet en liste over potensielle doble profiler: 	Praktisk oppgave			

Kontroll	Nå sjekker vi igjen om kunden allerede eksisterer i systemet, hvis ikke så klikker vi ”Close” og kunden er lagt inn i Fidelio	Praktisk oppgave			
Hva deltaker skal jobbe med i neste periode	Mål: Dato fra-til:				

Dokumentasjonsplan

Læringsområde: Resepsjon Navn:

Læringsmodul: Oppgjør/stenge kasse i Fidelio Dato:

Gjelder for perioden fra – til:

Arbeidsgivers krav til kompetanse / Læringsmål *Hva deltaker må kunne*	**Læringsresultat:** *Deltaker har fått opplæring i og har gjennomført en test i følgende emner*	**Vurderingsmetode** *Hvordan testen er gjennomført*	**Resultat av test på PS:hotell** *Godkjent/ikke godkjent*	***Resultat av test på Scandic Hotell.*** *Godkjent / ikke godkjent*	**Kommentarer**
Intro	**Stenge kasse** må vi gjøre etter endt arbeidsdag. Dette er vårt personlige regnskapsoppgjør, som viser hva vi har gjort av transaksjoner i Fidelio. Dette er alle beløpene som danner dagens omsetning og som skal med i ”Day closure” som nattevakten utfører under nattkjøring.				
Logge på Fidelio	Gå til Cashiering/Close cashier og klikk OK. Kasseoppgjøret kjøres nå og så får du spørsmål om du vil printe oppgjøret, klikk OK.				
Oppgjør	Ta printen og legg de sammen med kvitteringene fra salg du har gjort på din vakt. Begge legges i ”oppgjørsposen” din og etter endt vakt legges den i postkassen helt til venstre ved siden av ”Tidsbanken”.				

Hva deltaker skal jobbe med i neste periode	Mål: Dato fra-til:				

Dokumentasjonsplan

Læringsområde: Resepsjon Navn:

Læringsmodul: Tildele rom Dato:

Gjelder for perioden fra – til:

Arbeidsgivers krav til kompetanse / Læringsmål *Hva deltaker må kunne*	**Læringsresultat:** *Deltaker har fått opplæring i og har gjennomført en test i følgende emner*	**Vurderingsmetode** *Hvordan testen er gjennomført*	**Resultat av test på PS:hotell** *Godkjent/ikke godkjent*	***Resultat av test på Scandic Hotell.*** *Godkjent / ikke godkjent*	**Kommentarer**
Intro	Systemet tildeler ikke rom automatisk til gjesten, det må vi gjøre manuelt.				
Lister	Så snart vi har oversikt over alle rom, dvs. at Housekeeping er ferdig med å vaske og vi har oppdatert systemet for rene rom, kan vi tildele rom. • Logg inn på Fidelio. • Gå til Arrivals og klikk på første booking: • Gå til Room: da får du opp et valg ut fra ledige, rene rom i den kategorien rommet er booket. • Velg et rom. Det er viktig først å sjekke om det er lagt inn noen spesielle ønsker fra kunden: utsikt, stille, badekar, har med hund etc.	Praktisk oppgave			

Huskeliste ved tildeling av rom	Huskeliste når vi tildeler rom:
	- kundens egne ønsker:
	  ○ stille – gi rom inn mot bakgård
	  ○ utsikt – gi rom mot Mathallen
	  ○ har med hund/katt – gi rom 3xx og 3xx
	  ○ badekar – gi rom 3xxx og 3xx
	- ønsker vi å "samle" flest mulig på de samme etasjer, om det er lite belegg på hotellet?
	- Se hva som kommer av bookinger fremover.
	- Hvis vi er overbooket i visse kategorier:
	  ○ oppgrader først de som kun skal bo en natt
	Hvis vi må oppgradere til en suite, sjekk først om den skal brukes som møterom dagen etter.				

Hva deltaker skal jobbe med i neste periode	Mål: Dato fra-til:				

Dokumentasjonsplan for opplæringsområde: Konferansevert

Booking av konferanse og konferanserom

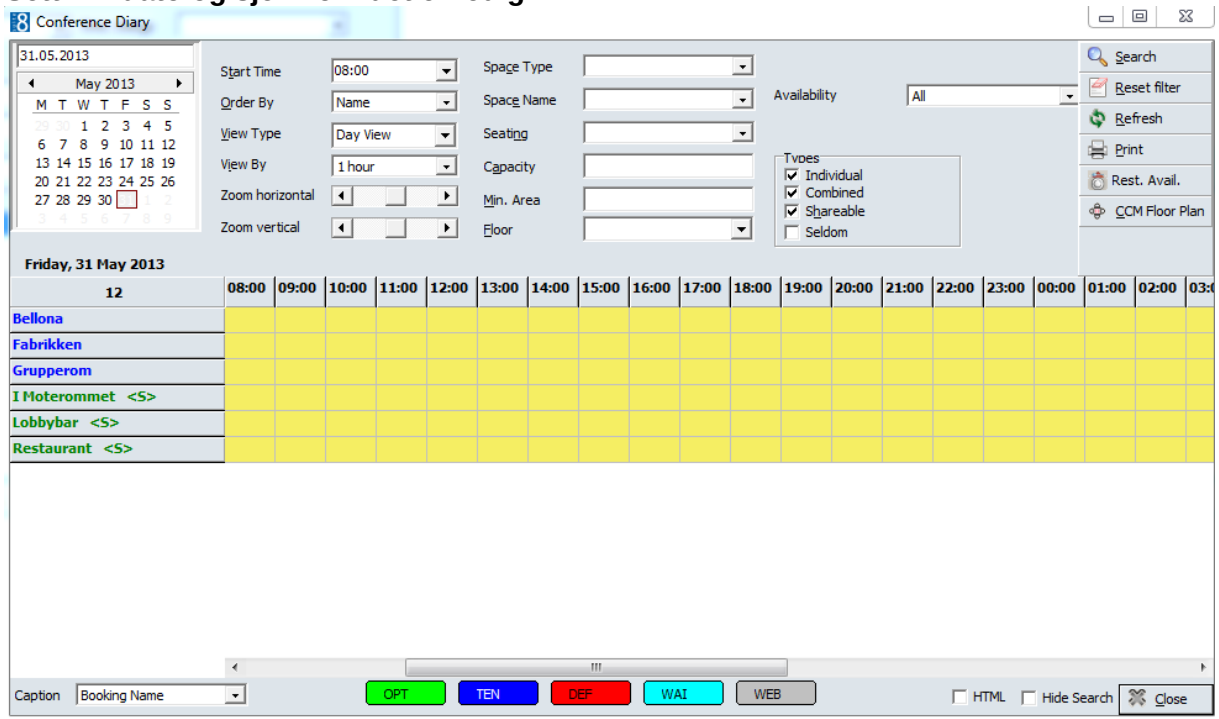
Dokumentasjonsplan

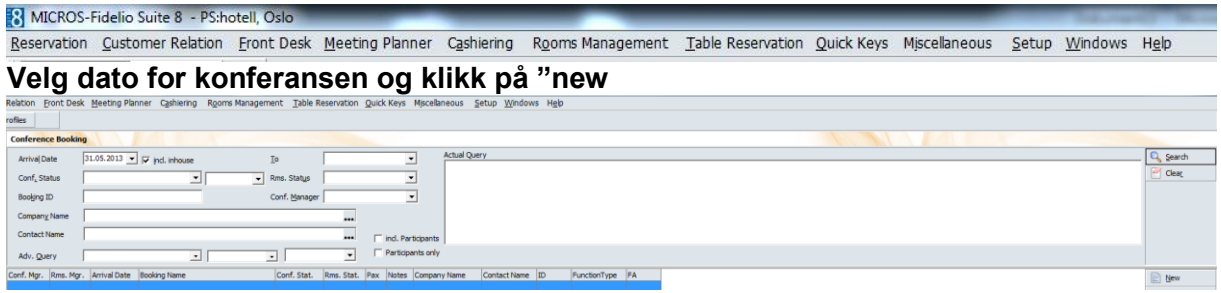
Læringsområde: Resepsjon Navn:

Læringsmodul: Booke møterom/konferanse Dato:

Gjelder for perioden fra – til:

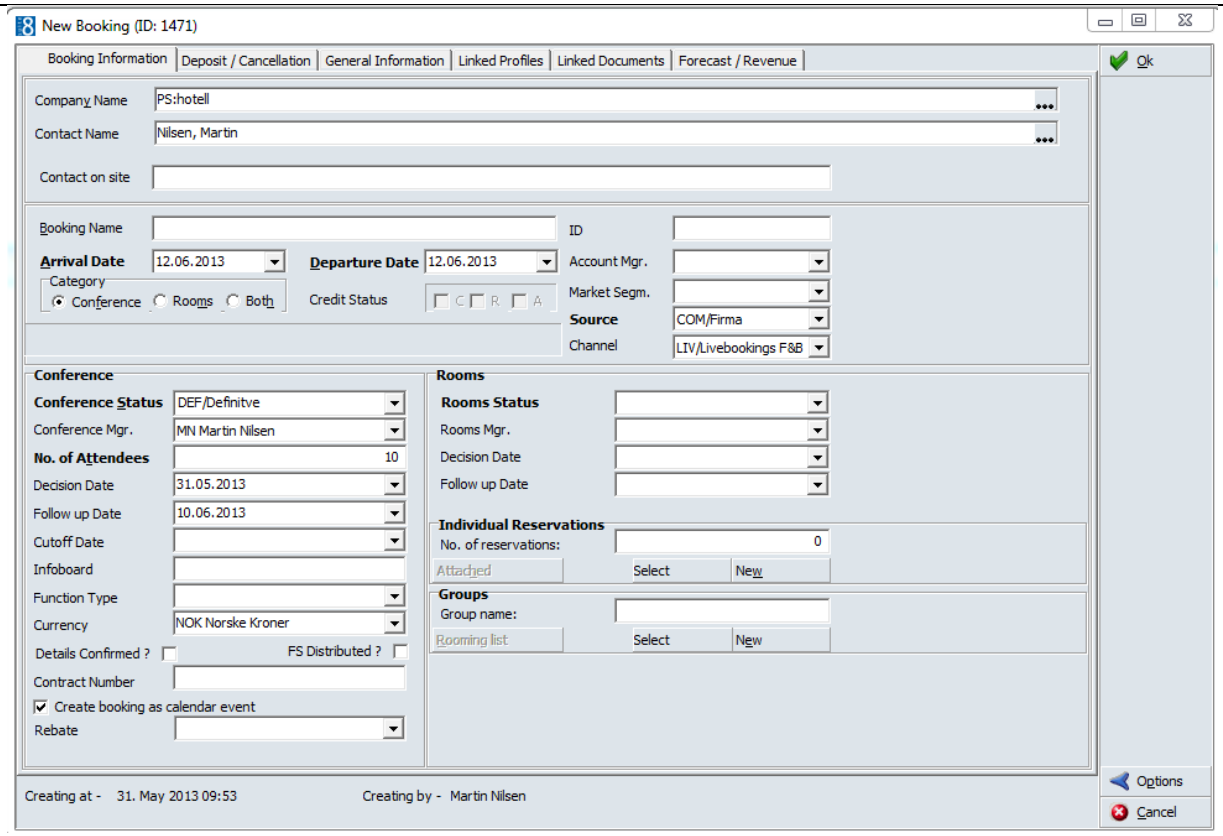
Arbeidsgivers krav til kompetanse / Læringsmål *Hva deltaker må kunne*	**Læringsresultat:** *Deltaker har fått opplæring i og har gjennomført en test i følgende emner*	**Vurderingsmetode** *Hvordan testen er gjennomført*	**Resultat av test på PS:hotell** *Godkjent/ikke godkjent*	***Resulta av test på Scandi Hotell.*** *Godkjen / ikke godkjen*
Intro/priser	**Belegg på hotellet:** Vi booker inn alle møteforespørsler i Fidelio. Her legger vi inn all informasjon om kunden, møtene; pauser, utstyr, lunsj allergier, faktura etc. På PS:hotell finns to møterom **Møterom for maximalt 12 personer(møterom 2 etg:** NOK 4.500,- heldag, inkludert kaffe/te/vann og fruktfat NOK 3.000,- halvdag, inkludert kaffe/te/vann **Møterom for maximalt 30 personer(B2 – Verkstedet)** NOK 7.500,- heldag, inkludert kaffe/te/vann og fruktfat NOK 5.000,- halvdag, inkludert kaffe/te/vann Ekstra: Fruktfatet 39,- per person Kake 35,- per person Rundstykker 35,- per person 2-retter lunsj 245,- per person Områdelunsj 145,- per person Kaffe og vann 25,- per person	Oppgave 1 Lag en konferansebooking i systemet: Firma: Fugler&Sang AS Adresse: Professor Dahls gate 8 0355 Oslo Antall personer: 10 personer Dato: 10 og 11. Desember Tid: 09:00-16:00 begge dager Mat: kaffe/te/vann og ekstra kake (husk pris) Lunsj: buffet lunsj /områdelunsj med pris Husk å skape en FA-account og legg det også inn på Function		

	Dersom gjestene har spesielle ønsker i forhold til mat, må vi koble inn restaurantsjefen. Kjøkken og restaurant skal ha cc: på bekreftelse til kunden. Vi har også mulighet til å å tilby større møtelokaler: Bellona, Fabrikken, Pokalen, Dansens Hus, Scandic	sheet		
Booking av møterom eller konferanse	**Klikk "hurtigknappen" F3, så kommer "Conference Diary".** **Sett inn dato og sjekk om det er ledig.**  			
	For å lage en konferanse-bookingen går man først til hovedmenyen "meeting planner", så velger du "conference booking" 			

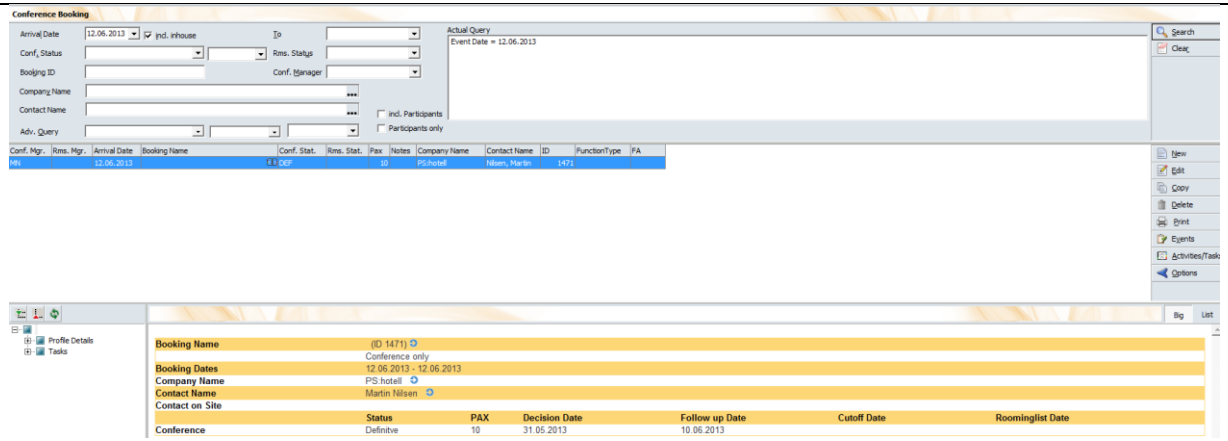


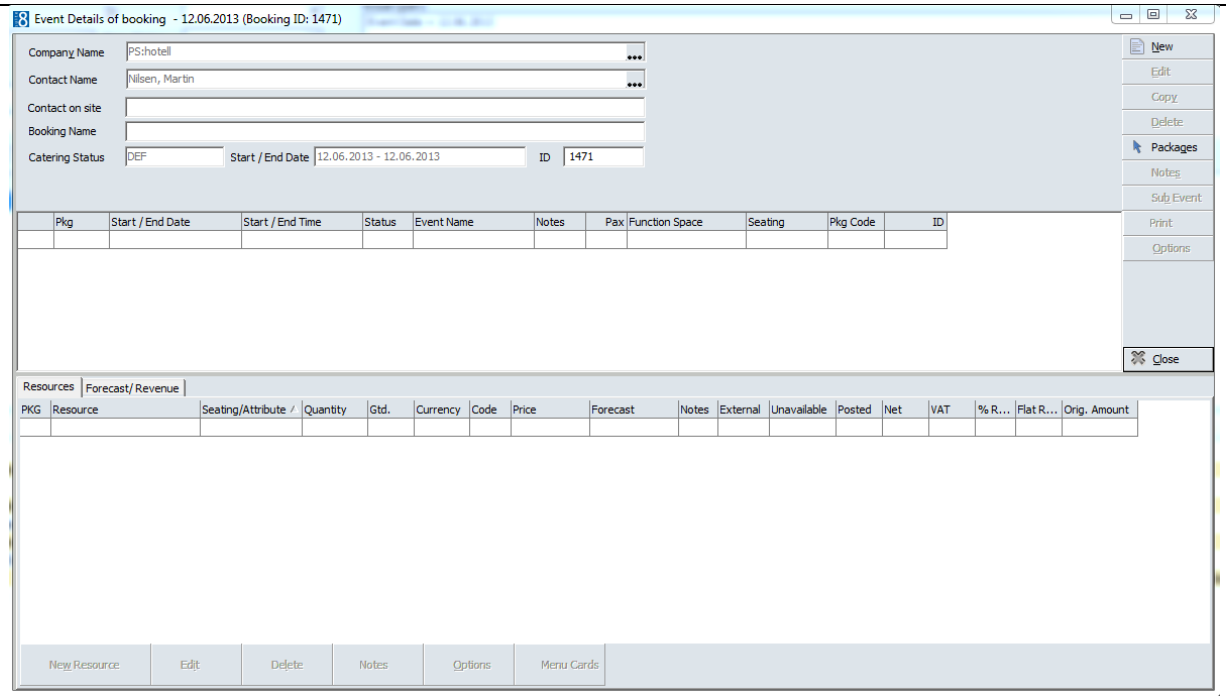
Velg dato for konferansen og klikk på ”new

Fyll inn nødvendig informasjon: firma navn, adresse, kontaktperson, email-adresse, telefonnr. – når alt er fyllt inn klikker du ”OK”

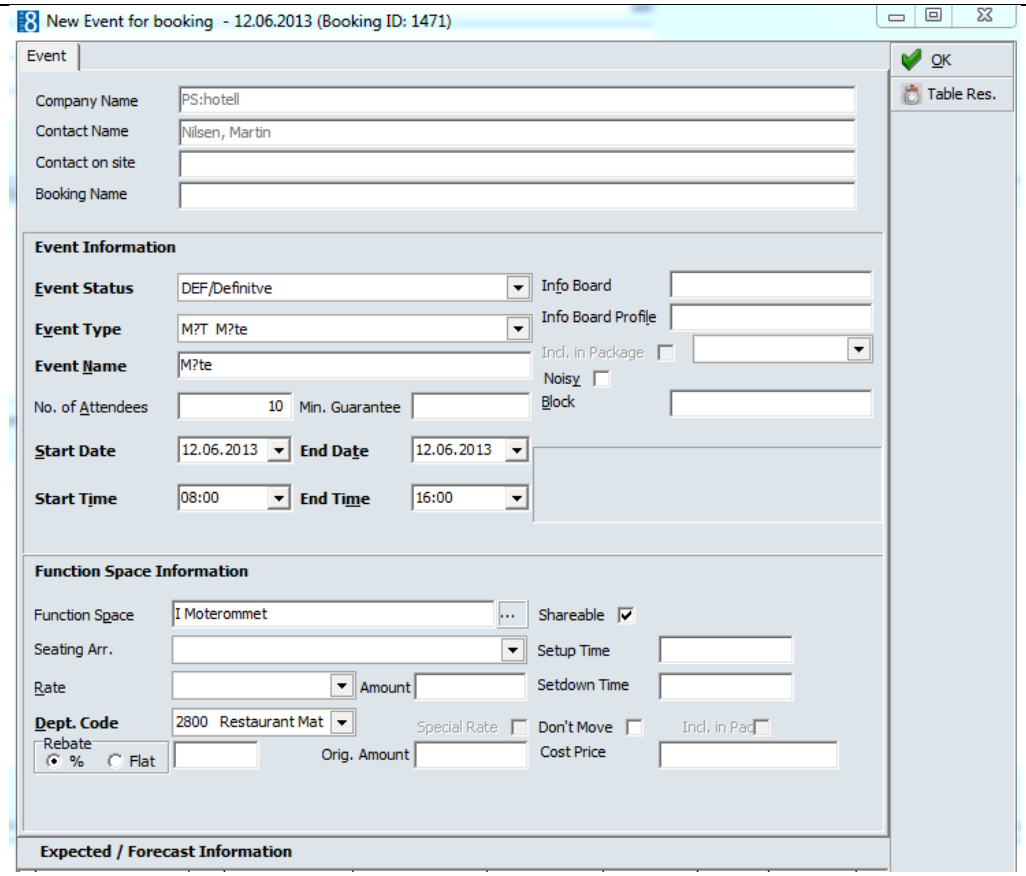


Slik ser en konferanse booking ut:

				
	Klikk på Events for å gå videre og legge inn tid for konferansen og resten av informasjonen **Klikk ”events”, gå videre og legg inn tid og XXX resten av informasjonen.** **Klikk på ”new” i høyre hjørnet for å gå videre**			



Så legger man til tid for konferansen og under ”functionspace” ser man hvor konferansenr er.

				
Hva deltaker skal jobbe med i neste periode	Mål: Dato fra-til:			

9.6. Dokumentasjonsplaner for opplæringsområde: Restaurant

Rutiner ved brannalarm

Bæreteknikk

Kaffemaskin

Menykunnskap

Oppvaskrutiner

Salg og service

Dokumentasjonsplan

Læringsområde: Restaurant

Navn:

Læringsmodul: Evakuering ved brannalarm

Dato:

Gjelder for perioden fra – til:

Arbeidsgivers krav til kompetanse / Læringsmål *Hva deltaker må kunne*	**Læringsresultat:** *Deltaker har fått opplæring i og har gjennomført en test i følgende emner*	**Vurderingsmetode** *Hvordan testen er gjennomført*	**Resultat av test på PS:hotell** *Godkjent/ikke godkjent*	***Resultat av test på Scandic Hotell.*** *Godkjent / ikke godkjent*	**Kommentarer**
Brannrutiner i restauranten.	**VED BRANNALARM.** 1. Dersom brannalarmen ikke angår restauranten skal servitører skru av musikk, slå på lys - stanse all servering og møte i resepsjonen. 2. Vaktleder henvender seg i resepsjonen, de andre i avdelingen starter evakuering av lokalet. Ta på vest, opptre rolig og følg anvisning fra operativ leder (resepsjonist). 3. Ved to ansatte på vakt, tar den ene på seg gul vest som finnes i vinlageret og den andre personen sjekker toalettet. Personen med gul vest står ved utgangen og slipper ikke inn noen. De som går	Praktisk øvelse/observasjon/quiz			

	ut fra hotellet vises mot oppsamlingsplassen til høyre etter Mathallen og over broen. 4. Dersom normal aktivitet kan opprettholdes, bringes denne beskjed tilbake til gjestene.				
	VED BRANN. 1. Dersom brann eller røyk truer lokalet utløses alarm automatisk. Følg rutiner for alarm og iverksett evakuering via merkede rømningsveier. Henvis gjestene til fremmøtested (ved broen). Slukk levende lys. 2. Hjelp til å redde personer som kan være utsatt for brann ved å få dem i sikkerhet. Start om nødvendig førstehjelp i sikker sone. 3. Ansatte forsøker å slukke eller begrense spredning ved å lukke dører og vinduer (sjekk at branndører er lukket). Ikke utsett deg selv for fare. Husk å sjekke toaletter. 4. Meld status til operativ leder. Person med gul vest avventer beskjed fra resepsjon. Resterende personal i avdelingen går til fremmøte sted.	Praktisk øvelse/observasjon/quiz			

Hva deltaker skal jobbe med i neste periode	Mål: Dato fra-til:				

Dokumentasjonsplan

Læringsområde: Restaurant Navn:

Læringsmodul: Bæreteknikk Dato:

Gjelder for perioden fra – til:

Arbeidsgivers krav til kompetanse / Læringsmål *Hva deltaker må kunne*	**Læringsresultat:** *Deltaker har fått opplæring i og har gjennomført en test i følgende emner*	**Vurderingsmetode** *Hvordan testen er gjennomført*	**Resultat av test på PS:hotell** *Godkjent/ikke godkjent*	***Resultat av test på Scandic Hotell.*** *Godkjent / ikke godkjent*	**Kommentarer**
Bæreteknikk av tallerker og glass. **Generelt:** Hendenes funksjon i forbindelse med bæring: Høyre hånd kan kalles arbeidshånden. Den venstre hånden bruker man til å bære med. For den som er	Tallerkengrepet, bæring av en, to eller tre tallerkener. 1 En tallerken. 2 To tallerkener med håndgrep fra undersiden. 3 To tallerkener med håndgrep fra oversiden. 4 Tre tallerkener med håndgrep fra over- og undersiden. *En tallerken* Tallerkenen bæres mellom tommel og pekefinger, mens øvrige fingre holder/stabiliserer tallerkenen. Tommelen plasseres på kanten på tallerkenen, aldri oppe i tallerken. Denne tallerkenen har betegnelsen håndtallerken.	Praktisk oppgave/observasjon			

venstrehendt anbefales det å lære seg å bruke høyre hånd. I begynnelsen er man ofte svak i fingre og håndledd. Det beste er systematisk trening, eller på annen måte styrke fingre og håndledd. Man bør også kunne gjøre overdrevne bevegelser for å trene inn balansen i høyrehånd. Når du tar bort, eller setter på tallerkenene på et bord, beveger du venstre hånd. På den måten får du fram rett teknikk. Det er	 *To tallerkener med håndgrep fra undersiden.* Den første tallerken bæres mellom og tommel og pekefinger (håndtallerken). Den andre tallerkenen settes inn under håndtallerkenen				

også viktig å bære med over- og underarm så man kan avlaste skulder/nakke, slik at feilbelastning av rygg forhindres.	fram til pekefingeren. Fingrene på høyre hånd presses opp og støtter/stabiliserer den andre tallerkenen, denne tallerkenen kalles undertallerken. *To tallerkener med håndgrep fra oversiden.* Den første tallerkenen bæres med tommel og pekefinger. Lillefingeren				

	og ringfingeren strekkes opp over tallerkenen. Den andre tallerkenen settes på håndflaten, og den hviler på underarmen og støttes av lillefinger og ringfinger, denne tallerkenen kalles overtallerken. *Tre tallerkener med håndgrep fra over- og undersiden av tallerkenen.* Utgangspunktet er her to tallerkener med håndgrep fra undersiden (håndtallerken og undertallerken). Hånden vris lett innover. Den tredje tallerken (overtallerken), settes slik at den hviler mot underarmen, tommelen og kanten på undertallerken. Dette kalles et triangel. Man kan så bygge videre på denne tallerkenen ved stabling, etc.				
Rydde servise.	*Når og hvordan man bærer tallerkener.* Tallerkenene tas av bordet med høyre hånd, til høyre for gjesten. Tallerkenene bæres med venstre hånd, settes på bordet ved dekking fra høyre.	Praktisk oppgave/observasjon			

Rydde servise og bestikk.	Når man skal ta bort tallerkener og bestikk, legges bestikk på håndtallerken, venstre tommel klemmer først gaffelen og siden legges kniven under gaffelen og slik fortsetter man, altså i kryss (to tallerkener med håndgrep ovenfra).	Praktisk oppgave/observasjon			
	Tre tallerkener med håndgrep oven- og nedenfra. Bestikk plasseres på håndtallerken som forklart i første punkt. Undertallerken brukes da til eventuelle matrester.	Praktisk oppgave/observasjon			

Rydde suppetallerkener.	*Suppetallerkener.* Når man skal ta bort suppetallerkener anbefales det å bruke to tallerkener med håndgrep ovenfra. Skjeene legges på håndtallerken. 	Praktisk oppgave/observasjon			

Dekking av bord.	*Dekking av bord med tallerkener og bestikk.* Det anbefales å bruke to tallerkener med håndgrep ovenfra. 	Praktisk oppgave/observasjon			.
	Bæring av varme tallerkener. Ved bæring av et mindre antall varme tallerkener, kan undertallerkenen ha en linserviett, eller håndserviett, som underlag under de varme tallerkenene.	Praktisk oppgave/observasjon			

	Bæring av større antall varme tallerkener. Når man bærer et større antall varme tallerkener, kan man med fordel anvende håndservietten slik bildet viser, dvs dekke tallerkener med håndserviett eller linserviett. Er tallerkenene veldig varme brukes flere håndservietter.	Praktisk oppgave/observasjon			

	Bæreteknikk for glass Glass bæres alltid på serveringsbrett. Rene glass med stett, f.eks vinglass, kan bæres i hånden. Da begynner man med å ta et glass mellom annenhver finger med unntak av tommelen. Se bilde.	Praktisk oppgave/observasjon			

	 Så fyller man på med glass underfra på samme måte. De plasseres i hånden fra utgangspunktet som bildet nedenfor viser.				

		Praktisk oppgave/observasjon			
Rydde glass	Når man tar brukte glass av et bord, gripes glasset fra undersiden, ikke nær glassets kant og bruk alltid brett. Fingrene skal ALDRI stikkes oppi glasset.	Praktisk oppgave/observasjon			
Hva deltaker skal jobbe med i neste periode	Mål: Dato fra-til:				

Dokumentasjonsplan

Læringsområde: Restaurant

Navn:

Læringsmodul:. Menykunnskap - drikke, mat og servering

Dato:

Gjelder for perioden fra – til:

Arbeidsgivers krav til kompetanse / Læringsmål *Hva deltaker må kunne*	**Læringsresultat:** *Deltaker har fått opplæring i og har gjennomført en test i følgende emner*	**Vurderingsmetode** *Hvordan testen er gjennomført*	**Resultat av test på PS:hotell** *Godkjent/ikke godkjent*	***Resultat av test på Scandic Hotell.*** *Godkjent / ikke godkjent*	**Kommentarer**
Intro	Det finnes mye å lære om hvordan en meny burde settes sammen. Først følger litt om hvordan man bør tenke når en meny eller buffe settes sammen. Siden eksempel på hva man som servitør skal tenke på når man begynner å jobbe med f eks a la carte servering.				
Gjøre rede for menyens sammensetning og tilberedningsmetoder	• Forretter -Kalde retter -Varme retter -Supper • Eggretter • Fisk/Skalldyrsretter				

	• Kjøttretter • Vilt og fugleretter • Mel og grynretter • Vegetarretter • Desserter Slik kan kjøkkenet sette opp menyen. Tanken er å bygge opp et måltid med lettere retter før kraftige, og samtidlig holde de ulike råvarene i kategorier. Det må ikke gjøres i ovenstående rekkefølge. Alle restauranter har sin måte å presentere menyen på. En annen regel er: Kokt før stekt, helt før kvernet, lyst før mørkt. F eks kokt fisk før stekt fisk på menyen, eller kokt skinke før røykt skinke på buffèen. Det er egentlig logisk med tanke på hvordan smaksløker fungerer og det gjelder egentlig allt innenfor mat og drikke. Hvite viner kommer som regel først på en meny av eksakt samme grunn. Andre ting å tips å tenke på hvis du skal lage en meny er: - Begynn med hovedretten - Unngå repetisjoner				

	- Unngå like farger - Unngå lik konsistens på rettene - Variere tilberedningsmåten - Tenk på lett før kraftig - Tenk på kalde og varme retter. Variasjon. - Tenk på krydder og smakssettingen. - Tenk på godt kosthold - Tenk på allergier og religion - Tenk på sesong - Tenk på pris Vanlig spesialkost: - Glutenfri (melprodukter) - Laktosefri (melkeprodukter) - Nøtteallergi - Skalldyrsallergi - Graviditet (pasteurisering av feks oster, rå mat, oppdrettsfisk, ferskvannsfisk) - Muslim (ikke svin eller alkohol) - Halal (spesialslakt, ikke svin) - Citrus, Stenfrukt (frukt med kjerne eller frø) m.m. Det finnes veldig mange ulike allergier, men disse er de vanligste. Hvis noen har omfattende allergier, pleier de sende den informasjonen i forkant til restauranten.				

Menykunnskap – en profesjonell servitør!	**Viktig å tenke på som servitør:** En meny kan virke bra beskrevet, men nedenfor følger eksempel på hvor feil det er. Som servitør SKAL du kunne menyen fordi: - Du gir et proft intrykk - Du sparer tid og energi fordi du slipper å spørre kjøkkenet - Gjesten forventer det - Det er rett og slett jobben din **Det er også veldig viktig å kunne menyen på engelsk!**				
Menykunnskap - forretter	Forrett: Gratinert chevre på toast med spicy tomat- og paprikasaus: *Hva er Chevre og fra hvilket dyr?* *Kan gravide spise den?* *Fra hvem/hvilken produsent kommer osten?* Akevittgravet ørret med eplesalsa og rømme: *Er fisken viltfanget?* *Hva betyr gravet?* *Hva er gravet på engelsk?*				

	Hvordan er eplesalsaen laget? Roastbeef av reinsdyr med tyttebærvinagrette og ristet sopp: *Er retten varm?* *Hvilken sopp er det?* *Hva er tyttebær på engelsk?* Spekeplanke - med brød, aioli og oliven: *Hvilke spekesorter er det?* *Hva er speke?* *Hva er Aioli?* *Hva heter spekeskinke på engelsk?*				
Menykunnskap - hovedrett	Hovedrett: Byggrynssalat med bakte rotgrønnsaker: *Er det noe mer på salaten?* *Hva er byggryn?* *Er det glutenfritt?* *Hva heter det på engelsk?* Grillet klippfisk med gulrotpuré og				

	stekt grønnkål: *Hva er klippfisk?* *Hva heter det på engelsk?* Lammecarré med siciliansk auberginegryte og rosmarinsjy: *Hvor sitter carrèen på lammet?* *Hvordan er lammet tilberedt?* *Hva er Siciliansk auberginegryte?* *Kan man få den medium stekt?* PS:burger: *Hva er PS:burger?* *Hvordan vil gjesten få den stekt?* Bookmaker Sandwich - ytrefilet av okse med revet pepperrot: *Hva er Bookmaker?* *Hvorfor heter den det?* *Hvordan vil gjesten få den stekt?* *Er det noe mer på?* *Hva heter pepperrot på engelsk?* Dagens suppe				

	Hva er dagens suppe? *Er den kremet eller klar?* • *Er den laktosefri?* •				
Menykunnskap - dessert	<u>Dessert:</u> Fikenterte med mascarponekrem og bjørnebærsaus: *Hva heter fiken på engelsk?* *Hva er Mascarpone?* *Er dette gluten- og laktosefritt?* *Hva er Terte?* Crème brûlée med eplesorbet: *Hva er creme brulee?* *Er det egg i?* *Hvordan lages det?* *Hva er sorbet?* Multer med tjukkmelkpudding og havrecrumble: *Hva er tjukkmelkpudding?* *Hvordan lager man havrecrumble?* Sjokoladetrøfler: *Hvor mange trøfler er det?* *Hvilke smaker er det?*				

	Er den med/uten nøtter?				
En kunnskapsrik servitør er en proff servitør med selvtillit!	Som du merker, er det ikke alltid en meny er så selvsagt som det virker. Hvis du kan menyen godt, får du større selvtillit, gir et profesjonelt intrykk og kan bruke energi på annet - som gjør din arbeidsdag mye bedre.				
Hva deltaker skal jobbe med i neste periode	Mål: Dato fra-til:				

Dokumentasjonsplan

Læringsområde: Restaurant

Navn:

Læringsmodul: Salg og service

Dato:

Gjelder for perioden fra – til:

Arbeidsgivers krav til kompetanse / Læringsmål *Hva deltaker må kunne*	**Læringsresultat:** *Deltaker har fått opplæring i og har gjennomført en test i følgende emner*	**Vurderingsmetode** *Hvordan testen er gjennomført*	**Resultat av test på PS:hotell** *Godkjent/ikke godkjent*	***Resultat av test på Scandic Hotell.*** *Godkjent / ikke godkjent*	**Kommentarer**
Salg og service, gjestebehandling og mersalg.	**Gjesten i fokus** En gjests første intrykk er ofte avgjørende for hvordan du som servitør kan veilede og arbeide med gjesten resten av besøket. F eks kan en gjest akseptere miljø, priser, evt. endringer m.m fordi servitøren har vært oppmerksom og fått gjesten til å føle seg sett. Det spiller ingen rolle om restauranten har den peneste dekoren, fineste porselenet etc så lenge ikke personalet liker sin jobb og vil hjelpe gjesten til å få en fin opplevelse. Servitøren må aldri glemme at det er for gjesten han/hun er der. En fra personalet må alltid være i restauranten	Praktisk oppgave/observasjon			

	og se om det kommer gjester han/hun kan møte og hjelpe. Man må ha en positiv holdning og det kan man rett og slett bare få gjennom å like jobben sin og møte gjesten med et smil. Positiv holdning er er når gjesten føler seg velkommen, blir behandlet på riktig måte, og servitøren er oppmerksom på gjestens ønsker. Det finns ingenting som heter heter at ”Det går ikke” eller ”Nei”. Det meste går atn å løse, og hvis det ikke går **KOM ALLTID MED ALTERNATIVER!** Negativ holdning er når kunden møter uvilje, dårlig oppmerksomhet og får en følelse av at den er til bry. Dette får ikke skje!				
Vær imøtekommende og hyggelig	Når man henvender seg til en gjest er det bra å bruke ”Godmorgen”, ”Goddag” eller ”Godkveld” og så spørre om de hadde tenkt å spise. ”Velkommen” går også fint. Hvis det ikke er fullboket eller restauranten har flere ledige bord er det fint å spørre om de ønsket et spesielt bord, slik at de selve kan velge. Ta med menyer og hjelp evt kvinner med stolen. Spør om de vil begynne med noe og drikke og fortell om evt.	Praktisk oppgave/observasjon			

	endringer/tilbud. Fortell også at det bare er å spørre hvis det er noe de lurer på. Dette er en bra måte å få kontakt med kunden på. Kontakten er avgjørende hvis det skulle skje noe uventet som er mindre bra, men også hvordan du veileder gjestene under deres besøk på restauranten.				
Klager	Hvis du skal gjøre en god jobb og kunne håndtere problemer som før eller senere kommer til å oppstå, finnes det løsninger. Det første er å være proaktiv ved å ha en positiv holdning. Gjesten har ingenting i mot deg som person, og kan forstå problemet så lenge du gjør alt du kan for å løse det. Husk alternativer.	Praktisk oppgave/observasjon			.
Vær ærlig!	Feks: Hvis en matrett tar veldig lang tid, uansett grunn, må du fortelle dette til gjesten og beklage. Problemet forsvinner ikke. Det er bedre og angripe det og komme seg på banen igjen. Kom gjerne med litt oliven, spekemat eller det kjøkkenet har - og si at det er på huset og at du skal sørge for at maten kommer så fort det går. Husk å aldri gi bort alkohol! Kaffe derimot, kan man gi bort med evt. en liten dessert om det har vært et stort problem med noe. Dette kan være	Praktisk oppgave/observasjon			

	hendelser som, f. eks rå mat, hårstrå, over 50 min ventetid, feil mat etc. - eller hvis det har vært flere små problemer med de samme gjestene. I blant er problemet større en du kan håndtere. Fortell at restaurantsjefen kommer til å ta kontakt hvis den ikke er til stede akkurat da. Det går også an å gi rabatt eller korrigere artikler. Dette skjer også bare når det vært et stort problem. En servitør skal uansett få godkjent av leder, eller fortelle sin leder, at den har brukt rabatter eller korrigeringer. •				
Viktige egenskaper hos en servitør/selger	• God hygiene • God helse • Godt humør • Sans for humor • Tålmodighet • God takt og tone • Godt ordforråd (trene) • Fagkunnskap = selvtilit • Entusiasme for faget • Være lydhør for hva gjesten vil ha	Praktisk oppgave/observasjon			
Salg og mersalg	Som servitør har du mulighet til å påvirke gjesten. F. eks så kan ”Kveldens tilbud” bli noe gjesten velger i stedet for noe fra menyen, hvis du presenterer det på en bra måte. Gjesten bruker de samme pengene, men på mat kjøkkenet har til overs, og maten blir på den måten	Praktisk oppgave/observasjon			

	mer kostnadseffektiv. Eller f. eks en rødvin som skal ut fra menyen. Du kan gi kunden en anbefaling om en vin han kan få til en hyggelig pris i forhold til hva den kostet i begynnelsen. Gjesten får prøvesmake og velger som oftest den vinen. Da slipper du kjøre det som husvin og får en bedre fortjeneste, samtidig som du ikke trenger å kjøpe in nytt vin til eksisterende vinkart. Win, win, win! Å bruke det som finnes og være fleksibel i sitt salg er noe arbeidsgiveren setter pris på. Hvis du har en positiv holdning og på den måten skaper en bra kunderelasjon kan du som servitør påvirke og samarbeide med gjesten. Mersalg betyr at du selger flere artikler enn gjesten i utgangspunktet hadde planer om. Du som servitør spør eller gir tilbud på ting som gjesten blir intressert i. Klassiske eksempel: • ”Vil dere begynne med noe å drikke før maten?” Hvis gjesten går for det, har det blitt mersalg og glasset blir tømt fortere fordi de begynte direkte med noe å drikke. • «Ønskes dessert» er et spørsmål som alltid skal stilles til gjesten. • «Ønskes kaffe» likeså – og hvis de vil ha kaffe, kan man spørre				

	om de vil ha noe til kaffen? Avec for eksempel. • Under servering passer servitøren på å, hvis for eksempel en vinflaske går tom, spørre om de vil ha mere. • Dette selvfølgelig med utgangspunktet at det ikke blir noen overkonsumpsjon.				
Hva deltaker skal jobbe med i neste periode	Mål: Dato fra-til:				

Dokumentasjonsplan

Læringsområde: Restaurant Navn:

Læringsmodul: Kaffemaskin Dato:

Gjelder for perioden fra – til:

Arbeidsgivers krav til kompetanse / Læringsmål *Hva deltaker må kunne*	**Læringsresultat:** *Deltaker har fått opplæring i og har gjennomført en test i følgende emner*	**Vurderingsmetode** *Hvordan testen er gjennomført*	**Resultat av test på PS:hotell** *Godkjent/ikke godkjent*	***Resultat av test på Scandic Hotell.*** *Godkjent / ikke godkjent*	**Kommentarer**
Lage basistilbud av ulike kaffesorter. Ha kunnskap om betegnelse på de ulike verktøyene, samt hvordan de fungerer.	 Det finnes mange ulike typer av Espressomaskiner som egentlig har samme funksjoner. På bildet vises en klassisk modell. 1. Damper. Ut av dette bøyde røret kommer det varm damp som brukes til å lage varm melk og skum til for eksempel Cappuccino-drikker.				

	2. Denne knappen regulerer trykket på dampen som varmer opp melken. 3. Toppen av Espressomaskinen er perforert og gir i fra seg varme slik at man kan ha kopper, glass og kaffeskåler i den. Det er veldig viktig at ALL varm drikke serveres i oppvarmet kopp eller glass, ellers blir kaffen fort kald. Finnes det ikke varme kopper oppå maskinen, kan man begynne med at ha kokende vann i koppen en stund mens kaffen lages. 4. Ut av dette røret kommer kokende vann. 5. Temperaturmåler til vannet. 6. Regulator for å få varmt vann ut av røret. 7. Knapper for valg av størrelse på den spesifikke kaffen som skal lages. Enkel til enkelt malte bønner, dobbel til dobbel kaffe og manuell. 8. Bajonettholder. Bajonetten dras 90 grader fra venstre mot høyre slik at den sitter godt fast. Når man f. eks. trykker på dobbelknappen kommer det vann fra maskinen opp i filterkoppen på bajonetten. Dette renner gjennom de malte bønnene og blir kaffe. 9. Rist. Hvis du skal bruke en lav kopp brukes denne slik at kaffen ikke faller for langt og spruter. Hvis du skal bruke et høyere glass trengs den ikke. Dette er en dobbel maskin og samme funksjoner finnes også på høyre siden hvis flere trenger å lage kaffe samtidig.				

	 Dette kalles *tamper* og brukes til å presse de malte bønnene i filterkoppen/bajonettet. Dette kalles *dunkeboks*. Etter at man har brukt en bajonett må kaffegruten slås ut ved hjelp av røret med gummi slik at bajonetten tømmes for grut. Etter at mesteparten av kaffen er fjernet, må bajonetten rengjøres før den settes tilbake i Espressomaskinens bajonettholder.				

	  Dette kalles *bajonett med filterkopp*. Den finnes med dobbel munning eller enkel for respektive kaffestørrelser. Den malte kaffen helles oppi og presses etterpå ned med tamperen i en vridende bevegelse slik at den blir helt jevn. Dette er *kvernen*. Lokket går an å ta av og fylle på med ulike typer av ristete kaffebønner. Det skal ikke fylles på for mye, dette for å unngå at bønnene blir tørre. En uke er maksimal holdbarhet. Man fører bajonettet in mellom de to piggene som stikker ut til den når den knappen i mitten. Bajonetten skal trykke ned knappen				

	som da kverner og tapper opp kaffe i filterkoppen. Den slutter automatisk på den mengde den er instillt på. Altså enkel eller dobbel som bildet på neste side viser. I dette eksempel er det instillt på èn kopp, altså en enkel Espresso. Hvis man vil ha dobbel trykker man på dobbel og det grønne lyset synes ved de to koppene i stedet. Dette er tre ulike størrelser på melkemugger. Disse er for å *steame/varme opp* og lage skum av melken. Avhengig av hvor mange kaffe som skal lages brukes riktig størrelse slik at ikke melk går til spille. Når man fyller melkemuggen skal melken aldri				

	gå over der røret begynner på insiden, men rett under midten.				
Lage Espresso	Espresso er en liten kopp mørk, konsentrert kaffe. Den har intens aroma, bittersøt smak og en fin gylden crema på toppen. Espresso passer perfekt som avslutning på et stort måltid eller som en liten oppkvikker på morgenkvisten. Espresso betyr å presse hurtig gjennom undertrykk. Det er nettopp det som er prinsippet for espresso, vannet blir presset gjennom espresso-kaffen med 9 bar trykk. Kaffen er normalt mørkere brent og alltid svært fint malt. **Slik lager du en perfekt espresso:**				

	  1. Kaffen må være svært fint malt for at den skal slippe ut nok smak på den korte tiden den er i kontakt med vannet. 2. Press kaffen sammen med et spesialredskap som heter tamper. Du kan fukte den malte kaffen lett med noen dråper vann før du				

	setter i gang maskinen. 3. Tilberedningen er basert på trykk, og det ideelle trykket er 9 bar. Vannet bør ha en temperatur på 92-96 grader C, og riktig kontakttid mellom kaffe og vann er ca. 25 sekunder. Tilberedningstiden kan en styre selv ved å regulere malingsgraden og å presse kaffen bedre sammen når den legges i bajonetten, ca 15 kg trykk. Dette er en treningssak.				

	  4. Er espressoen riktig tilberedt skal det dannes et fint, jevnt og gyllenbrunt skum på toppen - crema. Cremaen skal være kompakt, og ha en jevn høyde på ca 3-4 mm over hele kaffens overflate. Den kan gjerne ha mørkere striper, og ørsmå bobler kan forekomme. Skummet blir gradvis mørkere - og blir borte etter 3-4 minutter.				
Lage Cappuccino.	**Cappuccino:** Cappuccinoen har en karakteristisk mørk kaffekrans rundt det lyse melkeskummet.				

	  1. Lag espresso direkte i en forvarmet cappuccinokopp. Oftest lages cappuccino på en dobbel espresso. **2. Når man trener** på å steame melk, kan man benytte et melketermometer for å overvåke oppvarmingen. Vær oppmerksom på at temperaturen som vises på termometeret er litt forsinket, slik at den reelle temperaturen på melken er noen grader varmere. Steng steamkranen når termometeret viser 65°C. Termometeret må ikke overstige 70°C, for cappuccinoen skal kunne drikkes så å si med en gang. Dessuten vil melken lukte og smake ubehagelig (risgrøt-lukt) hvis temperaturen overstiger 72°C. (Du hører en økende brumming fra maskinen rett før melken blir for varm.) «Blås ut» vannet som ligger i steam-armen før du starter. Tappes				

	ikke denne vannmengden ut, blir melken fortynnet! **3. Fyll melkekannen** litt under halvfull med kald melk, og tre kannen inn på steam-armen til sprayhodet kommer rett under overflaten på melken. Skru på steamen og før sprayhodet ut mot kanten av kannen slik at melken roterer i kannen.Samtidig hører du en «hvislende» lyd. Skummet vil dannes fra kjøleskap-kald melk til ca 45°C, og du ser at melken stiger i kannen. Ved ca 45°C fører du sprayhodet inn mot midten av kannen og litt ned (nærmere bunnen). Fortsett å varme melken til den holder i underkant av 70°C. **4. Skummet skal bli fløyelsmykt.** For å stabilisere melkeskummet, bør du dunke melkemuggen et par ganger mot et hardt underlag og etterpå rotere melken i kannen. Da brister luftboblene, og skummet blir mer kompakt og fyldig. **5. Tørk umiddelbart av** alle melkerester på steam-armen med en fuktig klut. Skru på steamen et par sekunder for å blåse ut innvendige melkerester. **6. Hell melkeskummet forsiktig** over kaffen slik at melkeskummet legger seg fint i koppen og det dannes en mørk kaffe-ring ytterst langs kanten. **7. Servér straks.** La gjesten selv få tilsette sukker og evt. krydderdryss.				

Lage kaffe latte		Melken demper bitterheten i kaffen. Kaffen gir nytt liv til melken. Cappucino, Caffe Latte og Macchiato er noen varianter som de siste årene har tatt Norge med storm. **Melk eller melk?** ”Caffè Latte” og ”Café au lait” betyr kaffe med melk. Hva som er forskjellen har alle en mening om. Noen mener det kommer an på om man bruker italiensk- eller franskbrent espressokaffe. Andre mener Caffè Latte har kaffeskum i motsetning til Café Au Lait. Enkelte vil til og med hevde at det kommer an på koppene det serveres i. I Norge serveres de to drikkene om hverandre. Melk er melk uansett språk. **Espressomaskin:** Bonusen er ”creamaen". Får man til cremaen er det et godt utgangspunkt for å lage en god espresso. Riktig stamping av espressokaffen er det viktigste. I en baristas verden skal vannet bruke 23 sekunder gjennom espressokaffen. Hvis man pakker kaffen for løst går det for fort, og smaken blir for tynn. Pakker man for hardt blir den for sterk. **Melken** Melken må behandles som en delikat råvare. En kaffedrikk er aldri bedre enn det svakeste ledd. Klarer man ikke å få til melken, klarer man heller ikke å lage en god Cappuccino eller Caffè Latte. Helmelk er perfekt til alle typer kaffe. Lettmelk er også godt egnet, men de to melketypene har ulik karakter. **Helmelk:** Gir en fyldig og rund smak til espressoen, og gir et blankt				

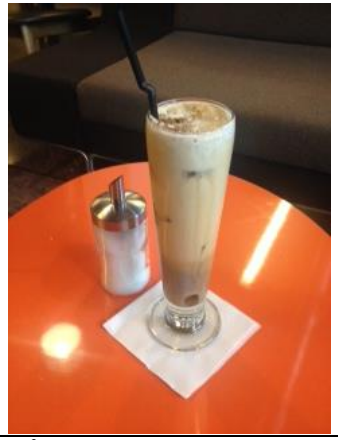
	og kompakt skum med små bobler. Helmelk reagerer også raskt ved steaming på espressomaskin. **Lettmelk:** Lettere smak. Melk med lavt fettinnhold fremhever bitterheten i kaffesmaken. En rund velbalansert espressokaffe er viktig, gjerne en fransk blanding. Skummet er vanskeligere å få til, men blir mer luftig. Melken må for all del ikke varmes for mye. Ved 75 grader brytes sukkerkjedene i melken ned, og det smaker grøt. Varmer man for lite blir smaken for flat. Riktig temperatur gjør melk og espresso til en perfekt kombinasjon. **I steameren:** De fleste espressomaskiner har steamer, og skum er lettere å lage. Det finnes to grunnteknikker: - Caffè Latte: steamstangen beveges opp og ned for å få melken til å rotere. Resultatet er tyntflytende melk med et tykt skumlag på toppen. - Cappuccino: Målet er å få melken så tykk som mulig. Steamstangen beveger seg i overflaten av melken slik at melken blir tyktflytende og det ikke dannes skum.				
Lage Americano	Americano serveres i vanlig kaffekopp. Man lager helt enkelt dobbel Espresso som tidligere beskrevets og fyller opp koppen med kokevann fra Espressomaskinen.				
Lage Macchiato	Caffè Macchiato er italiensk for "markert" (med skum). En Caffè Macchiato er en liten enkel drink av en espresso skudd eller				.

	dobbel skutt merket med en touch av deilig skummende melk. Det er ikke en latte eller en cappuccino, men snarere en espresso 'merket' på toppen med en klatt av skum for å dekke espresso og beskytte den mot luft. Bildene nedenfor viser tydelig hvordan en Macchiato skal fordeles i kaffe og skum. **Steam melken din.** Damping av melk for en Macchiato er ganske likt det du ville gjøre for en cappuccino. Jo mer melk, jo lengre tid vil det ta å få den opp til 155 grader, noe som gir mer tid til å leke seg med skum. Husk Caffè Macchiato betyr "merket med skum", slik at du ønsker å lage en masse skum, men det er bare et merke du ikke trenger å bruke mye for hver enkelt kopp. vasken, slik at du holder skum fra strømme ut. Gi det en annen liten spinn. Ta din espresso og holder koppen med en liten vinkel.				
Lage Cafè Cortado	Café cortado er en spansk kaffedrikk. «Cortado» kommer av spansk og portugisisk «cortar» (å skjære). En Cortado lages av espressokaffe og varm melk i forholdet 1:1.				

	En cortado er en mellomting mellom italienernes caffè macchiato og franskmennenes café crème. Espressoen lages først i koppen, så steames melken til en fyldig konsistens, men det skal være lite eller ingen melkeskum, før den helles forsiktig i espressoen. 				
Lage iskaffe/Frappè	**Isfrappe** Det finnes massevis med ulike oppskrifter på hvordan man lager en iskaffe. Dette er beskrivelse av hvordan vi lager den. En frappe er en smakssatt espresso som blir toppet med litt fet melk. Denne lages også på en dobbel espresso. Fyll mixerglasset med is litt mindre en halvparten. Er det mere kan det bli vanskelig og bruke mixeren etterpå.				

	Mixerglass med is. Mixer. Lag en dobbel espresso i en melkemugge. Hell espressoen i mixerglasset og før det opp i kanten på mixeren slik at propellen begynner å rotere. Den skal ristes godt sånn at alt blir ordentlig blandet og avkjølt. Ca 15 sekunder. På toppen av mixeren finnes				

	et regulering for hastighet på propellen. Denne skal stå på II. Hell over i et høyt glass fylt med isbiter. Når du heller kaffen brukes en barsil over mixerglasset. Den gjør at de brukte isbitene blir igjen i mixerglasset. Fyll opp med kaffe ca ¾ av glasset. 				
	Nå er den kalde kaffen oppe i glasset og den er lys brun fordi den er godt blandet. Nå er det viktig å jobbe raskt med å få ferdig melken pga at isen i kaffen har begynt å smelte. Hell ut isbitene og kafferestene fra mixerglasset i vasken. Spyl				

	den ren og hell i LITT helmelk. Ca 1,5 dl. Still in hastigheten på mixeren på I. Vær nøye med mengden melk og hastigheten da du risikerer at melken spruter ut på kantene. Mixe melken ordentlig ca 30 sekunder slik at den blir kremet. Hell varsomt melken over kaffen slik at den ikke blandes for mye. Pynte gjerne med litt chokopulver eller kanel. Putte i et sugerør og servere med serviett og STRØsukker. Ikke bruk sukkerbiter slik at det går enkelt og blande hvis gjesten vil ha sukker oppe i. HUSK ALTID og gjøre rent de verktøy og maskiner du har brukt, slik at nestemann kan lage kaffe enkelt. 				
Hva deltaker skal jobbe med i neste periode	Mål: Dato fra-til:				

Dokumentasjonsplan

Læringsområde: Restaurant

Navn:

Læringsmodul: Oppvaskrutiner

Dato:

Gjelder for perioden fra – til:

Arbeidsgivers krav til kompetanse / Læringsmål *Hva deltaker må kunne*	**Læringsresultat:** *Deltaker har fått opplæring i og har gjennomført en test i følgende emner*	**Vurderingsmetode** *Hvordan testen er gjennomført*	**Resultat av test på PS:hotell** *Godkjent/ikke godkjent*	***Resultat av test på Scandic Hotell.*** *Godkjent / ikke godkjent*	**Kommentarer**

Vaske opp og utføre rutiner ved stenging av oppvaskrom	**<u>Sortering av gods og rengjøring av oppvask</u>** Framsiden av stativet deles opp i fire med ulike bakker. Vannglass, vinglass/flasker, kopper, tallerkener og porselen. Bestikk legges i en bøtte med vann og oppvaskmiddel slik at det meste av matrester løses opp. Tallerkener settes som på bildet. Boller og øvrig porselen settes også i samme bakk. **<u>To oppvaskmaskiner</u>** En er frontmatet og er KUN TIL GLASS.				

	 Den åpnes i front og glassbakken plasseres i. Etter det trykker man på nr.3 - hvilket betyr at det er den kraftigste vasken. I den andre oppvaskmaskinen som er toppmatet går alt annet. Porselen og bestikk.				

	  Denne maskinen settes i gang automatisk når lokket dras ned igjen. På displayet skal den være innstilt på nr.3.				

	 Husk å spyle av alt som går in i maskinen med vann. Spyl nøye.				

	 Hvis det ikke spyles kommer matrester til å sitte fast i silen og bli med rundt i maskinen. Derfor er det viktig å bytte vann i maskinen etter hver vakt; frokost, lunsj og kveld. Når bestikk skal vaskes helles det over i en bestikkbakk. Denne har mye mindre åpning i bunnen slik at det ikke faller gjennom.				

	  Bestikket spyles av med vann før det går in i oppvaskmaskin. Bestikk skal vaskes to ganger. Etter første vasken tas de ut og sorteres i bestikkholder som man setter opp i bestikkbakken. 				

	To ulike måter at plassere bestikkholderen. Etterpå går bestikket inn i oppvaskmaskinen igjen. Når maskinen er ferdig med bestikket for andre gang, pusses det med fuktig linserviett og plasseres i rett merket bestikkboks, eller det går direkte ut i bestikkskuffen i restauranten eller servitørstasjonen.				

	 Pusset og vasket bestikk plasseres i disse boksene. **<u>Rengjøring</u>** Når all oppvask er tømt og vasket skal overflater, gulv og maskiner rengjøres. Begynn med å skure toppen, der vannglassene og koppene stod, med oppvaskmiddel.				

	 Spyle etterpå av overflaten med vannslangen. Ta opp «rullene» og skure dem med børste og oppvaskmiddel. Det skal også skures rent under der «rullene» sitter.				

	 Spyle av vaskemiddel og rester med vannslangen. Tøm deretter silen og rengjør. 				

	Åpne lokket på den toppmatede oppvaskmaskinen. Slå av strømknappen sånn at det slutter å lyse. *Hold knappen inne i 3 sekunder.* Ta deretter ut stålrammen som holder oppe bakkene. Ta så ut det firkanta gitteret.				

	 Stålramme og gitter med handtak. Nå skal gitteret først tørkes av og siden spyles rent. Legg det til siden. Løft så opp «proppen». En lang lys plastpropp. Da vil vannet renne ut. Dra så opp filteret. Hold i handtaket og dra opp. Spyle av og rengjør.				

	  Spyle oppvaskmaskinen nøye med varmt vann i vannslangen slik at alt blir rent. Montere tilbake alle deler. Ved rengjøring av den mindre maskinen, åpne fronten, ta ut de to gitterne og dra ut proppen. Rundt proppen sitter en rund sil som ikke skal fjernes. Den filtrerer bort glassbiter m.m.				

	 Propp med sil *Kun sil* Spyle av gitteret, proppen og inne i maskinen. Steng fronten og trykk på knappen med en				

	pil nedover. *Knappen til venstre i displayet.* Nå begynner vannet fra maskinen å renne ut. Når det ikke renner mer vann spyles maskinen, gitter og proppen av. Deretter settes alt tilbake, før maskinen stenges av med knappen som sitter lengst til venstre. Da slutter displayet å lyse. Tøm deretter matrester og restavfall i søppelrommet og sett in nye poser. Bruk så kjøkkenslangen med vaskemiddel for gulv og spyl gulvet fra kassaapparatet til oppvaskmaskinene. La det virke noen minutter og skure deretter med gulvbørste. Spyle av med vann og bruk en nal til å fjerne				

	alt vann. Vannet skal skyves ned i de to slukene som er i oppvaskrommet. *Sluk i oppvaskrom.* Disse to slukene skal rengjøres hver kveld. Skures med oppvaskmiddel eller Dip it. Løft lokket og ta ut koppen som er inni. Rengjør alle deler i oppvaskkum. Rengjør deretter oppvaskkum, spyl rent og tøm silen.				

	 Kasser med tomme øl-/brusflasker skal til varemottak når de er fulle.				
Hva deltaker skal jobbe med i neste periode	Mål: Dato fra-til:				

KOMPETANSEBEVIS

DOKUMENTASJON PÅ GJENNOMFØRT OPPLÆRING
FOR
NAVN:…….. F. DATO:……..

……..har i perioden…….gjennomført opplæring innenfor følgende læringsområde ved PS:hotell, og har gjennom praktiske tester vist at han har den nødvendige kompetansen for å arbeide med housekeeping innenfor hotell- og servicenæringen.

Housekeeping	**Resultat av test**
Grunnleggende ferdigheter for arbeidslivet	
Generell kunnskap og oppgaver for renholdere	
Rengjøring av avreiserom	
Rengjøre fellestoaletter	
Rengjøring av konferanserom	
Vask av felles trapperom og korridor	
Rengjøring av restaurant	
Kunnskap om såper, liste	
Kunnskap om maskiner og utstyr, liste	

Vurderingene som brukes er "Bestått" / "Ikke bestått". Bestått betyr at både PS:hotell og Scandic vurderer at kandidaten har den kompetanse som arbeidsgivere innenfor hotell- og servicebransjen krever hos sine ansatte.

……
……
……

…… ……

For PS:hotell For Scandic Vulkan