

AMU-strukturforløb inden for køkken, hotel, restaurant, bager, konditor og kødbranchen



Analyserapport November 2012

Mærsk Nielsen HR

Jystrup Bygade 4

4174 Jystrup

Tlf. 35 13 22 77

E-mail: lizzie@maersk-nielsen.dk

www.maersk-nielsen.dk

ISBN: 978-87-92324-31-3

Analysen er gennemført af konsulenter fra Mærsk Nielsen HR for Efteruddannelsesudvalget for Køkken, Hotel, Restaurant, Bager, Konditor og Kødbranchen.

Indholdsfortegnelse

1. INDLEDNING	4
Analysens formål	4
Baggrund for analysen	4
Analysemetoder	5
Deltagere i interview	6
Analyserapport.....	6
2. JOBPROFILER INDEN FOR TJENEROMRÅDET	7
Mange forskellige jobprofiler	7
Arbejdsopgaver og kompetencekrav	7
Medarbejdersammensætning	11
3. KOMPETENCEKRAV TIL TJENERE	13
Teknisk-faglige kompetencer	13
Almen-faglige kompetencer	14
Personlige kompetencer	14
4. DELTAGELSE I KOMPETENCEUDVIKLING	15
Deltagelse i arbejdsmarkedsuddannelser	15
Virksomhedsinterne kurser	16
Leverandørkurser	17
Sidemandsoplæring	17
Videregående uddannelse	18
Jobbytte	18
Manglende deltagelse i kompetenceudvikling	19
Medarbejderudviklingssamtaler	21
5. NUVÆRENDE ANVENDELSE AF AMU-STRUKTURER.....	22
Branchens kendskab til AMU	22
Uddannelsesinstitutionernes oprettelse af AMU-strukturer	23
Behovet for oprettelse af AMU-strukturer	24
6. STRUKTURFORLØB I RELATION TIL 'SERVICE OG VÆRTSKAB' ...	26
7. MASTERSKABELON FOR UDDANNELSESSTRUKTURER	29
Mulige uddannelsesstrukturer	29
Synliggørelse af arbejdsmarkedsuddannelserne.....	30
En metode for tilblivelsen af en masterskabelon	32
Synliggørelse på websiden	33
8. KONKLUSIONER OG ANBEFALINGER.....	34
BILAG 1. OPLISTNING AF AMU-MÅL OG ENKELTFAG	38
BILAG 2-7. UDDANNELSESSTRUKTURER	43

1. Indledning

Analysens formål

Formålet med analysen har været at afdække, hvordan Efteruddannelsesudvalget for Køkken, Hotel, Restaurant, Bager, Konditor og Kødbranchen kan udarbejde og synliggøre arbejdsmarkedsuddannelserne i strukturforløb.

Med udgangspunkt i et eksempel på en uddannelsesstruktur for temaet 'Service og værtskab' for jobprofilen 'tjener', har der skullet udarbejdes en masterskabelon, der kan anvendes ved udarbejdelse af uddannelsesstrukturer i relation til specifikke jobprofiler inden for efteruddannelsesudvalgets jobområder.

Analysen har bl.a. skullet have fokus på:

- Udvikling af uddannelsesstrukturer inden for efteruddannelsesudvalgets jobområder
- Hvordan uddannelsesstrukturer og -forløb bedst kan synliggøres over for medarbejdere, arbejdsgivere, uddannelsesinstitutionerne og organisationerne via efteruddannelsesudvalgets webside eller på anden måde
- Afdækning af, hvilke jobprofiler der på sigt skal udarbejdes uddannelsesstrukturer for

Dermed har det været formålet, at analysen samlet set kan resultere i:

- Et eksempel på udarbejdelse af jobprofiler inden for tjenerområdet
- Forslag til mulige AMU-uddannelsesstrukturer inden for tjenerområdet
- Udformning af en masterskabelon for AMU-uddannelsesstrukturer
- En plan for synliggørelse af uddannelsesstrukturer
- En liste over jobprofiler, der efterfølgende kan udarbejdes uddannelsesstrukturer for

Baggrund for analysen

Ministeriet for Børn og Undervisning har de sidste par år opfordret efteruddannelsesudvalgene til at udarbejde uddannelsesstrukturer/-forløb, der kan bidrage til at synliggøre de mange uddannelsesmuligheder, der ligger i AMU. Synliggørelse af arbejdsmarkedsuddannelserne i strukturer og forløb kan bestå af AMU-mål, der gennemføres som 'perler på en snor' eller 'perler i en pose'.

På efteruddannelsesudvalgets webside ligger beskrivelser af alle AMU-mål i tilknytning til følgende seks jobområder:

- Madfremstilling – restaurant, kantine og catering
- Mad til grupper med varierede behov for ernæring
- Reception, servering og service
- Brød-, kage-, dessert- og konfekturfremstilling
- Detailforarbejdning og forædling af ferskvarer
- Industrislagning og forædling af kødprodukter

Efteruddannelsesudvalget ser dog et behov for en øget synliggørelse af arbejdsmarkedsuddannelserne, der knytter sig tættere til jobprofilerne. Dette skyldes ikke mindst den nedgang i anvendelsen af arbejdsmarkedsuddannelserne, der har været de seneste år. Sådanne uddannelsesforløb/-strukturer vil kunne bidrage til, at såvel medarbejdere som arbejdsgivere i højere grad kan se, hvordan et specifikt sammensat uddannelsesforløb kan styrke den enkelte medarbejders jobprofil, -funktion og udførelse af arbejdsopgaver.

Analysemetoder

Styregruppe

Der har været nedsat en styregruppe, der har bidraget til analyse og validering af de resultater, konsulenterne har fremlagt.

Gruppen har bestået af repræsentanter fra efteruddannelsesudvalget og fra og sekretariatet. Der har været gennemført et indledende møde, hvor analysens formål, indhold og forløb blev drøftet.

Midtvejs i analysen blev der gennemført endnu et møde, hvor konsulenterne fremlagde de foreløbige resultater, og hvor der blev drøftet mulige uddannelsesstrukturer samt synliggørelsen af disse.

Ved projektets afslutning er der gennemført et afsluttende styregruppemøde, hvor den endelige analyserapport samt forslag til uddannelsesstrukturer blev præsenteret.

Styregruppen har haft til opgave at sikre, at analysen er blevet gennemført i henhold til ministeriets bevilling for projektet, samt at godkende den færdige analyserapport.

Interview af repræsentanter fra branchen

Der er gennemført interview af ledere og medarbejdere, der har kunnet bidrage til udarbejdelsen af en jobprofil med tilhørende uddannelsesstruktur inden for service og værtskab i hotel-og restaurantområdet. Der har i interviewene desuden været fokus på branchens behov for og ønsker til AMU-

uddannelsesstrukturer, samt fokus på hvorledes uddannelsesstrukturerne bedst synliggøres.

Interview med repræsentanter fra uddannelsesinstitutioner

Der er gennemført interview med repræsentanter fra uddannelsesinstitutioner, der har kunnet bidrage til udarbejdelse af uddannelsesstrukturer i relation til den udvalgte jobprofil inden for service og værtskab.

Interviewene har desuden skullet bidrage til afdækning af uddannelsesinstitutionernes erfaringer med at udbyde og gennemføre uddannelsesstrukturer og -forløb for beskæftigede og ledige.

Endelig har interviewene bidraget til forslag til synliggørelse af udarbejdede uddannelsesstrukturer.

Deltagere i interview

Der er gennemført telefoninterview med ledere fra fem virksomheder inden for hotel- og restaurationsområdet.

Der er desuden gennemført interview med fire tjenere, der alle har brede erfaringer inden for tjenerområdet. Alle fire tjenere er – eller har været – tillidsrepræsentanter. Ingen af de interviewede tjenere kommer fra de virksomheder, der er blevet interviewet.

Endelig er der gennemført interview med seks repræsentanter fra fem uddannelsesinstitutioner, der udbyder arbejdsmarkedsuddannelser inden for tjenerområdet.

Alle interviewene er gennemført som telefoninterview af ½-1 times varighed.

Analyserapport

Rapporten er udarbejdet af konsulenter fra Mærsk Nielsen HR i november 2012.

Analyserapporten vil kunne downloades fra websiderne <http://www.khru.dk/> og www.maersk-nielsen.dk.

Analysen er gennemført med tilskud fra Ministeriet for Børn og Undervisnings pulje til udvikling af arbejdsmarkedsuddannelserne.

2. Jobprofiler inden for tjenerområdet

Mange forskellige jobprofiler

Analysen har afdækket følgende jobprofiler inden for tjenerområdet:

- Tjenere, der arbejder med a la carte
- Tjenere ved selskaber og konferencer
- Morgenservering
- Tjenere i baren
- Tjenere i caféen
- Tjenere med administrative funktioner
- Tjenere med ansvar for personale og oplæring

I mange tilfælde har medarbejderne overlappende jobprofiler, f.eks. i de tilfælde hvor medarbejderne både arbejder med a la carte og selskaber.

De enkelte jobprofiler bliver uddybet i næste afsnit.

Arbejdsopgaver og kompetencekrav

I dette afsnit kommer korte beskrivelser af de arbejdsopgaver og kompetencekrav, der typisk knytter sig til de enkelte jobprofiler. Det er dog klart, at der er store variationer fra arbejdsplads til arbejdsplads.

Det er vigtigt at gøre opmærksom på, at beskrivelserne bygger på de informationer, interviewpersonerne er kommet med i forbindelse med analysen, og ikke på nogen former for statistik. Styregruppen har imidlertid verificeret, at informationerne svarer til deres oplevelser af arbejdsopgaver og kompetencekrav i branchen.

Helt overordnede arbejdsopgaver og helt grundlæggende kompetencekrav til alle tjenere er service, gæstebetjening og udøvelse af værtskab. Dette stiller en lang række kompetencekrav til medarbejderne, såvel teknisk-faglige kompetencekrav som almen-faglige og personlige kompetencekrav.

Tjenere, der arbejder med a la carte

Tjenerne står for opdækning, kundevejledning i forhold til valg af mad og drikkevarer, servering, præsentation af mad og drikkevarer, afrydning og afregning med kunderne.

I forbindelse med opdækning skal tjenerne kunne vælge det rette bestik og de rigtige glas, sikre at service og glas er pæne samt placere service og glas korrekt. Med til opdækning hører der på nogle arbejdspladser også anretning af blomster.

Desuden modtager tjenerne bordbestillinger.

Kundevejledning i forhold til valg af mad og drikkevarer kræver – alt afhængigt af restaurantens niveau – et større eller mindre kendskab til de forskellige retter på menukortet, kendskab til de anvendte råvarer samt kendskab til de vine, øl og andre drikkevarer, der fremgår af menukortet.

Servering af menuer kan f.eks. omfatte tallerkensservering, tranchering, filetering og flambering. Tranchering, filetering og flambering foretages typisk kun på de lidt finere a la carte-restauranter, og det er oftest kun faglærte tjenere og elever, der er langt i deres uddannelsesforløb, samt ufaglærte med flere års systematisk sidemandsoplæring, der har disse kompetencer.

I forbindelse med serveringen skal tjenerne præsentere maden, hvilket kræver kendskab til såvel madens hovedingredienser som til f.eks. tilbehør og pynt på tallerkner og fader. Tjenerne skal desuden kunne præsentere de drikkevarer, der serveres.

På nogle arbejdspladser er der en opdeling af tjenerne, så det er de unge uden specifikke tjenerkompetencer, der varetager opgaver med pudsning af glas og bestik, opdækning og servering af brød og vand, mens det er de mere erfarne, faglærte tjenere, der modtager bestillinger og serverer mad og øvrige drikkevarer.

Jo mere i retning af gourmetrestauranter man kommer, jo større krav stilles der til tjenernes viden om den mad og de drikkevarer, der er på menukortet. Der stilles også større krav til gæstebetjening og værtskab, hvilket også er en medvirkende årsag til, at der beskæftiges flere faglærte tjenere i disse restauranter, end det er tilfældet i mange andre restauranter.

Alle tjenere skal desuden have kendskab til hygiejneregler.

Uanset uddannelsesbaggrund varetager tjenerne en oplæringsfunktion over for kollegaer, der er mindre erfarne. Dette foregår som et helt naturligt led i arbejdet, og det er ikke nødvendigvis formaliseret. Hvis der på arbejdspladsen er tjener elever, er der dog typisk en eller flere af tjenerne, der har et særligt oplæringsansvar.

Tjenere ved selskaber og konferencer

Tjenere, der serverer ved selskaber, har ikke den samme kontakt med gæsterne, som tjenere ved a la carte har. Menu og vine (eller andre drikkevarer) er bestilt på forhånd i dialog med en restaurantleder, og under selskabet er der typisk ikke tæt dialog mellem tjenerne og gæsterne om maden og vinen.

Fadservering stiller lidt større krav til tjenerne, end hvis der serveres ved buffet. Ved opstilling af buffet kan der dog være behov for, at tjenerne har kompetencer i forhold til tranchering og filetering.

Tjenerne ved konferencer har ofte endnu mindre kontakt med gæsterne, end tjenere der serverer ved selskaber, og deres arbejdsopgaver består typisk primært i opdækning til morgenmad, frokost og aftensmad, opstilling af maden på et buffetbord samt i at sætte drikkevarer på bordene og evt. åbne dem for gæsterne. Ved aftensserveringer kan der dog være fad- eller tallerkenserverting. Mad og drikkevarer er oftest aftalt på forhånd med receptionen eller med en salgsafdeling på konferencestedet.

Tjenerne ved konferencerne har desuden til opgave at sørge for vand og f.eks. frugt i mødelokaler samt opdækning til kaffe, brød og kage på borde i tilknytning til mødelokalerne.

Dermed er der ikke de samme krav om kendskab til menuen og vine til tjenere ved selskaber og konferencer, som der er til tjenere, der serverer a la carte. De skal under alle omstændigheder kun have viden om den mad og de vine, der serveres ved det konkrete selskab eller den pågældende konference.

Nogle interviewpersoner påpeger, at arbejdet som tjener ved selskaber typisk stiller større krav til tjenernes fysik end flere af de andre jobprofiler inden for tjenerområdet.

Blandt tjenere, der serverer ved selskaber, er der en høj andel af ufaglærte, herunder især unge studerende. Mange af disse er løst ansatte og bliver hyret til en dag/aften ad gangen. Inden for conferenceområdet er der typisk en blanding af faglærte og ufaglærte tjenere, og nogle steder er der en højere andel af tjenerne, der er fastansatte. Der er dog også nogle konferencestede, der ind imellem afholder konferencer med et meget stort antal deltagere, hvor over 90 % af medarbejderne er ufaglærte. De faglærte tjenere varetager til disse arrangementer typisk udelukkende en ledende og koordinerende funktion.

Morgenservering

Tjenere, der arbejder med morgenmadsservering, har ofte meget begrænsede arbejdsopgaver, der består i at anrette en morgenmadsbuffet og løbende sørge for afrydning af bordene, efterhånden som gæster bliver færdige med deres morgenmad.

Kontakten med gæsterne er meget begrænset.

På nogle arbejdspladser er det desuden tjenernes opgave at sørge for støvsugning og lettere rengøring af det lokale, der serveres morgenmad i.

Der er en forholdsvis høj andel af tjenerne ved morgenservertning, som altså kun varetager denne type af arbejdsopgaver, der er ufaglærte.

Tjenere i baren

Tjenere i baren har almindeligvis et meget begrænset arbejdsområde, der primært stiller kompetencekrav i forhold til viden om alkoholiske drikke, og hvordan disse kan mikses. Der serveres dog også varme drikke i mange baren.

En del af tjenerne arbejder både i virksomhedens restaurant og bar, og de har derfor en kombination af arbejdsopgaver.

Tjenere, der udelukkende arbejder i baren, er ofte ufaglærte.

Tjenere i caféen

Tjenernes primære arbejdsopgaver består i servering af varme og kolde drikkevarer, kager og lette retter. Hertil kommer afrydning af borde og lettere rengøring.

Tjenerne på caféerne er typisk unge, og det er primært ufaglærte tjenere, der arbejder på caféerne.

Tjenere med administrative funktioner samt tjenere med ansvar for personale og oplæring

Tjenerne inden for dette område har typisk en eller anden form for ledelsesfunktion, og er f.eks. udnævnt til overtjenere eller restaurantchefer. Der er dog også andre 'almindelige' tjenere, der i større eller mindre omfang har administrative arbejdsfunktioner og/eller personaleansvar, herunder ansvaret for tjenere der er under oplæring.

Eksempler på arbejdsopgaver for disse tjenere:

- Besvarelse af mails
- Behandling af specielle kundeønsker
- Bestilling af varer, f.eks. vin, øl, spiritus og blomster
- Anretning af blomster
- Aftale menuer med køkkenet
- Planlægge vinmenuer
- Udarbejde menukort
- Oplæring af tjenererelever, ufaglærte og faglærte
- Oplæring af øvrige medarbejdere
- Personaleadministrative opgaver
- Vagtplanlægning
- Gennemførelse af medarbejderudviklingssamtaler med tjenerne

- Planlægning af tjenernes deltagelse i kompetenceudvikling
- Varetagelse af værtsfunktionen over for kunderne
- Uddelegering af arbejdsopgaver

Medarbejdersammensætning

Det er kendetegnede, at der inden for alle jobprofiler er beskæftiget både faglærte og ufaglærte tjenere. På stort set alle arbejdspladser er der også både fastansatte tjenere og løst ansatte tjenere.

Blandt de fastansatte tjenere er der desuden en del, der er ansat i en tidsbegrænset periode, f.eks. sæsonarbejde i Tivoli eller på Bakken.

De løst ansatte tjenere er ikke sikret en fast arbejdstid og beskæftigelse, men de får vagter, når virksomhederne har brug for ekstra arbejdskraft. Der er en stor andel af studerende og andre ufaglærte blandt de løst ansatte tjenere. En virksomhed, der afholder mange store konferencer og møder, oplyser, at 97 % af deres tjenere er studerende og andre ufaglærte.

Blandt de løst ansatte tjenere i andre virksomheder er der også faglærte tjenere, der enten har svært ved at få fast job, eller som selv ønsker en løs ansættelse, fordi de f.eks. på grund af alder ikke ønsker at have fuldtidsbeskæftigelse.

Næsten alle de interviewede virksomheder har tjener elever, men interviewpersonerne fortæller, at det er vanskeligt at rekruttere elever, og flere af virksomhederne har ikke så mange elever, som de kunne ønske. Tjenerfaget er på ingen måde et modefag, og de unge, der har lyst til at gå ind i hotel- og restaurationsbranchen, foretrækker typisk en uddannelse som kok. Der har i en lang årrække været meget mediefokus på kokke, mens der slet ikke har været fokus på tjenerfaget.

Der er på mange arbejdspladser en nogenlunde ligelig fordeling af mænd og kvinder. En del arbejdspladser har udlændinge ansat.

En interviewperson vurderer, at der i branchen kun er ca. 1/3 af tjenerne, der er faglærte eller under uddannelse, og at 1/3 har arbejdet som ufaglærte i en længere årrække.

En anden interviewperson påpeger betydningen af, at der på arbejdspladsen er mange faglærte tjener.

Interviewpersonen, som arbejder på et hotel, der afholder en del konferencer, fortæller:

“Det har en stor betydning, at der er mange faglærte tjenere, og at de øvrige tjenere har stor erfaring. Der er en del kollegaer med masser af erfaringer. Det er f.eks. vigtigt at vide, at det er god stil at åbne vinen nede ved bordet i stedet for oppe ved baren. Når man åbner vinen ved bordet, giver det mulighed for en dialog med gæsterne, f.eks. om vinen.”

Der er en høj andel af uorganiserede tjenere i branchen. En af interviewpersonerne vurderer, at kun ca. 1/3 af tjenerne er organiserede.

3. Kompetencekrav til tjenere

Som det fremgår af det foregående kapitel er der store forskelle på de arbejdsopgaver, som tjenerne inden for de forskellige jobprofiler varetager.

Analysen har afdækket en række kompetencekrav til tjenere. I det følgende er kompetencekravene delt i tre forskellige grupper:

- Teknisk-faglige kompetencer
- Almen-faglige kompetencer
- Personlige kompetencer

Beskrivelsen af kompetencerne kan ikke være udtømmende og dækkende for alle typer af tjenere, da der - som tidligere nævnt - er så store forskelle på, hvilke arbejdsopgaver tjenerne varetager.

Inden for nogle jobprofiler stilles der store teknisk-faglige kompetencekrav til tjenerne, og derfor søger virksomhederne primært faglærte tjenere til at bestride disse job. Inden for andre jobprofiler stilles der få teknisk-faglige kompetencekrav til medarbejderne, og inden for disse jobprofiler er der ansat mange - eller næsten udelukkende - ufaglærte tjenere.

Herunder følger en opstilling af de krav til kompetencer til tjenere, som interviewpersonerne i virksomhederne peger på.

Teknisk-faglige kompetencer

De teknisk-faglige kompetencer relaterer sig tæt til den viden og de færdigheder, medarbejderne skal have for at løse de konkrete faglige arbejdsopgaver.

De teknisk-faglige kompetencekrav til medarbejderne varierer naturligvis meget fra arbejdsopgave til arbejdsopgave og fra virksomhed til virksomhed, men tjenerne skal blandt andet have viden om og praktiske erfaringer i forhold til følgende:

- Opdækning af borde
- Servering
- Tranchering, filetering og flambering
- Maden, der serveres
- Vin
- Øl
- Drinks
- Kaffe og te
- Planlægning af menuer i samarbejde med kokkene

Almen-faglige kompetencer

De almen-faglige kompetencer går på tværs af brancher og fag, og derfor kan de samme almen-faglige kompetencer anvendes inden for mange forskellige jobområder. Det er dog typisk således, at de almen-faglige kompetencer er tonet af de arbejdsopgaver, medarbejderne arbejder med.

Tjenerne skal blandt andet have almen-faglige kompetencer inden for følgende områder:

- It-kompetencer i forhold til anvendelse af elektroniske kasseapparater og Office-programmer på computeren
- Tale, læse og skrive dansk
- Tale og forstå fremmedsprog – især engelsk og tysk
- Regnekompetencer
- Ledelseskompeterencer

Når der står ledelseskompeterencer under almen-faglige kompetencer, tænkes der på de ledelseskompeterencer, som tjenerne anvender i forhold til daglig ledelse af lærlinge og kollegaer i samspil med løsning af tjenerfaglige opgaver. Man kan betragte det som en form for 'side-kompetence' i forhold til løsning af de øvrige tjeneropgaver. Er der tale om tjenerer, hvis primære arbejdsopgaver består i ledelse, vil man betragte ledelseskompeterencen som en teknisk-faglig kompetence.

Personlige kompetencer

De personlige kompetencer er meget relevante i forhold til at få de teknisk-faglige og almen-faglige kompetencer sat i spil.

Kompetencerne er tæt knyttet til den enkeltes personlighed, men det er samtidig vigtigt at være opmærksom på, at det afhænger af konteksten, i hvilket omfang de personlige kompetencer kommer i spil. F.eks. kan der være medarbejdere, der er meget fleksible i privatlivet, men som på arbejdet ikke udviser den samme fleksibilitet. Tjenerne skal blandt andet have følgende personlige kompetencer:

- Imødekommende, smilende og udadvendt
- Serviceminded og udbredt serviceforståelse
- Gå-på-mod
- Stabil
- Social, rar og betænksom
- Flexibel – også på tværs af faggrænserne
- Kollegial
- Teamplayer
- Samarbejdsevner
- Kundebevidsthed

4. Deltagelse i kompetenceudvikling

Som tidligere nævnt er der som led i analysen blevet gennemført interview med ledere fra fem virksomheder samt med fire tillidsrepræsentanter, der kommer fra andre virksomheder, og som har erfaringer fra mange forskellige arbejdspladser.

Mange virksomheder inden for hotel- og restaurationsområdet har tjener-elever, og det gælder også for næsten alle de virksomheder, som interviewpersonerne kommer fra.

Eleverne deltager naturligvis i uddannelsesforløb på en erhvervsskole som led i deres uddannelse. Dermed har arbejdspladserne også en vis form for kontakt til en erhvervsskole, men interviewene har afdækket, at det desværre ikke har en afsmittende virkning på de øvrige tjenere. Det er således meget begrænset, hvad der foregår af formaliseret kompetenceudvikling af tjenere i de fleste af de virksomheder, som interviewpersonerne kommer fra.

De fleste af interviewpersonerne lægger vægt på nødvendigheden og vigtigheden af kompetenceudvikling af tjenerne, men i virksomheden er der få, der rent faktisk deltager i formaliseret uddannelse.

En interviewperson siger:

“Det er vigtigt, at vi ikke går i stå, selvom vi er faglærte!”

Kompetenceudviklingen gennemføres typisk ved hjælp af sidemandsoplæring, og de fleste steder er denne oplæring mere eller mindre ustruktureret.

I det følgende kommer en beskrivelse af den kompetenceudvikling, som interviewpersonerne fortæller, at tjenerne på deres arbejdspladser deltager i.

Deltagelse i arbejdsmarkedsuddannelser

Der er ingen af interviewpersonerne, der kan nævne arbejdsmarkedsuddannelser inden for tjenerområdet, som de selv, deres kollegaer eller medarbejdere har deltaget i.

Der er i interviewene nogle få eksempler på tjeneres deltagelse i arbejdsmarkedsuddannelser, der vedrører udvikling af andre kompetencer. Der er f.eks. tjenere, der har deltaget i it-kurser.

En virksomhedsleder fortæller, at flere medarbejdere på arbejdspladsen har deltaget i Den Grundlæggende Lederuddannelse. Det har virksomheden haft stor glæde af.

Lederen fortæller:

"Det har betydet, at de har fået en bedre forståelse for ledelsen, og for hvad vi går og laver. Fem medarbejdere var af sted, og af dem er der i øvrigt tre medarbejdere, der efterfølgende er blevet selvstændige. Det er et kursus, som jeg har anbefalet til andre."

I forbindelse med gennemførelse af interviewene finder en del af virksomhedslederne ud af, at der eksisterer arbejdsmarkedsuddannelser, som de ikke tidligere har haft kendskab til. Det samme gælder de medarbejdere og tillidsrepræsentant fra andre virksomheder, der har deltaget i interview.

Interviewpersonerne giver udtryk for, at de selv, deres kollegaer eller medarbejdere kan have glæde af at deltage i forskellige arbejdsmarkedsuddannelser.

Dette gælder f.eks. inden for følgende områder:

- Oplæring af ufaglærte inden for servering, f.eks. for medarbejdere der arbejder som selskabstjenere
- Vinlære
- Servering af øl
- Lederuddannelse
- Mentoruddannelse

Virksomhedsinterne kurser

Nogle få interviewpersoner fortæller, at der på arbejdspladsen er gennemført virksomhedsinterne kurser. Nogle af disse kurser er støttet af kompetencefonden.

En tillidsrepræsentant fortæller:

"Vi har arbejdet meget med service hos os, og det har gjort en stor forskel på arbejdspladsen, for der er især nogle af de nye medarbejdere, der ikke har det samme fokus på det rette sprogbrug og den rette holdning. Der er f.eks. medarbejdere, der ved travlhed kommer til at fremstå som meget afvisende over for gæsterne, hvis de rykker for deres mad, og de kan f.eks. finde på at svare: 'Kan du ikke se, at jeg har travlt?'."

Derfor har vi gennemført efteruddannelse med midler fra kompetencefonden. Det var et kursus om service og værtskab for en stor gruppe af medarbejdere. Vi havde en ekstern selvstændig underviser på kurset, hvor der blev sat fokus på at fremme

det tværfaglige samarbejde. Ledergruppen deltog også. Det var både undervisning og vejledning. Det har været rigtig godt."

Der er interviewpersoner, der fortæller, at der på deres arbejdsplads er blevet gennemført salgskurser samt 'Kend dig selv'-kurser. Nogle af kurserne er blevet gennemført med støtte fra kompetencefonden.

Leverandørkurser

På nogle arbejdspladser gennemføres der såkaldte leverandørkurser. I praksis er der ofte blot tale om møder af 1-3 timers varighed.

Det er primært vinleverandører samt leverandører af øl, kaffe og te, der kommer og præsenterer de produkter, som restauranterne, hotellerne og konferencestederne indkøber og sælger.

Leverandørkurserne gør det muligt for tjenerne at få en eksakt viden, som de kan anvende, når de skal anbefale og præsentere den vin, øl etc. for gæsterne, som virksomheden har indkøbt.

På nogle arbejdspladser er det obligatorisk, at de medarbejdere, der er på arbejdet, deltager, mens det på andre arbejdspladser er frivilligt for medarbejderne at deltage, da de ikke får betaling for deltagelse i kurserne.

Sidemandsoplæring

Sidemandsoplæring er meget udbredt på arbejdspladserne. Det meste af sidemandsoplæringen foregår ret usystematisk, hvor de mere erfarne tjenere uformelt oplærer de mindre erfarne tjenere.

En leder fra en virksomhed, der udelukkende anvender sidemandsoplæring til kompetenceudvikling af medarbejderne, siger:

"Vi benytter os ikke af AMU... vi vælger selv at efteruddanne medarbejderne."

Virksomheden beskæftiger lejlighedsvist et meget stort antal løst ansatte tjenere til store konferencer. Over 90 % af tjenerne er ufaglærte, men virksomhedslederen mener ikke, at det giver mening at lade nogle af dem deltage i mere formaliseret efteruddannelse på en erhvervsskole.

Der foregår dog også systematisk og struktureret sidemandsoplæring på arbejdspladserne, men det er kun i mindre grad.

En virksomhedsleder fortæller:

“Vi oplærer tjenerne på restauranten. F.eks. afholder vi om fredagen vinskole for vores elever, og de ufaglærte kan også deltage, hvis de har lyst og vil bruge tid på det, for det er interessant for medarbejderne.”

Videregående uddannelse

Nogle af interviewpersonerne giver udtryk for, at de ikke mener, at arbejdsmarkedsuddannelserne inden for tjenerområdet er målrettet de faglærte tjenere. Nogle mener endog, at der slet ikke er behov for arbejdsmarkedsuddannelser for de faglærte tjenere.

En leder mener ikke, at der er behov for almindelige AMU-kurser for de faglærte tjenere, da de har brug for kompetenceudvikling på et højere niveau, end det som arbejdsmarkedsuddannelserne kan tilbyde.

På to af de interviewedes arbejdspladser er der f.eks. medarbejdere, der tager en sommelieruddannelse. Der er både tale om længerevarende uddannelsesforløb og ganske korte uddannelsesforløb. De korte uddannelsesforløb er gennemført hos AMU-udbydere – dog ikke med VEU-godtgørelse.

Ét af de længerevarende uddannelsesforløb er gennemført i et samarbejde mellem Hotel- og Restaurantskolen i København og Vinkällan, som er et svensk firma med ti års erfaring i sommelieruddannelser. Der er også en interviewperson, der deltager i ‘Master of Wine’, der gennemføres af Institute of Masters of Wine i Storbritannien.

Der er desuden interviewpersoner, der fortæller, at de – eller deres kollegaer – har deltaget i lederuddannelser, bl.a. gennem Horesta. Det har i interviewene ikke været til at afklare, om disse lederuddannelser ligger på et niveau over arbejdsmarkedsuddannelserne, men det er sandsynligt, at lederuddannelserne har haft et anderledes og mere specifikt fokus end arbejdsmarkedsuddannelserne.

Jobbytte

En af de interviewede virksomheder har gode erfaringer med at lade kokke og tjenere bytte job, så de kan lære lidt mere om hinandens job. En leder fortæller:

“Nogle gange bytter en tjener og en kok roller, og dette jobbytte lærer medarbejderne meget af. Jeg har været med til at sætte det i gang, men nu er det noget, som de aftaler indbyrdes.”

Jobbytte er en læringsform, der både kan anvendes som virksomhedsintern læring og som læring mellem arbejdspladser, hvor medarbejdere fra forskellige virksomheder for nogle dage bytter job med hinanden for at få faglig og/eller organisatorisk inspiration.

Manglende deltagelse i kompetenceudvikling

I analysen fremstår det helt tydeligt, at der på de fleste arbejdspladser ikke er en uddannelseskultur. Selv arbejdspladser, der har tjenerlever, og som dermed i større eller mindre grad er i kontakt med erhvervsskolerne om kompetenceudvikling, tilbyder ikke deres medarbejdere deltagelse i formel kompetenceudvikling.

En restaurationsleder siger:

"Vi investerer ikke i medarbejderne, fordi de kommer og går. Den teknisk-faglige kompetenceudvikling klarer vi selv ved at oplære tjenerne på restauranten."

Når virksomheder IKKE benytter sig af at lade medarbejderne deltage i arbejdsmarkedsuddannelser er der mange forklaringer.

Nogle interviewpersoner mener ikke, at der findes arbejdsmarkedsuddannelser, der er relevante for dem selv eller for deres medarbejdere.

En hotelleder siger:

"Jeg tror ikke rigtigt, at der findes er noget i AMU, vi kan bruge, men Horesta tilbyder nogle kurser, der kan være interessante."

En leder i en restaurant siger om AMU:

"Der er ikke noget passende udbud. Der er forskel på, hvad der tilbydes af kurser, og hvad der er virksomhedens egen filosofi og forventninger til at videreuddanne sig."

Måske er det korrekt, at der ikke er et passende udbud af arbejdsmarkedsuddannelser målrettet den konkrete arbejdsplads, men ledernes udsagn kan også være et udtryk for, at de ikke har et overblik over de mange kompetenceudviklingsmuligheder, der er i AMU.

Nogle interviewpersoner mener, at den manglende deltagelse i AMU også hænger sammen med medarbejdernes manglende interesse i at deltage. En interviewperson siger:

"Der er ikke behov for almindelige AMU-kurser for de faglærte, og løsarbejderne er ikke interesserede."

Der er interviewpersoner, der giver udtryk for, at underviserne på AMU ikke har et tilstrækkeligt højt fagligt niveau.

En interviewperson siger om faglærtes deltagelse i AMU:

"Faglærte vil ikke af sted, fordi de er bedre end underviseren."

En anden leder siger om arbejdsmarkedsuddannelser om vin:

"Vi kan ikke bruge AMU-faglærere til at undervise i vine – det skal være nogle, der har Master of Wine – og som er superdygtige."

Der er flere interviewpersoner, der peger på, at den manglende deltagelse i formel kompetenceudvikling hænger sammen med en manglende uddannelseskultur i branchen.

En leder siger:

"Vi er generelt for dårlige til at sende os selv og hinanden på uddannelse. Det er branchens kultur, at man ikke deltager i uddannelse. Vi gør lidt som vi plejer, vi er ofte topstyret, og vi følger ikke rigtigt med"

En tillidsrepræsentant siger:

"Hvis man selv efterspurgte det, ville man komme på efteruddannelse, for man har jo ret til det, men det er også svært for medarbejderne selv at finde ud af, hvilke efteruddannelsesmuligheder der er."

På nogle af de større arbejdspladser prøver tillidsrepræsentanterne at få flere medarbejdere til at deltage i efteruddannelse. Dette gælder også medarbejdere uden for tjenerområdet.

En tillidsrepræsentant fortæller:

"Jeg har også anbefalet andre at tage på kurser. Der er f.eks. en af stuepigerne, som har så svært ved at gå ind i e-Boks for at se lønsedler, og hun har også svært ved at gå ind i vagtplanerne. Hende har jeg anbefalet at tage et it-kursus. Jeg har selv været på it-kursus engang, og jeg kunne godt have brug for det igen."

Der er flere af interviewpersonerne, der peger på, at der skal arbejdes mere med afholdelsesformerne for arbejdsmarkedsuddannelserne, hvis man skal have flere til at deltage.

Interviewpersonerne peger f.eks. på afholdelse af AMU på en fast ugedag én gang om ugen (f.eks. mandag), eller AMU der gennemføres på formiddage eller eftermiddage.

Medarbejderudviklingssamtaler

Nogle af interviewpersonerne fortæller, at der bliver gennemført medarbejderudviklingssamtaler på deres arbejdsplads. Det er dog ikke så almindeligt, at der ved samtalerne bliver sat fokus på kompetenceudvikling, og at der rent faktisk planlægges og gennemføres efteruddannelse af medarbejderne.

En tillidsrepræsentant fortæller:

"Der afholdes medarbejderudviklingssamtaler, hvor der tales om efteruddannelse, men det bliver ikke stillet som et krav til medarbejderne, at de skal deltage i efteruddannelse. Ledelsen presser ikke på, og så bliver det ikke til noget."

Der er interviewpersoner, der fortæller, at der er intentioner på arbejdspladsen om, at der skal gennemføres medarbejderudviklingssamtaler, men at det er svært at finde tid til at gennemføre dem.

En interviewperson fortæller:

"Vi har så travlt, at vi ikke har tid til efteruddannelse, men i januar har vi selvfølgelig ikke så meget at lave..."

Gennemførelse af medarbejderudviklingssamtaler med fokus på medarbejdernes kompetenceudviklingsbehov bør gennemføres med udgangspunkt i såvel virksomhedens behov som den enkelte medarbejders behov. Samtalerne er det første skridt til uddannelsesplanlægning, der kan føre til relevant kompetenceudvikling af virksomhedernes medarbejdere.

Derfor er medarbejderudviklingssamtaler et centralt led i planlægning og gennemførelse af medarbejdernes kompetenceudvikling.

5. Nuværende anvendelse af AMU-strukturer

Analysen har bl.a. haft fokus på at belyse synligheden af arbejdsmarkedsuddannelserne, og dette kapitel starter med en kort beskrivelse af, hvordan nogle af de interviewede repræsentanter fra branchen får oplysninger om mulighederne for at deltage i arbejdsmarkedsuddannelser inden for tjenerområdet.

Derefter følger en beskrivelse af nogle af de AMU-strukturer, som uddannelsesinstitutionerne har oprettet og gennemført, da disse kan være til inspiration for efteruddannelsesudvalgets fortsatte arbejde med at udvikle AMU-strukturer.

Herefter følger nogle overvejelser, som efteruddannelsesudvalget kan gøre sig i forhold til oprettelse af strukturforløb.

Branchens kendskab til AMU

Næsten alle de personer, der er blevet interviewet i forbindelse med analysen, giver udtryk for manglende overblik over, hvilke arbejdsmarkedsuddannelser der findes.

Når branchens ledere og medarbejdere skal finde ud af mulighederne for deltagelse i arbejdsmarkedsuddannelser synes de, at det er lettest at kontakte en skole og spørge dem. Der er dog også interviewpersoner, der fortæller, at de selv prøver at søge efter arbejdsmarkedsuddannelserne på internettet, men at de synes, at det er vanskeligt at finde de uddannelser, de søger.

En interviewperson fortæller:

"Jeg vil gerne på et praktikvejlederkursus, og forleden dag fandt jeg det også, men så skulle jeg finde det igen i går, og nu kan jeg slet ikke finde kurset. Jeg gik ind og kiggede efter kurset i Kompetencefonden, men jeg kunne ikke finde ud af, hvor og hvornår der gennemføres kurser."

Andre fortæller, at de specifikt søger informationer på skolernes hjemmesider, men at de ofte ikke kan finde de kurser, de søger.

Stort set alle interviewpersoner efterlyser en større synlighed af arbejdsmarkedsuddannelserne.

Uddannelsesinstitutionernes oprettelse af AMU-strukturer

Interviewpersonerne fra virksomhederne har kun få forslag til, hvilke AMU-strukturer og AMU-pakker der kan være behov for inden for tjenerområdet. Dette afspejler bl.a. interviewpersonernes manglende kendskab til arbejdsmarkedsuddannelserne. Der fremstår dog af interviewene et behov for udvikling af nogle AMU-strukturer, der retter sig mod den store gruppe af ufaglærte tjenere i branchen.

Nogle uddannelsesinstitutioner har allerede oprettet og gennemført sådanne AMU-pakker. Uddannelsesforløbene er typisk gennemført i et tæt samarbejde mellem fagforeningen, et eller flere jobcentre og uddannelsesstedet.

En af uddannelsesinstitutionerne har f.eks. to gange gennemført en AMU-pakke med titlen "Introduktion til servering – blive klar til serveringsjob". Forløbet består af følgende tre arbejdsmarkedsuddannelser:

- Servering (40856)
- Servering ved selskaber (40989)
- Almen fødevarerhygiejne med certifikat (45780)

Forløbet har en varighed på otte dage, og det var været en succes, så uddannelsesinstitutionen har planlagt at gennemføre endnu et forløb.

En anden uddannelsesinstitution har lavet en AMU-pakke med titlen "Bliv sæsonklar". Den består af følgende tre arbejdsmarkedsuddannelser:

- Servering (40856)
- Salgsteknik (40003)
- Præsentation af menu (40990)

Forløbet har en varighed på fem dage.

Der er også en af uddannelsesinstitutionerne, der har skabt nogle AMU-pakker, der er specifikt målrettet ledige, der gennem anvendelse af deres mulighed for 6 ugers selvvalgt uddannelse kan kvalificere sig til jobs inden for institutionskøkkenområdet, caféområdet eller restaurantområdet.

Uddannelsesinstitutionen har udarbejdet en folder om muligheden, og 'Institutionsvejen' er beskrevet således:

"Institutionsvejen er for dig, der ønsker en ny karriere inden for institutionskøkkener (f.eks. vuggestuer, børnehaver, daginstitutioner) eller som ønsker at opkvalificere dig inden for denne branche."

Folderen indeholder en kort beskrivelse af de syv forskellige uddannelser, som forløbet kan bestå af:

- Tilberedningsmetoder – i institutionskøkkener (42450)
- Brød og madbrød med fibre og fuldkorn (40781)
- Børn og mellemmåltider (42888)
- Smagen i centrum (45874)
- Madlavningstekniske egenskaber i madfremstilling (45652)
- Økologisk planlægning (30356-3)
- Kost til småbørn (42454)

Hvis deltagerne tager hele forløbet i 'Institutionsvejen', har det en varighed på 30 dage. Forløbene i 'Cafévejen' og 'Restaurantvejen' er på henholdsvis 20 dage og 24 dage.

Der er desuden uddannelsesinstitutioner, der er i gang med at udvikle flere forskellige lederudviklingsforløb til hotel- og restaurationsbranchen. Uddannelsesforløbene består af en række arbejdsmarkedsuddannelser og har en varighed på 15-19 dage.

Nogle af interviewpersonerne efterlyser en mulighed for, at tjenerne gennem deltagelse i en række arbejdsmarkedsuddannelser kan tilegne sig kompetencer på faglært niveau uden, at de skal deltage i et erhvervsuddannelsesforløb.

Behovet for oprettelse af AMU-strukturer

Uddannelsesinstitutionernes erfaringer med AMU-strukturer viser, at AMU-målgruppen kan have glæde af strukturerne, dels fordi strukturerne bidrager til synliggørelse af AMU, og dels fordi deltagerne får et mere sammenhængende uddannelsesforløb, end hvis de 'blot' deltog i en enkelt arbejdsmarkedsuddannelse.

Hvis man tager udgangspunkt i uddannelsesinstitutionernes erfaringer med uddannelsesstrukturer, kan der på tjenerområdet være behov for uddannelsesstrukturer målrettet følgende to grupper af tjenere:

- Ufaglærte tjenere (grundlæggende kendskab til tjenerfaget)
- Faglærte tjenere (specifik viden om mad, vine og øl samt almen og personlig kompetenceudvikling)

Analysen har desuden peget på et behov for uddannelsesstrukturer i forhold til tjenere, der varetager administrative funktioner og/eller har ansvar for personale og oplæring (administration, anvendelse af pc, økonomi, jura, ledelse etc.)

Der er mangfoldige muligheder for at skabe AMU-strukturer i forhold til de forskellige grupper af tjenere, og de to eksempler på AMU-strukturer: "Introduktion til servering – blive klar til serveringsjob" og "Bliv sæsonklar" er blot to eksempler på mulige AMU-strukturer målrettet henholdsvis ufaglærte og faglærte tjenere.

Uddannelsesinstitutionerne vil typisk udvikle AMU-strukturer i forhold til deres kendskab til konkrete behov i de virksomheder, de samarbejder med.

Efteruddannelsesudvalget vil gerne støtte skolerne i deres arbejde med at udvikle AMU-strukturer. Derfor har efteruddannelsesudvalget valgt at sætte fokus på udvikling af uddannelsesstrukturer inden for temaet 'Service og værtskab' – og i første omgang specifikt for tjenere – hvilket der sættes fokus på i næste kapitel.

6. Strukturforløb i relation til 'Service og værtskab'

Efteruddannelsesudvalget for Køkken, Hotel, Restaurant, Bager, Konditor og Kødbranchen har med analysen ønsket at få afdækket, hvordan arbejdsmarkedsuddannelserne kan synliggøres i strukturforløb. Dette ikke mindst på grund af den nedgang i anvendelsen af AMU, der har været i de seneste år.

Efteruddannelsesudvalget har valgt, at der skulle udarbejdes et forslag til en uddannelsesstruktur for temaet 'Service og værtskab' inden for tjenerområdet.

En gennemgang af AMU-mål og enkeltfag tilkoblet FKB'en '2777 Reception, servering og service' har vist, at der kun er to af de tilkoblede mål, der er direkte relateret til temaet 'Service og værtskab'. Det drejer sig om følgende to mål:

- Kulturforståelse anvendt i gæstebetjening (46862)
- Personligt salg – kundens behov og løsninger (46472)

Kulturforståelse anvendt i gæstebetjening

Deltageren kan agere hensigtsmæssigt på internationale gæsters særlige ønsker og behov ud fra en forståelse af kulturel forskellighed og basal kendskab til oversøiske og europæiske kulturskikke, omgangsformer og normer. Deltageren kan ved hjælp af verbal og nonverbal kommunikationsforståelse udføre konkrete servicehandlinger og styrke relationen til alle gæstetyper uanset deres nationalitet. Deltageren kan levere gæsteservice, forplejning og andre ydelser, der er imødekomende over for internationale gæsters forventninger og kulturelle baggrund. Deltageren kan med gæstens behov i fokus initiere tværkulturelt samarbejde med kolleger.

Varighed: 2 dage

Personligt salg - kundens behov og løsninger

Deltageren kan i sit daglige arbejde varetage kundekontakten i en salgssituation.

Deltageren kan anvende forskellige salgsteknikker, der benyttes i en struktureret personlig salgsamtale, eksempelvis spørgeteknik, behovsanalyse og argumentationsteknik.

Deltageren kan yde efterservice og behandle eventuelle klager i forhold til gældende lovgivning.

Varighed: 3 dage

Efteruddannelsesudvalget har dog netop fået udviklet og godkendt to nye AMU-mål, der bliver tilkøbtet FKB'en, og som begge er relevante i forhold til temaet 'Service og værtskab'.

Uddannelserne har følgende titler:

- Kommunikation i serviceorienteret gæstebetjening (46691)
- Rundt om konflikter med gæsten (47520)

Kommunikation i serviceorienteret gæstebetjening

Deltagerne kan anvende verbal og non-verbal kommunikation i en serviceorienteret gæstebetjening, så gæsten føler sig velkommen og får en god oplevelse.

Deltagerne kan med respekt for den enkelte gæst anvende kommunikative redskaber til afdekning af gæstens forventninger, ønsker og behov.

Varighed: 2 dage

Rundt om konflikter med gæsten

Deltagerne kan i gæstebetjeningen via sin personlige fremtræden fremme en anerkendende kommunikation i en konfliktsituation.

Deltagerne kan i sandhedsøjeblikket håndtere konflikt med gæsten i forskellige konfliktfaser og samtidig udvise serviceminded adfærd.

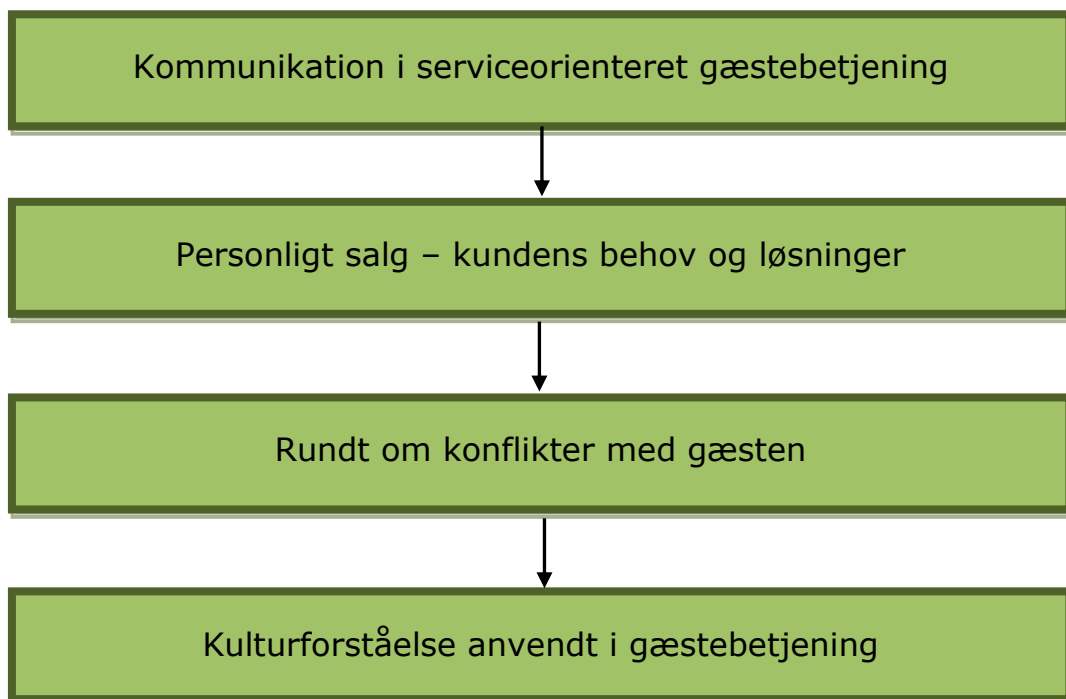
Varighed: 1 dage

De to eksisterende AMU-mål kan sammen med de to nye ovennævnte AMU-mål udgøre en anbefaling til uddannelsesstruktur, der kan kvalificere tjenere i forhold til temaet 'Service og værtskab'.

I løbet af foråret 2013 forventes der desuden at blive udviklet fem andre AMU-mål, der relaterer sig til service og værtskab, og som i større eller mindre grad kan være relevante for en uddannelsesstruktur med temaet 'Service og værtskab' til tjenere, herunder ikke mindst et AMU-mål med titlen 'Det gode værtskab'.

Ud over at anbefale, hvilke AMU-mål der skal indgå i uddannelsesstrukturen, kan der også anbefales en rækkefølge for gennemførelsen. Se forslaget på næste side.

Uddannelsesstrukturen kan f.eks. se således ud:



Uddannelsesstrukturen med disse fire AMU-mål har en samlet varighed på 8 dage.

I næste kapitel sættes der fokus på, hvordan efteruddannelsesudvalget efterfølgende kan arbejde med at danne uddannelsesstrukturer i relation til forskellige jobprofiler inden for efteruddannelsesudvalgets forskellige jobområder.

7. Masterskabelon for uddannelsesstrukturer

Den gennemførte analyse har haft til formål at afdække, hvordan Efteruddannelsesudvalget for Køkken, Hotel, Restaurant, Bager, Konditor og Kødbranchen kan udarbejde og synliggøre arbejdsmarkedsuddannelser i strukturforløb.

Efteruddannelsesudvalget har valgt, at analysen skulle tage udgangspunkt i tjenerområdet, og at den udarbejdede uddannelsesstruktur skulle have fokus på 'Service og værtskab'. På baggrund af disse erfaringer skulle der udformes en masterskabelon for uddannelsesstrukturer, en plan for synliggørelse af uddannelsesstrukturer og en liste over jobprofiler, der efterfølgende kan udarbejdes uddannelsesstrukturer for.

I kapitlet her skitseres først nogle mulige uddannelsesstrukturer, og der sættes fokus på, hvordan uddannelsesstrukturerne kan synliggøres på efteruddannelsesudvalgets webside. Kapitlet indeholder desuden en beskrivelse af en metode, der kan anvendes som en skabelon for udarbejdelse af uddannelsesstrukturer.

Mulige uddannelsesstrukturer

Temaet for den udarbejdede uddannelsesstruktur har været 'Service og værtskab', og der kan naturligvis opbygges uddannelsesstrukturer for andre jobområder end tjenere i forhold til dette tema, f.eks. for medarbejdere i receptionen.

På samme måde kan efteruddannelsesudvalget udvælge andre temaer, som de opbygger uddannelsesstrukturer i forhold til. Det kan enten være temaer for specifikke jobprofiler (f.eks. for gastronomer) eller temaer, der går på tværs af flere jobprofiler, og som f.eks. sætter fokus på økonomi, arbejdsmiljø, bæredygtighed eller kommunikation og samarbejde.

Da analysen har haft fokus på tjenerområdet, tages der i dette afsnit udgangspunkt i mulige uddannelsesstrukturer inden for dette jobområde.

Som det fremgår af denne rapport's kapitel 2 har analysen afdækket følgende jobprofiler inden for tjenerområdet:

- Tjenere, der arbejder med a la carte
- Tjenere ved selskaber og konferencer
- Morgenservering
- Tjenere i baren
- Tjenere i caféen

- Tjenere med administrative funktioner
- Tjenere med ansvar for personale og oplæring

Efteruddannelsesudvalget kan vælge at udarbejde uddannelsesstrukturer i forhold til de forskellige jobprofiler i det omfang, der skønnes behov herfor.

En anden mulighed er, at efteruddannelsesudvalget kan arbejde for at synliggøre arbejdsmarkedsuddannelser i relation til de forskellige jobprofiler. Dette sættes der fokus på i det næste afsnit.

Synliggørelse af arbejdsmarkedsuddannelserne

Analysen har vist et stort behov for synliggørelse af AMU, og efteruddannelsesudvalget kan bidrage til denne synliggørelse.

Efteruddannelsesudvalget kan f.eks. bidrage til en større synliggørelse af arbejdsmarkedsuddannelserne i relation til forskellige jobprofiler. En større synliggørelse af arbejdsmarkedsuddannelserne kan være et redskab, som uddannelsesinstitutionerne kan bruge, når de er i dialog med virksomhederne om behovet og mulighederne for kompetenceudvikling af virksomhedernes medarbejdere.

Herunder kommer et eksempel på, hvordan arbejdsmarkedsuddannelserne i relation til de forskellige jobprofiler inden for tjenerområdet kan synliggøres.

Alle arbejdsmarkedsuddannelser (og enkeltfag fra erhvervsuddannelserne)¹, der er tilkøbet FKB 2277: "Reception, servicering og service", og som er relevante for de forskellige jobprofiler inden for tjenerområdet, skal indgå i synliggørelsen.

Arbejdsmarkedsuddannelserne på tjenerområdet kan grupperes under følgende overskrifter:

- Salg, service og værtskab
- Servering af mad
- Servering af vin, øl, kaffe og te
- Afholdelse af konferencer og møder
- Administration og anvendelse af pc
- Økonomi, regnskab og jura
- Arbejdsmiljø, førstehjælp samt miljø og energi
- Personlig udvikling og læring
- Personaleledelse og oplæring af elever/medarbejdere
- Specifikt for flygtninge og indvandrere

¹ Herefter skrives blot arbejdsmarkedsuddannelserne, selvom det også kan dreje sig om enkeltfag fra erhvervsuddannelserne, der er tilkøbet FKB'en

En gruppering af arbejdsmarkedsuddannelserne på denne måde bidrager til at skabe et godt overblik over, hvilke områder der er dækket godt ind med efteruddannelsesmuligheder, og på hvilke områder der kan være behov for flere efteruddannelsesmuligheder.

Se en opstilling af AMU-mål og enkeltfag fra erhvervsuddannelserne i relation til ovennævnte gruppering i bilag 1. I skemaet er der ved afkrydsning angivet, hvilke uddannelsesmål der kan være relevante for de forskellige jobprofiler inden for tjenerområdet.

Da uddannelsesstrukturen for 'Service og værtskab' skulle dannes, blev ovennævnte skema anvendt, og det blev f.eks. meget synligt, at der i FKB 2777 kun var to relevante AMU-mål i relation til 'Service og værtskab'. Desuden var det kun det ene af AMU-målene, der var et af efteruddannelsesudvalgets kernemål.

Anvendelse af denne systematik med opstilling af AMU-mål i relation til forskellige jobprofiler kan altså bidrage til at sætte fokus på et eventuelt behov for udvikling af nye AMU-mål, der skal tilkobles FKB'en.

En analyse af de kompetenceudviklingsbehov, som interviewpersonerne har efterspurgt, og de AMU-mål der er tilkøbt FKB'en, peger på, at der i synlighedsundersøgelsen kan være behov for, at der indgår AMU-mål med fokus på udvikling af danskfaglige kompetencer, regnekompetencer, fremmedsprogskompetencer, ledelseskompeterencer samt kommunikations- og samarbejdskompetencer.

I sådanne tilfælde kan efteruddannelsesudvalget undersøge, om der er arbejdsmarkedsuddannelser fra andre FKB'er, der kan dække ovennævnte kompetenceudviklingsbehov. Disse kan efterfølgende tilkøbt FKB'en, hvis efteruddannelsesudvalget ønsker det, men de kan også indgå i en synlighedsundersøgelse af efteruddannelsesmulighederne uden en tilkobling til FKB'en.

Herunder er eksempler på AMU-mål, der kan tilgodese nogle af de skitserede kompetenceudviklingsbehov, som analysen har afdækket:

- Danskfaglige kompetencer, f.eks.
 - 42724 Faglig læsning og skrivning
- Regnekompetencer, f.eks.
 - 42723 Faglig regning og matematik
- Fremmedsprogskompetencer, f.eks.
 - 44979 Jobrelateret fremmedsprog med basalt ordforråd –engelsk

- Kompetencer i forhold til ledelse, f.eks.
 - 43563 Medarbejderinvolvering i ledelse
 - 43562 Mødeledelse
 - 43561 Konfliktåndtering som ledelsesværktøj
 - 43560 Kommunikation som ledelsesværktøj
 - 43559 Ledelse og samarbejde
- Kommunikations- og samarbejdskompetencer, f.eks.
 - 45366 Kommunikation i teams

Efteruddannelsesudvalget kan desuden overveje, om der er behov for at udvikle nye mere fagrettede AMU-mål, der kan tilgodese ovennævnte kompetenceudviklingsbehov i branchen.

En metode for tilblivelsen af en masterskabelon

Herunder følger en beskrivelse af en metode, der kan anvendes som skabelon for udarbejdelse af uddannelsesstrukturer.

Udgangspunktet for udarbejdelse af uddannelsesstrukturer er en jobprofil. Jobprofilen kan enten være for et overordnet jobområde, f.eks. 'Tjenerområdet', eller der kan tages udgangspunkt i mere specifikke jobprofiler inden for tjenerområdet, f.eks. 'Tjenere ved selskaber og konferencer' og 'Tjenere i caféen'.

Hvis efteruddannelsesudvalget ikke har et tilstrækkeligt kendskab til jobområdet/jobprofilerne og kompetenceudviklingsbehovene, kan det være nødvendigt at starte med at gennemføre en analyse.

Derefter kan følgende proces gå i gang:

1. Der udarbejdes en opstilling af AMU-mål og enkeltfag fra erhvervsuddannelserne, der relaterer sig til de udvalgte jobprofiler (jf. eksemplet i bilag 1).
2. Efteruddannelsesudvalget overvejer, om der skal tilføjes flere allerede eksisterende AMU-mål eller enkeltfag til opstillingen.

Det kan enten dreje sig om en egentlig tilkobling til FKB'en eller blot en synliggørelse af AMU-mål, der er tilkoblet andre FKB'er.

3. Efteruddannelsesudvalget overvejer, om der skal udvikles nye AMU-mål, der kan tilgodese kompetenceudviklingsbehovene inden for jobområdet/jobprofilerne. Eventuelle nye AMU-mål tilføjes opstillingen.

4. Selve dannelsen af uddannelsesstrukturen går i gang. Efteruddannelsesudvalget skitser en logisk rækkefølge for gennemførelse af de AMU-mål, der skal ligge i uddannelsesstrukturen.
5. Uddannelsesstrukturen synliggøres på efteruddannelsesudvalgets webside.

Synliggørelse på websiden

Den tidligere nævnte opstilling af alle AMU-mål i relation til forskellige jobområder og jobprofiler kan synliggøres på websiden. Den vil give et fuldstændigt overblik over alle de relevante AMU-mål. Se bilag 1.

Der kan desuden opbygges en struktur for synliggørelse af uddannelsesstrukturer på efteruddannelsesudvalgets webside. I udbygget form kan beskrivelserne af uddannelsesstrukturerne være i to 'spor':

- A. Uddannelsesstrukturer målrettet jobområder
- B. Uddannelsesstrukturer målrettet forskellige temaer

Det er på nuværende tidspunkt spor B, efteruddannelsesudvalget har fokus på med temaet 'Service og værtskab', men herunder skitseres både hvordan et muligt spor A og spor B kunne se ud.

I spor A kunne det f.eks. blive muligt at søge på uddannelsesstrukturer inden for tjenerområdet. Ved et klik på tjenerområdet kunne der være mulighed for at specificere det nærmere til a la carte området, og derefter endnu en specificering i forhold til f.eks. 'Servering af mad', 'Afholdelse af konferencer og møder' eller 'Økonomi, regnskab og jura'. Udvalges 'Servering af mad' fremkommer seks specifikke AMU-mål, som det kan være relevant for en tjener at deltage i. Ved at klikke på de enkelte AMU-mål kommer man videre til www.ug.dk, hvor der er en beskrivelse af AMU-målene. Se eksempler på skærbilleder på spor A i bilag 2-5.

I spor B starter man med at vælge et af temaerne i sporet (pt. er der kun 'Service og værtskab'). Klikker man på dette tema, kan man få mulighed for at vælge mellem efteruddannelsesudvalgets forskellige jobområder – hvis der altså er udviklet uddannelsesstrukturer på 'Service og værtskab' inden for disse jobområder. Se bilag 6.

Hvis man vælger at se den anbefalede uddannelsesstruktur på tjenerområdet, kommer man frem til de konkrete AMU-mål, der indgår i den anbefalede uddannelsesstruktur. I dette tilfælde er der også en anbefalet rækkefølge for gennemførelse af uddannelserne. Ved at klikke på de enkelte AMU-mål kommer man videre til www.ug.dk, hvor der er en beskrivelse af AMU-målene. Se bilag 7.

8. Konklusioner og anbefalinger

Formålet med analysen har været at afdække, hvordan Efteruddannelsesudvalget for Køkken, Hotel, Restaurant, Bager, Konditor og Kødbranchen kan udarbejde og synliggøre arbejdsmarkedsuddannelserne i strukturforløb.

Behovet for synliggørelse af AMU

Analysen har vist et behov for at synliggøre de mange kompetenceudviklingsmuligheder for tjenere, der ligger i AMU. På tjenerområdet er der hverken fra medarbejder- eller ledelsesside den store opmærksomhed på kompetenceudvikling, og en øget synliggørelse af arbejdsmarkedsuddannelser kan bidrage til, at flere deltager i uddannelserne.

Opbygning af arbejdsmarkedsuddannelser i strukturforløb kan ligeledes bidrage til at synliggøre kompetenceudviklingsmulighederne i AMU. Dette taler for både en øget synliggørelse af arbejdsmarkedsuddannelserne i relation til jobprofiler og jobområder, og for en opbygning af AMU-strukturforløb i forhold til specifikke temaer.

Jobprofiler på tjenerområdet

Analysen har afdækket følgende jobprofiler inden for tjenerområdet:

- Tjenere, der arbejder med a la carte
- Tjenere ved selskaber og konferencer
- Morgenservering
- Tjenere i baren
- Tjenere i caféen
- Tjenere med administrative funktioner
- Tjenere med ansvar for personale og oplæring

Synliggørelse af alle relevante AMU-mål

Det anbefales, at efteruddannelsesudvalget på baggrund af den opstilling af AMU-mål, der er udarbejdet i bilag 1, synliggør alle arbejdsmarkedsuddannelser, der kan være relevante for de forskellige jobprofiler inden for tjenerområdet (markeret med krydser i skemaet). AMU-målene er inddelt i en række overordnede temaer, men ellers er de ikke struktureret, f.eks. i forhold til en logisk rækkefølge for gennemførelse af uddannelserne.

Analysen har vist, at tjenerne har kompetenceudviklingsbehov, der ikke er tilgodeset med de AMU-mål, der indgår i 'FKB 2777 Reception, servering og service', og som er oplyst i bilag 1.

Efteruddannelsesudvalget bør derfor overveje at supplere opstillingen af arbejdsmarkedsuddannelserne fra FKB'en med AMU-mål med fokus på udvikling af danskfaglige kompetencer, regnekompetencer, fremmedsprogskompetencer, ledelseskompeterer samt kommunikations- og samarbejdskompetencer (jf. s. 31-32).

De udvalgte AMU-mål kan tilkobles FBK'en i de tilfælde, hvor det er ønskeligt og muligt, men efteruddannelsesudvalget kan også blot vælge at synliggøre AMU-målene i oplistningen uden en tilkobling til FKB'en.

Det anbefales, at en færdig udgave af oplistning af AMU-mål i relation til forskellige jobprofiler synliggøres på efteruddannelsesudvalgets webside. Synliggørelsen kan ske i en form, der minder om den, der er foretaget i bilag 1, og hvor AMU-målenes numre og titler er aktive link, der leder videre til Uddannelsesguiden (www.ug.dk).

En synliggørelse i ovennævnte form vil være rimelig overskuelig rent arbejdsmæssigt at gennemføre for efteruddannelsesudvalget – men det vil selvfølgelig være langt mere omfattende, hvis den samme synliggørelse skal ske inden for alle de øvrige jobområder, som efteruddannelsesudvalget varetager uddannelser for:

- Receptionen
- Institutionskøkkenet
- Bager- og konditor
- Detailslagteren
- Industrislagteriet
- Gastronomområdet

Det kan derfor anbefales efteruddannelsesudvalget, at der i første omgang arbejdes med synliggørelse af ét eller ganske få af ovennævnte jobområder. På baggrund af erfaringerne kan der efterfølgende arbejdes med synliggørelse af de øvrige jobområder.

AMU-strukturforløb

Hvis efteruddannelsesudvalget vil anvende flere ressourcer til synliggørelse af arbejdsmarkedsuddannelserne, kan der gennemføres en mere avanceret synliggørelse af alle relevante AMU-mål på websiden, som ender ud i anbefalede AMU-strukturforløb. Se bilag 2 (følg A-sporet), 3, 4 og 5.

Bilag 5 viser et eksempel på en anbefalet AMU-struktur (en rækkefølge), men strukturen kan naturligvis opbygges på andre måder, f.eks. som en struktur, hvor alle seks AMU-mål kommer i én rækkefølge.

'Service og værtskab' for tjenere

Et af formålene med analysen har været, at den skulle resultere i udvikling af en AMU-struktur for temaet 'Service og værtskab' for tjenere. Bilag 7 viser en sådan uddannelsesstruktur, der består af fire AMU-mål, der kan gennemføres i en anbefalet rækkefølge.

To af AMU-målene er to helt nye AMU-mål, der er godkendt af Ministeriet for Børn og Undervisning i november 2012. AMU-målet 'Personligt salg – kundens behov og løsninger' er et 3-dages AMU-mål, der er tilkoblet FKB'en fra en af HAKL's FKB'er.

Det anbefales efteruddannelsesudvalget at udvikle et nyt og kortere AMU-mål (f.eks. af én dags varighed), der har fokus på udvikling af nogle af de samme salgs- og servicekompetencer, men som specifikt er målrettet hotel- og restaurationsbranchen.

Vejen til synliggørelse af AMU-strukturen 'Service og værtskab' for tjenere på websiden vises i bilag 2 og 6.

Det anbefales efteruddannelsesudvalget at udvikle en AMU-struktur for 'Service og værtskab', der omfatter både tjenere og receptionister. Service og værtskab er typisk noget medarbejderne udøver i fællesskab på tværs af faggrænser, og det kan være motiverende for både medarbejdere og virksomhedsledere, at begge faggrupper – evt. fra samme virksomhed – deltager i forløbet. AMU-strukturen kunne hedde 'Service og værtskab for frontmedarbejdere'.

Andre mulige temaer end 'Service og værtskab'

Efteruddannelsesudvalget kan vælge at udarbejde AMU-strukturer for flere temaer end 'Service og værtskab'.

Som det fremgår af bilag 2 (spor B) kan synliggørelsen af uddannelsesstrukturer omfatte andre temaer end 'Service og værtskab'. I skemaet er de andre mulige temaer blot angivet med prikker, men der kunne f.eks. udvikles AMU-strukturer med fokus på temaerne 'Økonomi', 'Arbejds miljø', 'Bæredygtighed' og/eller 'Kommunikation og samarbejde'.

Dialog med skolerne og andre interessenter

Hvis AMU-strukturerne for alvor skal bidrage til øget synliggørelse og anvendelse af arbejdsmarkedsuddannelserne, er det vigtigt, at efteruddannelsesudvalget er i dialog med skolerne og andre interessenter omkring, hvordan AMU-strukturerne kan anvendes.

Skolerne skal bidrage til at henlede branchens opmærksomhed på de muligheder, der ligger i deltagelse af AMU-strukturer, der består af to eller flere arbejdsmarkedsuddannelser. Det er også faglærere, uddannelses-/virksomhedskonsulenter og de lokale uddannelsesudvalg, der kan medvirke til, at efteruddannelsesudvalget får inspiration til udvikling af nye AMU-strukturer.

Det anbefales efteruddannelsesudvalget, at der afholdes en (evt. flere) konference med deltagelse af faglærere, uddannelses-/virksomhedskonsulenter, repræsentanter fra de lokale uddannelsesudvalg og de faglige organisationer. På konferencen kan der sættes fokus på øget anvendelse af arbejdsmarkedsuddannelserne i branchen, bl.a. gennem dannelse af relevante AMU-strukturer, der afspejler branchens kompetenceudviklingsbehov.

Det vil desuden være relevant at få en dialog med skolerne om, hvordan de i fælleskab kan samarbejde for at gennemføre arbejdsmarkedsuddannelser for branchen – også selvom om der i nogle tilfælde kun er få tilmeldte til uddannelserne. Der kan evt. laves aftaler mellem skolerne om at udbyde arbejdsmarkedsuddannelser i de samme uger og garantere, at uddannelserne gennemføres på én af de skolerne, der indgår i samarbejdet.

Et samarbejde i lighed med det, der er beskrevet ovenfor, kan aftales og gennemføres i VEU-center-regi, evt. i et samarbejde mellem to VEU-centre, og det vil naturligvis involvere VEU-centrenes uddannelses-/virksomhedskonsulenter, der har en opsøgende rolle i forhold til at få budskabet bragt ud til medarbejdere og ledere i virksomhederne.

Bilag 1. Oplistning af AMU-mål og enkeltfag fra erhvervsuddannelserne, der relaterer sig til jobprofilerne inden for tjenerområdet²

AMU-mål nummer/ enkeltfag	Titel på uddannelsen	Jobprofiler inden for tjenerområdet						
		A la carte	Selskaber og konferencer	Morgen-servering	Baren	Caféen	Administration	Personale og oplæring
Salg, service og værtskab								
46862	Kulturforståelse anvendt i gæstebetjeningen	X	X	X	X	X	X	X
40003	Salgsteknik for salgs- og servicemedarbejdere	X	X		X	X	X	X
46472	Personligt salg – kundens behov og løsninger	X	X	X	X	X	X	X
46691	Kommunikation i serviceorienteret gæstebetjening	X	X	X	X	X	X	X
47520	Rundt om konflikter med gæsten	X	X	X	X	X	X	X

² Der er taget udgangspunkt i AMU-mål og enkeltfag fra erhvervsuddannelserne, der er tilkøbet FKB 2777: "Reception, servering og service"

AMU-mål nummer/ enkeltfag	Titel på uddannelsen	Jobprofiler inden for tjenerområdet						
		A la carte	Selskaber og konferencer	Morgen-servering	Baren	Caféen	Administration	Personale og oplæring
Servering af mad								
40856	Servering	X	X	X		X		
40854	Servering ved a la carte	X				X		
40989	Servering ved selskaber		X					
40853	Menuvejledning ved gæstebetjening	X				X		
40990	Præsentation af menuer	X	X			X		
302182	Gastronomi 1	X	X			X		
001363	Gastronomi 2	X	X			X		
141-3	Avanceret servering	X	X					
Servering af drikkevarer								
42442	Baren				X	X		
001383	Bar og barista				X	X		
40987	Alverdens vine og gæstebetjening	X	X		X	X		
40988	Ultimative vinoplevelser og gæstebetjening	X	X		X			
45532	Servering af øl i restaurationsbranchen	X			X	X		
45807	Kaffe og te inden for restaurationsbranchen	X			X	X		
Afholdelse af konferencer og møder								
001313	Konference- og mødekoncepter		X				X	

AMU-mål nummer/ enkeltfag	Titel på uddannelsen	Jobprofiler inden for tjenerområdet						
		A la carte	Selskaber og konferencer	Morgen-servering	Baren	Caféen	Administration	Personale og oplæring
Administration og anvendelse af pc								
40028	Administration i indkøb						X	
40027	Administration i salg						X	
44337	Oprettelse af database til jobbrug						X	
44349	Indskrivning og formatering af mindre tekster						X	X
44350	Standardisering af virksomhedens dokumenter						X	
44353	Grafiske virkemidler til layout i tekst						X	
44371	Jobrelateret brug af styresystemer på pc						X	
45564	Online kommunikation til jobbrug	X	X	X	X	X	X	X
45565	Brug af pc på arbejdspladsen	X	X	X	X	X	X	X
46491	Anvend informationer fra internettet til jobbrug						X	X
45900	Data- og bookingsystemer i receptionen						X	
001323	Salg og markedsføring						X	

AMU-mål nummer/ enkeltfag	Titel på uddannelsen	Jobprofiler inden for tjenerområdet						
		A la carte	Selskaber og konferencer	Morgen-servering	Baren	Caféen	Administration	Personale og oplæring
Økonomi, regnskab og jura								
44319	Økonomistyring i virksomheder						X	
40914	Kalkulation ved gæstebetjening	X	X		X	X	X	X
40906	Revenue Management ved gæstebetjening	X	X		X		X	X
40586	Branchejura i hotel- og restaurationsbranchen						X	X
46538	Branchejura og erstatning i hotelbranchen						X	X
46539	Branchejura/myndighedskrav i restaurationsbranchen						X	X
Arbejds miljø, førstehjælp samt miljø og energi								
40391	Arbejds miljø for faglærte og ufaglærte job	X	X	X	X	X	X	X
40392	Ergonomi inden for faglærte og ufaglærte job	X	X	X	X	X	X	X
42730	Introduktion til førstehjælp på jobbet	X	X	X	X	X	X	
40587	Miljø- og energiarbejde i hotelbranchen	X	X	X	X	X	X	X

AMU-mål nummer/ enkeltfag	Titel på uddannelsen	Jobprofiler inden for tjenerområdet						
		A la carte	Selskaber og konferencer	Morgen-servering	Baren	Caféen	Administration	Personale og oplæring
Personlig udvikling og læring								
45362	Personlig udvikling til arbejde og udd.	X	X	X	X	X	X	X
45369	Videndeling og læring for medarbejdere							X
Personaleledelse og oplæring af elever/medarbejdere								
40422	Praktikvejleder i hotel- og restaurationsbranchen							X
Specifikt for flygtninge og indvandrere								
40532	Introduktion til arbejdsmarkedsuddannelserne (F/I)	X	X	X	X	X		
40533	Introduktion til et brancheområde (F/I)	X	X	X	X	X		
40534	Arbejdsmarked, it og jobsøgning (F/I)	X	X	X	X	X		
40535	Introduktion til det danske arbejdsmarked (F/I)	X	X	X	X	X		
43343	Praktik for F/I	X	X	X	X	X		
45572	Dansk som andetsprog for F/I, basis	X	X	X	X	X		
45573	Dansk som andetsprog for F/I, alment niveau	X	X	X	X	X		
45574	Dansk som andetsprog for F/I, udvidet niveau	X	X	X	X	X		

Bilag 2. Uddannelsesstrukturer – jobområder eller temaer

Her kan du se uddannelsesstrukturer målrettet:

Forskellige jobområder: (A)

Tjenerområdet	(A1)
Receptionen	(A2)
Institutionskøkkenet	(A3)
Bager- og konditor	(A4)
Detailslagteren	(A5)
Industrislagteriet	(A6)
Gastronomområdet	(A7)

Forskellige temaer: (B)

Service og værtskab	(B1)
....	(B2)
....	
....	
....	
....	
....	
....	
....	

Bilag 3. Uddannelsesstrukturer – jobområder - tjenerområdet

**Her kan du se uddannelsesstrukturer inden
for tjenerområdet: (A1)**

A la carte	(a)
Selskaber og konferencer	(b)
Morgenservering	(c)
Baren	(d)
Caféen	(e)
Administration	(f)
Personaleansvar og oplæring	(g)

Bilag 4. Uddannelsesstrukturer – tjenerområdet – a la carte

Anbefaling til uddannelsesstruktur for tjenerområdet inden for a la carte: (A1a)

Servering af mad
Servering af drikkevarer
Afholdelse af konferencer og møder
Salg, service og gæstebetjening
Administration og anvendelse af pc
Økonomi, regnskab og jura
Arbejds miljø, førstehjælp samt miljø og energi
Personlig udvikling og læring
Personaleledelse og oplæring af elever/medarbejdere
Specifikt for flygtninge og indvandrere

Bilag 5. Uddannelsesstrukturer – tjenerområdet – a la carte - servering af mad



(Aktive links - ved tryk på teksten i boksen ledes der direkte videre til www.ug.dk)

Bilag 6. Uddannelsesstrukturer – temaer – service og værtskab

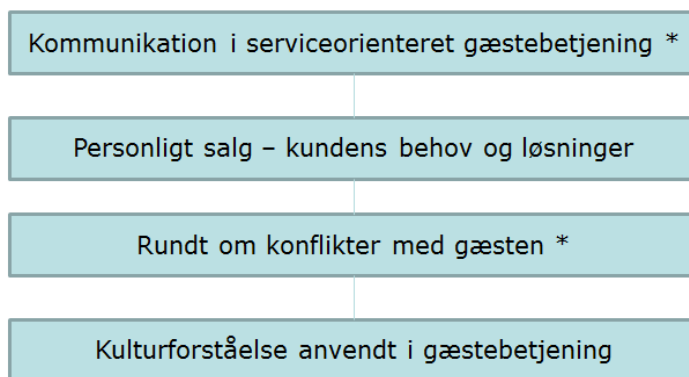
**Her kan du se uddannelsesstrukturer inden
for service og værtskab: (B1)**

Tjenerområdet	(a)
Receptionen	(b)
Institutionskøkken	(c)
Bager- og konditor	(d)
Detailslagter	(e)
Industrislagter	(f)
Gastronomer	(g)

Bilag 7. Uddannelsesstrukturer – temaer – service og værtskab – tjenerområdet

Service og værtskab på tjenerområdet

Anbefaling til uddannelsesstruktur: **(B1a)**



Et klik på den enkelte boks leder videre til www.ug.dk, hvor der er en nærmere beskrivelse af den enkelte uddannelsen

* Nye AMU-mål, der er godkendt i november 2012.

Antal dage i alt: 8 dage