

INFORMASJON TIL ELEVENE I FAGET UTDANNINGSVALG

Utprøving av yrker i reiselivet



Arbeidshefte for elever i ungdomsskolen

Tilhører: _____

REISELIVSNÆRINGEN

Utdanningsvalg

Velkommen til reiselivsnæringen!

Mat, drikke, severdigheter, reisemål og overnatting har en ting til felles: **Det handler om å skape opplevelser for andre.** Dette hører inn i reiselivsnæringen.

NHO Reiseliv er en organisasjon for hoteller, restauranter og andre bedrifter i reiselivsnæringen, som blant annet arbeider for å vise ungdom hva en jobb i reiselivet innebærer.

Stadig flere reisende kommer til Norge. Når flere gjester kommer hit, øker etterspørselen etter flinke medarbeidere. Som faglært vil du kunne ta imot gjestene våre slik at de får lyst til å komme tilbake. Er du faglært innen kokkfag, servitørfag, resepsjons- eller reiselivsfag, vil du oppleve at **jobbmulighetene er gode** og at bransjen står klar for å ønske deg velkommen.

Ingen dag er lik den andre og ingen gjest er like den neste. Derfor er en jobb innen reiseliv full av spennende utfordringer. For å jobbe med reiseliv må du være løsningsorientert, og like å møte stadig nye utfordringer. Med en **yrkesutdanning innen hotell- restaurant og reiseliv** vil du garantert stå bedre rustet til disse oppgavene.

Dette arbeidsheftet er laget for deg som ønsker å få et bedre innblikk i reiselivsnæringen. Når du kommer til oss, skal vi først og fremst samarbeide om å gi deg best mulig informasjon om våre fag. Du kan lære mye av å se og høre, men mest lærer du av å utføre arbeidet selv.

På neste side finner du en oversikt over hva dette heftet inneholder. Noen sider vil vi samarbeide om, og noen sider ber vi deg studere på egenhånd.

Velkommen som vår kollega – velkommen til å lære – velkommen til oss!



PERSONALIA - Dette arbeidsheftet tilhører:

Telefonnummer: _____

Skole: _____

Kontaktperson skole: _____ Tlf: _____

Bedrift: _____

Kontaktperson bedrift: _____ Tlf: _____

Innhold:

Velkommen til reiselivsnæringen	Side 2
Innhold	Side 3
Arbeidslivet - viktig før du starter	Side 4
Reiselivsfaget	Side 5
Resepsjonsfaget	Side 6
Servitørfaget	Side 7
Kokkfaget	Side 8
Den første dagen i bedriften	Side 9
Mine notater	Side 11
Test deg selv	Side 14
Inntrykk og refleksjoner	Side 15

Slik bruker du arbeidsheftet:

Dette arbeidsheftet vil være et nyttig verktøy for deg når du skal besøke en bedrift på utplassering. Noen tips om hvordan du kan bruke det:

- ✓ Bruk god tid til å lese gjennom heftet før du skal til bedriften
- ✓ Ta det med deg på jobben hver dag
- ✓ Fyll ut de første sidene sammen med en veileder
- ✓ Skriv ned dine opplevelser og erfaringer hver dag
- ✓ Ta gjerne med deg heftet hjem og vis det frem, snakk med noen voksne om hva du skal være med på
- ✓ Skriv ned spørsmål du lurer på og spør veilederen din når du har anledning
- ✓ Ta vare på arbeidsheftet og bruk det videre i skolesammenheng
- ✓ Vær nysgjerrig

Viktig før du starter:

- ✓ Undersøk i god tid når du skal møte opp, og hvem du skal spørre etter. Husk at det i de fleste bedriftene skjer mest på morgenen. Du må derfor regne med å stå tidlig opp.
- ✓ Noter ned navn og telefonnummer på kontaktpersonen din.
- ✓ Husk korrekt antrekk, spør om bedriftens krav og hva du selv må ha med. (Tenk hygiene og fjern ringer, smykker etc.)
- ✓ Møt frem i god tid! Her er det snakk om å vise at man kan ta ansvar. (Kanskje på tide med ny vekkerklokke?)
- ✓ Et fast håndtrykk og høflig fremtreden er god tone når du treffer dine nye kollegaer.
- ✓ Ta med dette heftet og noe å skrive med. Det blir mange nye inntrykk, og mye du skal huske på. Gjør det til en vane å notere prosedyrer/oppskrifter, fremgangsmåter etc. allerede fra første dag.
- ✓ Husk at arbeidslivet ikke har "skoletimer". I vår bransje er det gjestene som avgjør når du kan ta pause.
- ✓ I løpet av den første dagen skal du få en del informasjon (se side 9). Får du ikke dette – så spør!
- ✓ Husk at dette er en glimrende mulighet til å finne ut om dette er et yrke for deg i fremtiden – gjør det beste ut av tiden i bedriften!

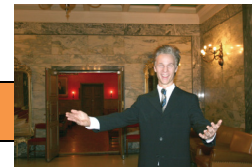
Hva forventer bedriften av deg?

- ✓ At du møter presis.
- ✓ At du daglig stiller i rent og pent tøy, og er nøye med hygienen.
- ✓ At du gir beskjed i god tid hvis du er forhindret fra å møte opp.
- ✓ At du deltar aktivt i opplæringen – viser interesse, stiller spørsmål og noterer.
- ✓ Viser god oppførsel og er høflig og positiv.

Hva forventer du av bedriften?

Tenk over hva du forventer å få ut av tiden i bedrift og noter det ned her.

REISELIVSMEDARBEIDER



Jeg fant, jeg fant... Vi skal ikke undervurdere turistenes følelse av å være på oppdagelsesferd. Opplevelser og spenning hører med, og den gode reiselivsmedarbeideren er med på å skape glede og historie som lever videre.

Hva gjør en reiselivsmedarbeider?

Sentrale arbeidsområder er kundebehandling, rådgivning og veiledning om reiser og reisemål, bruk av informasjonsteknologi som salgs- og støtteverktøy, reservasjon og billettering og markedsføring og salgsarbeid.

Reiselivsbransjen er spennende, ikke minst fordi den regnes som en fremtidsbransje. Folk får stadig mer fritid og penger og det vil alltid være behov for å rekruttere ung arbeidskraft, selv i nedgangstider.

En jobb i reiselivet er ettertraktet, så du må regne med å konkurrere med mange om læreplassene.

Service, service, service...

Som reiselivslærling må du lære deg å takle mange forskjellige situasjoner. Tålmodighet er en dyd heter det, og det merkes helt klart i vår bransje. Du må kunne arbeide selvstendig, planmessig og effektivt, ofte i høyt tempo. Reiselivsmedarbeideren må kunne kommunisere og samhandle med mennesker fra ulike kulturer og yte god service. Du må ha god kulturforståelse, geografiske kunnskaper og sosiale ferdigheter. Du kommer i god kontakt med mange av kundene, og det er trivelig å få et smil tilbake når du yter god service.

Språk er viktig

Du må beherske engelsk for å kunne ekspedere og gi informasjon til turister. Ønsker du deg til utlandet er det helt klart en fordel om du behersker språket i landet du reiser til.

Utdanning

Skole: VG1 Service og samferdsel	Skole: VG2 Reiseliv	Bedrift: VG3 Læretid 2 år	Fagbrev: Reiselivsmedarbeider
-----------------------------------------------	-------------------------------	-------------------------------------	-----------------------------------------

Hvor kan du jobbe?

En reiselivsmedarbeider kan ha sin arbeidsplass innen en rekke virksomheter som for eksempel reisebyråer, turoperatører, bookingbyråer, turistkontor og fergereidier. Flere flyselskap har lærlinger, og du finner også lærlinger ved informasjonsskrankene på jernbanestasjoner og flyplasser.

Du har mange valgmuligheter etter endt læretid. Søker du fast jobb innen en reiselivsbedrift eller satser på videre studier, ligger veien åpen for en variert yrkeskarriere – med hele verden som arbeidsplass.

RESEPSJONIST



Det var en gang... slik starter eventyret. For landets turister starter norgeseventyret gjerne med en god natts søvn. Hotellene, pensjonatene og alle de andre overnattingsstedene er starten på den gode opplevelsen. Derfor er tilbydere av senger selve drivverket i det lokale reiselivet. Resepsjonen er disse stedenes hjerte og brennpunkt. Folk strømmer til, møtes, prater og gjør avtaler. Det er en hektisk og pulserende arbeidsplass.

Hva gjør en resepsjonist?

En resepsjonists arbeidsdag blir aldri kjedelig, og oppgavene er omfattende. De tar i mot, registrerer, informerer og sjekker ut gjester. Kassa skal kontrolleres, varebeholdningen skal stemme, de setter opp lister over ventende gjester, systematiserer og gir informasjon, også til hotellets øvrige ansatte. Brosjyrestativ må fylles på, gjestene skal få informasjon om nærmiljøet og mulighetene der, reiseruter planlegges og billetter bestilles. I resepsjonen er ingen dager like.

Service, service, service...

Den som jobber i resepsjonen fronter bedriften, og oppfattes som representant for stedet. Det er derfor viktig å være serviceinstitt og høflig. Ikke bli overrasket om det stilles krav til antrekk og humør, gjestene setter pris på at den som tar imot dem er pent antrukket, utadvendt og blid. Et godt smil fra deg gir gjerne et smil tilbake.

Språk er viktig

I resepsjonen får du god bruk for engelsken din, og kan du enda et fremmedspråk er det en stor fordel. Som resepsjonist har du gode muligheter til å kunne jobbe andre steder i verden, og da kommer språkkunnskaper godt med.

Utdanning

Skole: VG1 Service og samferdsel	Skole: VG2 Reiseliv	Bedrift: VG3 Læretid 2 år	Fagbrev: Resepsjonist
-----------------------------------------------	-------------------------------	-------------------------------------	---------------------------------

Attraktiv arbeidstaker

Resepsjonister med fagbrev er attraktive på arbeidsmarkedet, og videreutdanningsmulighetene er store. Satser du på en fremtid i resepsjonsfaget kan du nå langt – ja helt til topps – med en hel verden av muligheter.

Hvor kan du jobbe?

En resepsjonist kan ha sin arbeidsplass innen en rekke virksomheter som for eksempel hoteller, passasjerskip, feriesenter og andre overnattingsbedrifter.

Yrket er i en rivende utvikling både nasjonalt og internasjonalt, og det er store muligheter for jobb og videreutvikling både i inn og utland.

SERVITØR



Servitøren gjør måltidet til en opplevelse. En dyktig servitør skaper god stemning. Servitørfaget passer for deg som liker å jobbe i et hektisk miljø, der du skal få gjestene til å føle seg vel, gi dem gode råd når det gjelder mat og drikke og ikke minst være en dyktig selger for bedriften din.

Hva gjør en servitør?

Servitøren har en viktig og meget krevende oppgave med å fremheve "den gode opplevelsen". Dette gjøres i et tett samspill med gjesten. Du legger til rette for en god opplevelse med fagkunnskap, menneskekunnskap og din evne til å yte god service. Smil og god stemning i forhold til gjesten, dine kolleger og kokkene er avgjørende for å få dette til. Servering er ikke bare teknikk, det viktigste er opplevelsen av gjestfrihet, smil, god stemning og selvfølgelig mat og drikke som kan nytes, passer sammen og til anledningen.

Utdanning:

Skole: VG1 Restaurant og matfag	Skole: VG2 Kokk- og servitørfag	Bedrift: VG3 Læretid 2 år	Fagbrev: Servitør
----------------------------------------------	----------------------------------------------	-------------------------------------	-----------------------------

Kunnskaper, holdninger og ferdigheter

Du må ha grundig kunnskap og mat og drikke. Du må vite noe om råvarene maten lages av, hvordan den tilberedes, smakssammensetninger og betydning for helse og nytelse. Drikkevarer er et stort kunnskapsområde, du skal kjenne til ulike alkoholfrie drikker, drinker og ikke minst viner. Vin er en spennende verden å sette seg inn i, du må kjenne ulike druer og forstå hva som påvirker vinproduksjonen, i tillegg må du kunne vurdere viner etter gitte kvalitetskrav. Skal du bli en god selger må du kjenne produktene dine godt og holdningene til faget og gjestene er avgjørende for suksess. Gode holdninger i forhold til service, hygiene, orden og system er viktig, smilet bør sitte løst. Du må være rask, konsentrert og flink til å jobbe systematisk. Å kunne servere, yte service, samarbeide med kjøkkenet, kolleger og gjestene krever både teknikk, styrke, smidighet og gode evner i kommunikasjon og samspill.

Karriere og jobbmuligheter:

Det finnes mange muligheter til videre utdanning når du har fagbrev i servitørfaget. Du kan velge kurs og utdanning innen ulike fagområder, innen ledelse, salg, markedsføring og administrasjon. Faglig vil mange ønske utdanning som vinkelner, barkeeper, kokk eller barrista (en som lager ulike kaffedrikker). Andre vil kanskje bli hovmester, restaurantsjef eller ønske en annen lederstilling i bransjen. Utdanningen kan ha ulik lengde og du kan velge studier her i Norge eller i utlandet, mulighetene er mange. En annen måte å lære mer på er praksis i ulike type bedrifter og land slik at du lærer mens du jobber, bedriftene er åpne for dette og verdsetter variert praksis når du skal søke jobb.

KOKK



Du ser dem på TV. Kokker med høye hatter og norske flagg på brystet.

Bak ligger en ekte kjærlighet til å lage mat. Kokkfaget er et håndverk som gir deg store muligheter når det gjelder valg av arbeidssted, arbeidsmiljø, arbeidstid og med tanke på hvor i verden du vil jobbe. Faget er spennende, innholdsrikt og variert, og inneholder litt av samtlige fag innen restaurant og matfagene.

Hva gjør en kokk?

Et gammelt ordtak sier at "mat er halve føda". Hva ligger i det tror du? I vår bransje får vi hver dag bevis for hvor viktig det er at maten ikke bare skal smake godt. Den skal også være anrettet slik at gjestene nyter synet, får lyst til å spise og kan glede seg over måltidet.

Ofta kan en høre betegnelsen "kokkekunst". Ikke uten grunn, for en kokk må like å lage mat. Hun/han må like å skape en helhet av de mange ingredienser – slik at retten både lukter godt, smaker godt og ser tiltalende ut. Som du skjønner – et spennende yrke med mange utfordringer. Trivelig er det også, særlig når gjestene sender en hilsen til kjøkkenet med takk for god mat.

Selv om en kokk først og fremst lager mat, er det viktig å kunne samarbeide med andre mennesker. Som kokk må du kunne komponere menyer ut fra brukernes ønsker og behov, og du må kjenne til matens betydning for helse, hygge og velvære.

Maten må kunne tilberedes i et høyt tempo og det er derfor viktig at kokken behersker å jobbe i et hektisk miljø.

Utdanning:

Skole: VG1 Restaurant og matfag	Skole: VG2 Kokk- og servitørfag	Bedrift: VG3 Læretid 2 år	Fagbrev: Kokk
---------------------------------------	---------------------------------------	------------------------------	------------------

Karriere og jobbmuligheter:

Utfordringene står i kø for den som har lyst til å utdanne seg som kokk, og gjør du en god innsats på skolen står bedriftene i kø for å ta deg inn som lærling. Som kokk kan du jobbe i kjøkkenet på restauranter, hoteller og andre overnattingsbedrifter, innen catering, på turistskip, borerigger, handelsskip og fiskefartøyer.

Videreutdanning finnes både innen kjøkken- og restaurantledelse, diplomkokk, hotelledelse, reiselivsledelse, næringsmiddelteknikk, matvitenskap, kostøkonomi og samfunnsnærings. Utdanningen kan ha ulik lengde og du kan velge studier her i Norge eller i utlandet, mulighetene er mange. En annen måte å lære mer på er praksis i ulike type bedrifter og land slik at du lærer mens du jobber, bedriftene er åpne for dette og verdsetter variert praksis når du skal søke jobb.

Den første dagen i bedriften

Når du kommer den første dagen, vil veilederen din sørge for at du blir

- Kjent med bedriften
- Kjent med dine nye arbeidskollegaer
- Kjent med arbeidet ditt

Under samtalen med veilederen, kan du gjerne notere ned hva som er dine arbeidsoppgaver disse dagene.

Hva skal jeg gjøre?	Når?	Sammen med hvem?

Hvis du arbeider flere steder i bedriften, er det greit å vite hvem som er din overordnede, altså din leder på hvert sted:

Hvem	Hvor

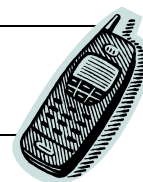
Min veileder (navn og telefonnummer)

--

Hvis jeg blir syk

Hvem skal ha beskjed? Når og hvem skal jeg ringe?

--

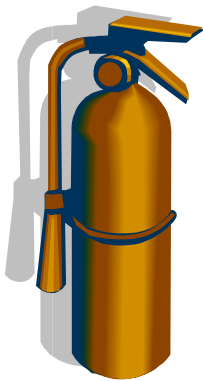


Vaktliste

En vaktliste er en oversikt over når du skal jobbe de forskjellige dagene.
Fyll ut denne sammen med veilederen.

Dato	Klokken fra - til	Hvor	Hvem er ansvarlig for meg

Bedriftens sikkerhetsrutiner



Kundenes og bedriftens sikkerhet er et felles ansvar. Derfor må du vite:

Hygiene – dette er viktig ved håndtering av mat og drikke:

Slik forebygger vi ulykker/uheldige situasjoner:

Dette gjør jeg ved brann:

Slik oppbevarer jeg mine verdisaker (penger, mobil osv.):

Mine notater

Når du kommer tilbake til skolen, bør du være forberedt på å skrive en rapport om dine erfaringer hos oss, eller dele dine erfaringer med andre. Derfor er det lurt å gjøre notater for hver dag om det du har opplevd.

Vi anbefaler også at du summerer opp dine nye kunnskaper og erfaringer underveis, eller så snart arbeidsperioden er over. Ting som ikke blir notert ned har lett for å gå i glemmeboken.



Dette har jeg lært og opplevd:

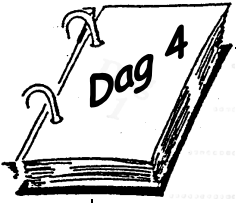
A large, empty rectangular box with a thin black border, intended for the student to write their notes and reflections.



Dette har jeg lært og oplevd:



Dette har jeg lært og oplevd:



Dette har jeg lært og oplevd:



Dette har jeg lært og oplevd:

Test deg selv

Reiselivsnæringen – en verden av muligheter! Hva er spesielt med vår bransje? Hvorfor er det så trivelig å jobbe innen våre fag?

Vi er ikke alle like, og det som betyr mye for noen har ikke like stor betydning for andre. Derfor vil vi ikke komme med noen påstander om hva du satt størst pris på hos oss. Men, - du skal få en sjanse til å teste deg selv. Nedenfor finner du en rekke faktorer som er betegnende for bransjen vår. Test deg selv ved å tenke gjennom hvilken betydning det enkelte forhold vil ha for deg, og sett kryss i den ruten som passer best. Se gjerne gjennom dette sammen med rådgiver, lærer i utdanningsvalg og foresatt.

Faktor	Vil bety mye	Vet ikke	Vil bety lite
Varierte arbeidsoppgaver			
Spennende bransje			
Sosialt/teamarbeid			
Godt miljø			
Glede ved å glede andre			
Utviklingsmuligheter			
En næring i vekst			
"Hele verden" som arbeidsplass			
Service er positivt			
Lærerikt miljø			
Lønn under utdanning			
Raskt ut i arbeid			
Gode jobbmuligheter			
Trygt og sikkert			
Menneskekunnskap			
Gode språkkunnskaper			
Selvstendig arbeid			
Mye ansvar			
"Action"			
Fleksibelt arbeidstid/fritid			
Gode videreutdanningsmuligheter			

NB!

Denne "testen" har ingen fasit. Det som betyr mye for deg, trenger ikke bety like mye for andre. Den er kun ment som en veiledning for deg i ditt valg.



Mine inntrykk og refleksjoner

Vi håper du har hatt noen hektiske og lærerike dager hos oss som har gitt deg mange nye inntrykk. Før du avslutter dette arbeidsheftet er det viktig at du gjør deg noen tanker om tiden som har vært, og tiden du har foran deg. Vi har satt opp noen punkter som vi gjerne vil du skal reflektere over:

Hva må til for å skape et godt arbeidsmiljø?

Dine inntrykk etter å jobbet i reiselivsnæringen:

Hvilke deler av faget passet best med dine interesser?

Hvilke egenskaper har du som passer inn i vår bransje?

Hvilke utdanninger finnes etter fagbrev?

**Takk for interessen du har vist oss.
Lykke til videre!**

**Reiselivsnæringen
– vi tilbyr deg en verden av muligheter**



www.verdenerdin.no
www.nhoreiseliv.no
www.nhoung.no
www.nhoung.no/nis
www.reiselivsutdanning.no

Oversikt over
Opplæringskontorene:

www.restaurantogmatfag.no
www.serviceogsamferdsel.no

Du kan følge oss på Facebook,
gruppen vår heter: *Jobb i reiseliv!*

Du kan nå oss direkte ved å sende en
e-post til karriereinfo@nhoreiseliv.no