

Julias gymnasiearbete inriktat mot yrket receptionist

Följande exempel beskriver Julias gymnasiearbete som är inriktat mot yrket receptionist inom examensmålen för hotell- och turismprogrammet.

Julias uppgift

Julia har fått i uppgift att i sitt gymnasiearbete utföra vanligt förekommande arbetsuppgifter i en hotellreception, tillsammans med övriga receptionister. På hotellet ansvarar receptionsavdelningen även för bokning och konferens. Julia ska parallellt med detta arbete planera för och organisera en mindre konferens med övernattnings, utifrån kundens beställning. Dessutom ska hon utvärdera sitt arbete och hur konferensen har avlöp.

Julias gymnasiearbete

Planering

Julia deltar i avdelningens planeringsmöten för att förbereda sig inför arbetsuppgifterna i receptionen och planeringen för konferensgruppen. Hon planerar löpande sitt arbete utifrån situationer som uppstår och olika gästers behov. Under eftermiddagpassen i receptionen förbereder hon för nästa dags arbete. Till exempel går hon igenom ankomstlistan och planerar rumsfördelningen samt iordningsställer konferenslokalerna.

När Julia har kommit in i de dagliga rutinerna i receptionen påbörjar hon även planeringen för konferensgruppen. Planeringen för gruppen gör hon när arbetet i receptionen är lugnare. Hon planerar för gruppen genom att ta del av kundens bokning. Där anges antalet deltagare, möblering, utrustning, måltider och andra detaljer kring arrangemanget. Hon gör även en sista avstämning med kunden på telefon. Julia organiserar tillsammans med sin kollega så att gruppen får en lokal och utrustning som överensstämmer med bokningen. Dessutom tar Julia kontakt med de andra avdelningarna på hotellet angående måltider, städning och övriga detaljer.

Skolverket

Julia förbereder inför gruppens ankomst och tänker igenom vilken information som ska förmedlas till konferensledaren och vilka eventuella frågor som kan tänkas uppkomma. Hon skriver en checklista till sig själv för att inte glömma någon detalj.

Genomförande

Julia arbetar i receptionen, där hon checkar ut och tar emot hotellets gäster, ger service och tar hand om uppkomna situationer. Hon samverkar med kolleger i receptionen och på andra avdelningar.

Dagen innan konferensgruppen ska komma arbetar Julia eftermiddagspasset i receptionen. Hon gör då en sista avstämning med berörda avdelningar samt iordningsställer lokalen enligt bokningen och sin checklista.

Julia tar emot konferensledaren och går igenom programmet samt ger aktuell information. Julia visar även lokalen och stämmer av övriga önskemål. Hon går igenom den tekniska utrustningen och finns därefter behjälplig för teknisk assistans. När deltagarna anländer finns Julia sedan i receptionen för att visa dem tillrätta. Hon informerar även om incheckningstider och hotellets utbud. När konferensen är igång stämmer hon av antalet lunch- och middagsgäster med köket.

Julia fortsätter sitt arbete i receptionen som ligger i anslutning till konferensavdelningen. Förutom receptionsarbetet utför hon löpande konferensrutiner såsom exempelvis pausservice och uppdukning av fikabuffé.

Under konferensens gång stämmer Julia av med konferensledaren att allt fungerar som det ska. Efter konferensen återställer Julia lokalen enligt hotellets rutiner. Hon sammanställer avslutningsvis faktureringsunderlaget.

Utvärdering

Julia utvärderar hur arbetet har genomförts under perioden och hur hon hanterat olika situationer som har uppkommit. Konferensen utvärderar hon genom att gå igenom hur den har avlöpt utifrån planeringen, samt responsen från konferensledaren och konferensdeltagarna. Hon skriver ner olika förbättringsförslag som hon även diskuterar med några av sina kolleger.

Om bedömningen i exemplet

Det är utifrån målen för gymnasiearbetet som läraren med hjälp av medbedömaren bedömer om Julias gymnasiearbete är godkänt eller inte. I examensmålen för yrkesprogrammen framgår följande mål för gymnasiearbetet:

Gymnasiearbetet ska visa att eleven är förberedd för det yrkesområde som gäller för den valda yrkesutgången. Det ska pröva elevens förmåga att utföra vanligt förekommande arbetsuppgifter inom yrkesområdet. Gymnasiearbetet ska utföras på ett sådant sätt att eleven planerar, genomför och utvärderar sin uppgift. Gymnasiearbetet kan utformas så att det ger eleverna möjlighet att pröva sitt yrkeskunnande i företagsliknande arbetsformer.

I det här exemplet har läraren som stöd för bedömningen av Julias gymnasiearbete även använt sig av den lista med punkter som finns i boken Gymnasieskola 2011.

En sådan lista som stöd för bedömningen av gymnasiearbetet har tagits fram för varje nationellt program inom gymnasieskolan och den kan även användas inom vuxenutbildningen. Läraren har dock anpassat listan till Julias yrkesområde och uppgift samt till vad som Julia har möjlighet att visa i sitt gymnasiearbete.

De kunskaper, färdigheter och förmågor som anges i listan förväntas Julia visa på ett yrkesmässigt sätt, men utifrån de förväntningar som kan ställas på den som är ny i yrket. I samband med att Julia får reda på sin uppgift för gymnasiearbetet, får Julia även information om grunderna för bedömningen. Det innebär i exemplet att läraren och Julia tillsammans går igenom punkterna nedan, innan Julia genomför gymnasiearbetet.

Julia förväntas i sitt gymnasiearbete visa:

- kunskaper om receptions- och konferensarbete i planering, genomförande och utvärdering,
- kunskaper om vilken service och vilket bemötande som krävs för att genomföra receptions- och konferensarbetet på ett yrkesmässigt sätt,
- kunskaper om lagar och andra bestämmelser som är aktuella under konferensarrangemanget till exempel säkerhetshantering,
- färdigheter i att använda teknisk och annan utrustning i receptionen och i arbetet med konferensarrangemanget,
- färdigheter i att informera såväl hotell- som konferensgäster på ett tydligt och lättförståeligt sätt,
- förmåga att både samarbeta med hotellets personal och arbeta självständigt samt att ta egna initiativ,
- förmåga att på ett yrkesmässigt sätt hantera de situationer som uppstår i receptionsarbetet och i genomförandet av konferensen,
- förmåga att bedöma kvaliteten, utifrån hotellets standard och policy, på utfört arbete i samband med utvärderingen.