

HOSPITALITY  
HOTELVÆRT



HOSPITALITY  
HOTELVÆRT

HOSPITALITY  
HOTELVÆRT



HOSPITALITY  
HOTELVÆRT



HOSPITALITY  
HOTELVÆRT



HOSPITALITY  
HOTELVÆRT



HOSPITALITY  
HOTELVÆRT

HOST



Co-funded by  
the European Union

8D GAMES.



Kallis  
Filoxeniaki  
Vocational Learning  
Est 2011

  
LATVIJAS AUTISMA APVIENĪBA

SPECIALISTERNE  
Employ different thinking



10+  
δέκαplus

2022-1-CY01-KA220-VET-000086365



HOSPITALITY  
HOTELVÆRT

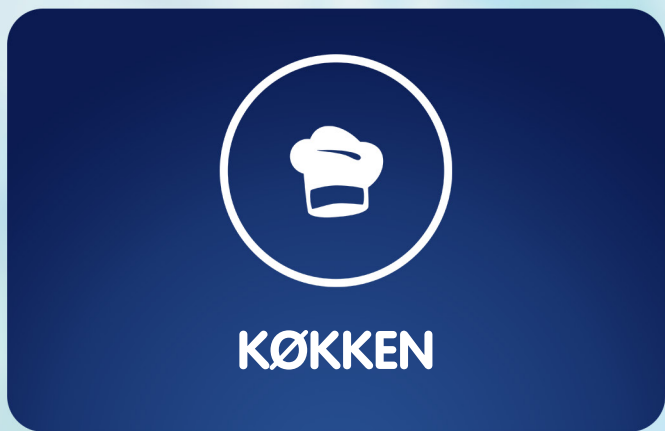


HOSPITALITY  
HOTELVÆRT



HOSPITALITY  
HOTELVÆRT





JOBTILFREDSHED

SERVICEKVALITET










**HOTEL**



**Hotel:** \_\_\_\_\_


**Værelser:** \_\_\_\_\_

- Personalefordeling: \_\_\_\_\_
- Ledelse og økonomi: \_\_\_\_\_
- Reception: \_\_\_\_\_
- Rengøring: \_\_\_\_\_
- Mad og drikke: \_\_\_\_\_



**HOTEL**





**Hotel:** \_\_\_\_\_

**Værelser:** \_\_\_\_\_

● Personalefordeling: \_\_\_\_\_

● Ledelse og økonomi: \_\_\_\_\_


● Reception: \_\_\_\_\_

● Rengøring: \_\_\_\_\_

● Mad og drikke: \_\_\_\_\_



**HOTEL**




**Hotel:** \_\_\_\_\_

**Værelser:** \_\_\_\_\_

- Personalefordeling: \_\_\_\_\_
- Ledelse og økonomi: \_\_\_\_\_
- Reception: \_\_\_\_\_
- Rengøring: \_\_\_\_\_
- Mad og drikke: \_\_\_\_\_



**HOTEL**



**Hotel:** \_\_\_\_\_


**Værelser:** \_\_\_\_\_

- Personalefordeling: \_\_\_\_\_
- Ledelse og økonomi: \_\_\_\_\_
- Reception: \_\_\_\_\_
- Rengøring: \_\_\_\_\_
- Mad og drikke: \_\_\_\_\_



**HOTEL**





**Hotel:** \_\_\_\_\_

**Værelser:** \_\_\_\_\_

- **Personalefordeling:** \_\_\_\_\_
- **Ledelse og økonomi:** \_\_\_\_\_
- **Reception:** \_\_\_\_\_
- **Rengøring:** \_\_\_\_\_
- **Mad og drikke:** \_\_\_\_\_



Tag et scenariekort fra et rum efter eget valg og løs det med dit team.



Spil-master beslutter, om du skal tage et spørgsmålskort eller et scenariekort. Du udfører det på vanlig vis.



Tag et scenariekort fra det rum på hotellet, hvor du arbejder mest, og løs det med dit team.



Tag det øverste spørgsmålskort, læs spørgsmålet og giv det til en anden spiller efter eget valg. Denne spiller svarer først.



Tag stakken med spørgsmålskort og vælg et kort fra den kategori, du ønsker at svare på, uden at læse spørgsmålet. Læg derefter resten af stakken tilbage med forsiden nedad.



Jackpot! Dit hold får straks 3 point! Giv terningen til den næste spiller.

# Harmony Haven Hotel & Resort

Værelser: 150

- Personalefordeling:
- Ledelse og økonomi: 5
- Reception: 4
- Rengøring: 5
- Mad og drikke: 8



**HOTEL**

# **Chariot Hotel & Resort**

**Værelser: 400**

- **Personalefordeling:**
- **Ledelse og økonomi: 30**
- **Reception: 15**
- **Rengøring: 25**
- **Mad og drikke: 25**





**HOTEL**

# **The Seaside Hotel**

**Værelser: 90**

- **Personalefordeling:**
- **Ledelse og økonomi: 5**
- **Reception: 10**
- **Rengøring: 25**
- **Mad og drikke: 20**



**HOTEL**

# **“Zum Hirschen” Boutique Hotel**

**Værelser: 35**

- Personalefordeling:
- Ledelse og økonomi: 2
- Reception: 3
- Rengøring: 5
- Mad & drikke: 8



**HOTEL**

# White Mountain Luxury Hotel

Værelser: 250

- Personalefordeling:
- Ledelse og økonomi: 20
- Reception: 12
- Rengøring: 40
- Mad og drikke: 30





**HOTEL**

# Wyndmill Hotel

Værelser: 200

- Personalefordeling:
- Ledelse og økonomi: 12
- Reception: 15
- Rengøring: 35
- Mad og drikke: 35



**HOTEL**

**Foretrækker du at have en  
glad gæst eller en nem dag  
på arbejdet uden for meget  
besvær?**





**SPØRGSMAÅL**



**Yder hotellet, du arbejder  
på, støtte til gæster med  
handicap? Hvis ja, hvordan?  
Hvis ikke, hvorfor ikke?**





**SPØRGSMAÅL**

**Husker du en oplevelse  
med en gæst, der påvirkede  
deres ophold ekstra positivt?  
Hvordan påvirkede det dig?**







**SPØRGSMAÅL**



**Hvilke parametre sikrer,  
ifølge dig, gæstetilfredshed  
på jeres hotel? Hvorfor?**





**SPØRGSMAÅL**

Hvornår var du sidst nødt til  
at bede en kollega om støtte?  
Hvordan hjalp din kollega?





**SPØRGSMAÅL**



**Er det efter din mening vigtigere  
for et hotel at prioritere  
effektivitet i drift eller prioritere  
at yde exceptionel individuel  
kundeservice?**





**SPØRGSMAÅL**

**Hvis du ser en kollega udføre  
deres arbejde halvt, hvordan  
ville du så håndtere dette?**







**SPØRGSMAÅ**



**Hvor ofte får du mulighed for  
at møde og socialisere med  
kolleger fra andre afdelinger?**





**SPØRGSMAÅL**

**Føler du dig tryk ved at  
udtrykke dine behov og  
bekymringer til dit team eller  
din leder?**





**SPØRGSMAÅL**

**Hvordan gavner samarbejde  
med kolleger din arbejdsdag?**





**SPØRGSMAÅL**

**Du ser din kollega være  
respektløs over for  
kunderne, men denne  
kollega er hotelejerens  
bedste ven. Hvordan  
håndterer du situationen?**







**SPØRGSMAÅL**



**Er det efter din  
mening vigtigere for  
et hotel at prioritere  
individuel eller kollektiv  
medarbejdertilfredshed?**





**SPØRGSMAÅL**

**1. En kok spilder kogende vand på sig og får en mindre forbrænding. Kokken søger hjælp, hvilket efterlader stillingen ubemandet. Hvad gør du?**

- A.** Bed dem ignorere forbrændingen, fordi der venter gæster!
- B.** Send dem til lægen og lad køkkenet klare sig underbemandet.
- C.** Lav førstehjælp, uddelegerer opgaver og genoptager service.



**KØKKEN**

**2. Din kollega beder dig tage over på opvasken, mens de holder en hurtig pause. 25 minutter senere er de ikke til at finde! Hvad gør du?**

- A.** Forlad opvasken i et par minutter for at informere køkkenchefen.
- B.** Tænk ikke over det, og bliv ved med at tage over for kollegaen
- C.** Råb højt efter en anden kollega, der kan hjælpe



**KØKKEN**

**3. Du er netop mødt ind til din vagt, da en stor ordre tikker ind. Du har ikke har spist noget hele dagen, så nu føler du dig virkelig sulten.**

**A.** Lav dit personalemåltid med det samme og spis det, før du hjælper til

**B.** Ignorer din sult, selvom det vil gøre dig træt og uoplagt til at udføre dit arbejde

**C.** Informer dine kolleger om dit behov, og spis en snack, indtil arbejdspresset falder





**KØKKEN**

**4. Et bord beder om mad, der er plantebaseret keto, hvilket ikke er på menuen. Hotellets politik er at imødekomme alle gæsters behov**

**A.** Accepter udfordringen! Find en løsning, der passer til dit teams kompetencer

**B.** Lad en chance gå forbi, og informer er ikke i stand til at passe til nogen speciel diæt

**C.** Forhør dig med personalet, hvad I bør gøre næste gang en lignende forespørgsel opstår.



**KØKKEN**

## **5. Køkkenchefen og en opvaskeren skændtes om menuen, hvilket efterlader et stort drama, hvor opvaskeren forlader restauranten.**

- A.** Omfordel opgaverne, så at opvasken stadig tages og underret derefter ledelsen.
- B.** Stop al drift for at lægge en plan for, hvordan teamet får opvaskeren tilbage.
- C.** Indkald straks hele teamet til et hastemøde i køkkenet for at diskutere situationen.



**KØKKEN**

**6. Under en travlt middagsservice, bliver en kok overvældet af støjen og tempoet i køkkenet, og har derfor svært ved at koordinere bestillinger**

- A.** Udpeg et arbejdsområde med minimale distraktioner for kokken og tillad små pauser
- B.** Ignorer problemet, kokken må vænne sig til det
- C.** Kokken skal skifte job og lede efter noget, der ikke er i et køkken



**KØKKEN**

## **7. Inden morgenmadsserveringen opdager køkkenchefen, at ordrerer på tomater ikke er blevet leveret. Hvad gør du?**

**A.** Fortsæt med at servere morgenmad uden tomater.

**B.** Bed en medarbejder forlade deres post, for at tage ud og købe tomater.

**C.** Bestil en nøddelivery og byd indtil videre alternative morgenmadsmuligheder





**KØKKEN**

**8. Over frokost bliver tjenerne overvældet med bestillinger. Køkkenet kan ikke kan følge med og serverer derfor kold mad. Hvad gør du?**

- A.** Afbryd al køkkendrift og indkald et nødmøde for at omorganisere alle
- B.** Tag kun imod drikkevarebestillinger, så køkkenet får tid til at indhente bestillingerne.
- C.** Tilbyd gæsterne en gratis drink eller dessert og undskyld forsinkelsen



**KØKKEN**

**9. Seks ud af ti køkkenmedarbejdere er blevet ramt af madforgiftning efter frokost, hvilket resulterer i en alvorlig underbemanding.**

- A.** Fortsæt med at arbejde som normalt og vær forberedt på at arbejde flere timer over.
- B.** Spørg andre afdelinger, om de kan spare personale til at hjælpe.
- C.** Udsæt mindre presserende opgaver til næste morgen



**KØKKEN**

**10. I har fået en ny leverandør, og du skal derfor oplære kollegerne i procedurerne for levering, kontrol og opbevaring.**

- A.** Vis dem hele processen for, hvad de skal gøre, når leveringen ankommer fremadrettet.
- B.** Bed dine kolleger om at skimme den nye manual fra leverendøren.
- C.** Instruer kun lederteamet i de nye ændringer



**KØKKEN**

**11. En kunde har allergi og beder derfor om et særligt måltid, som kokken er ikke vant til at tilberede.**

**A.** Prioriter kundens behov frem for medarbejderens komfort.

**B.** Bed kunden om at være tålmodig og gå på kompromis med deres umiddelbare anmodning.

**C.** Støt kokken ved at parre dem med en holdkammerat.





**KØKKEN**

**12. En leder beslutter at overdrage al madlavning til kvindelige medarbejdere, og tjeneropgaver til mandlige medarbejdere.**

- A.** Det er godt, hvert køn er bedre egnet til denne form for arbejde.
- B.** Opgaverne bør fordeles efter erfaring og ekspertise
- C.** Det ville være bedst at lave en 'opgaverotation'-plan.



**KØKKEN**

### **13. En internetafbrydelse i bagkontoret medfører problemer med reservationer og gæstetbetjening. Hvad gør du?**

- A.** Bed alle gæster om at vende tilbage senere.
- B.** Noter oplysninger på papir, men bed gæsterne vente på en endelig bekræftigelse
- C.** Fortsæt reservationerne, skriv dem ned og håb på, der er ledige værelser.



**BACK OFFICE**

**14. En fra personalet sladrer og griner af en indadvendt kollega på grund af et opslag, de har delt på sociale medier. Hvad gør du?**

- A.** Rapporter dem i hemmelighed til lederen
- B.** Ingenting i fare for at blive deres næste 'offer'!
- C.** Forklar, at deres adfærd er forkert, og at de vil blive rapporteret næste gang



**BACK OFFICE**

**15. Under et barbecue-event på stranden begynder det at regne, som gør, at alle søger ly indendørs.**

- A.** Informer eventteamet om at flytte begivenheden indendørs så hurtigt som muligt
- B.** Fortsæt med barbecueen som planlagt, i håb om at regnen hurtigt går over.
- C.** Aflys eventet, og tilbyd gæsterne at få returneret prisen.





**BACK OFFICE**

**16. Dit team bliver bedt om at udarbejde et særligt tilbud til en kundegruppe fra en kultur, som I ikke har arbejdet med.**

- A.** Lav et nyt slags tilbud (f.eks. en menu), som ikke kan findes hos andre hoteller i byen
- B.** Lav research om kulturen, for at få indblik i deres traditioner og kulturelle forskelle.
- C.** Tilbagetræk tilbuddet til gruppekunden.



**BACK OFFICE**

**17. Flere medarbejdere kæmper med det nye bookingsystem, og udfører derfor deres arbejde for langsomt.**

- A.** Arranger træningssessioner for teamet for at sikre færdigheder med det nye system.
- B.** Vend tilbage til det gamle system.
- C.** Arranger en-til-en træning for dem, der har sværest ved at navigere i systemet.



**BACK OFFICE**

**18. På en travl dag beder lederen regnskabsteamet om at ignorere serveropdateringsprocedurerne. En kollega forstår ikke hvorfor.**

- A.** Forklar, at fleksibilitet nogle gange er nødvendig for at overkomme problemer.
- B.** I dag er det for travlt, og der er ikke tid til en gyldig forklaring.
- C.** Forklar, at nogle gange skal der skæres hjørner af for at få arbejdet gjort.



**BACK OFFICE**

**19. En gæsts bagage er forsvundet, efter de ankom til hotellet. Gæsten er rasende og råber af receptionisten. Hvad gør du?**

- A.** Få en kollega til at lede efter bagagen sammen med kunden.
- B.** Kig på kameraoptagelser for at tjekke, hvad der skete med bagagen.
- C.** Giv gæsten et beløb til at købe nyt tøj for.





**BACK OFFICE**

**20. En kollega lytter til høj musik på deres computerhøjtalere, hvilket irriterer dig og andre i personalet. Hvordan løser du dette problem?**

- A.** onfronter dem og bed dem om at vise respekt for dem, der arbejder
- B.** Forlad rummet
- C.** Bed dem bruge hovedtelefoner



**BACK OFFICE**

**21. Du har i længere tid kun fået de samme typer opgaver, og føler dig derfor ikke udfordret på arbejdet. Hvad gør du?**

**A.** Bliv ved med at udføre de opgaver, da det er det, der forventes af dig.

**B.** Få en kollega til at bytte sine opgaver med dig.

**C.** Henvend dig til din leder, og arranger et møde, hvor i kan drøfte dine arbejdsopgaver.



**BACK OFFICE**

## **22. Der er et stigende antal klager over hotellets service på internettet. Hvad gør du?**

- A.** Forbered en gæsteundersøgelse med formålet at identificere kerneproblemet.
- B.** Indkald til et ledermøde for at diskutere årsagerne og hvordan I kan forbedre jer.
- C.** Skriv en fællesmail til personalet og bed dem om at tage sig sammen.



**BACK OFFICE**

**23. En medarbejder er særligt dygtig til dataindtastning, men oplever problemer med at kommunikere med kollegerne uden misforståelser.**

- A.** Bed medarbejderen om at tilpasse deres kommunikation efter kollegerne.
- B.** Planlæg undervisning i neurodiversitetsbevidsthed til hele teamet.
- C.** Giv medarbejderen flere dataopgaver med mindre interaktion med kolleger.





**BACK OFFICE**

**24. Lederen har problemer med en leverandør og lader sin vrede gå ud over en medarbejder. Medarbejderen ønsker nu at sige op.**

- A.** Lederen bør ikke have empati og bør lade medarbejderen stoppe.
- B.** Lederen bør påtage sig ansvaret og undskylde. Det vil aldrig ske igen.
- C.** Lederen bør undskylde for denne gang, men forklare, at dette er en del af jobbet.



**BACK OFFICE**

**25. En nyindtjekket gæst opdager, at værelset ikke er rengjort og klager over det. Hvad gør du?**

- A.** Giv dem et nyt værelse med det samme, med supplerende champagne.
- B.** Bed dem om at vente i lobbyen og få rummet gjort rent, mens de venter.
- C.** Giv dem en vogn med rengøringsudstyr og fortæl dem, hvordan de skal rengøre rummet.



**FRONT OFFICE**

**26. En gæst lægger an på receptionisten. Når du nærmer dig, skifter han emne og beder i stedet om håndklæder. Hvad svarer du?**

**A.** Gå væk, jeg ved, hvad du laver!"

**B.** Vi sender en husholderske med det samme, du kan gå nu"

**C.** Jeg minder dig venligt om, at denne adfærd er upassende, og jeg beder dig om at gå"



**FRONT OFFICE**

**27. En person, der ikke er gæst på hotellet, har siddet længe i lobbyen og chikaneret både gæster og personale. Personen nægter at gå.**

**A.** Informer om, at du er juridisk forpligtet til at ringe til politiet, hvis de ikke går selv

**B.** Du ignorerer personens adfærd og fokuserer i stedet på hotellets gæster

**C.** Du spiller musikken højt nok i håbet om, at personen bliver generet og går





**FRONT OFFICE**

**28. Under et rush i receptionen går registreringssystemet i stykker, og du kan ikke udstede adgangsnøglerne. Hvordan håndterer du dette problem?**

- A.** Det er uden for dit ansvar: Forlad stedet og informer kollegerne om at yde hjælp.
- B.** Undskyld for den sene tilmeldingstid, og bed gæsterne vente i lobbyen.
- C.** Få alle gæstes oplysninger alligevel, men registrer dem manuelt.



**FRONT OFFICE**

**29. En gæst er frustreret over, at det værelset ikke er klar til trods for, at det er over check-in tid.**

**A.** Bed gæsten om at vente i lobbyen.

**B.** Undskyld og byd på en gratis drink i lobbyen.

**C.** Tilbyd en gratis opgradering til et ledigt premium-værelse.



**FRONT OFFICE**

**30. En gæst er meget frustreret over indtjekningsprocessen. Din kollega, der hjælper, har svært ved at forstå deres tonefald og kropssprog.**

- A.** Tilbyd din kollega, at gennemgå kundens problem sammen.
- B.** Bryd ind og bed gæsten om at falde til ro.
- C.** Der er ikke noget galt, lad kollegaen fortsætte.



**FRONT OFFICE**

**31. Receptionen modtager mange spørgsmål på samme tid, som gør receptionisten for overvældet til at klare sit arbejde. Hvad gør du?**

**A.** Besvar gæsteforespørgsler, og bed receptionisten om kun at fokusere på opkald.

**B.** Lad receptionisten være - de må lære at arbejde under pres.

**C.** Bed en medarbejder fra back-office om at træde til





**FRONT OFFICE**

**32. På overvågningen bemærker en receptionist, at en person ligger på jorden ved siden af poolen. Hvad skal receptionisten gøre?**

- A.** Intet - personen er sandsynligvis bare fuld!
- B.** Forlad receptionen for at tjekke på personen og ring 112
- C.** Bed sikkerhedsvagten om at tjekke op på personen og ringe 112



**FRONT OFFICE**

**33. En gæst ringer, da de er kommet til skade og derfor har brug for hjælp på værelset. Der er dog mange ventende gæster, der skal tjekke ind.**

- A.** Bed gæsten om at vente på deres værelse, mens du hjælper de ventende gæster med check-in
- B.** Forbliv rolig og fortæl personen om, at du straks vil sende en anden, der kan hjælpe dem
- C.** Bed gæsten om selv at kontakte 112, så du kan fortsætte med at hjælpe de ventende gæster



**FRONT OFFICE**

**34. En ung dame, der er gæst på hotellet, beder om din hjælp, da hun føler sig forfulgt.**

- A.** Bed sikkerhedsvagten eller en leder om at tjekke overvågningen og ring 112 med det samme
- B.** Ring til sikkerhedsvagten og bed dem om at finde den formodede gerningsmand
- C.** Led selv efter gerningsmanden



**FRONT OFFICE**

**35. Receptionisten taler meget med hver gæst, hvilket forårsager store forsinkelser i myldretiden.**

- A.** Tildel medarbejderen backoffice-opgaver i myldretiden.
- B.** Tillad medarbejderen at fortsætte - de bidrager til gæsteoplevelsen.
- C.** Bed medarbejderen socialisere med gæsterne senere.





**FRONT OFFICE**

**36. En gæst henvender sig til en medarbejder med en klage over deres værelse, som kæmper med at fortolke gæstens frustration. De burde...**

- A.** Undgå enhver diskussion og bede gæsten om at komme senere.
- B.** Ignorere gæstens følelser og løse problemet i overensstemmelse med reglerne.
- C.** Lyt til bekymringerne og informer om, at klagen vil blive overført til ledelsen



**FRONT OFFICE**

**37. Under en travl middag spilder den nye tjener en bakke med drinks på en gruppe af hotellets gæsters bord. Hvad gør du?**

- A.** Find servietter, som tjeneren kan tørre bordet af med og lav nye drinks til gæsterne.
- B.** Tilbyd gæsterne rens eller erstatning af ødelagte genstande samt nye drinks gratis.
- C.** Opkræv gæsterne beløbet for drinksene.



**RESTAURANT**

**38. En gæst med inkluderet morgenmad og frokost beder restauranten om at lade dem bytte i morgens morgenmad med aftenens middag. Hvad gør du?**

- A.** Tillad dem ombytningen denne ene gang!
- B.** Forklar, at dette ikke er tilladt, og bed dem om at gå.
- C.** Forklar, at du ikke kan gøre det, men at du kan arrangere en gratis drink istedet.



**RESTAURANT**

**39. Restauranten er stille i dag, hvilket gør, at der er mere personale end nødvendigt. Din vagt er ikke slut før to timer.**

- A.** Gå til personalerummet for at slå tiden ihjel på din telefon
- B.** Hjælp til andre steder fx i køkkenet eller med månedsopgaverne
- C.** Koordiner med teamet, om nogen kan gå tidligere hjem.





**RESTAURANT**

**40. En gæst skal betale for sin mad, virker kreditkortet ikke. Hvad gør du?**

- A.** Bed din kollega om at tage over på problemet
- B.** Vis gæsten hvor, der ligger en hæveautomat, så de kan betale med konanter.
- C.** Indkald teamet til et krisemøde, så I sammen kan diskutere den bedste løsning.



**RESTAURANT**

**41. En familie med et barn, der er meget lydfølsom, efterspørger et stille bord, men de eneste ledige borde er i nærheden af det larmende køkken**

**A.** Forklar, at intet andet end bordet ved køkkenet kan tilbydes.

**B.** Forklar situationen og byd på gratis forfriskninger, mens de venter på et bord.

**C.** Bed andre gæster om at flytte et bord til en roligere del af restauranten



**RESTAURANT**

**42. En kunde i baren giver en kompleks ordre med mange tilrettelser, som er svære at holde overblikket over.**

- A.** Bed gæsten høfligt om at gentage ordren, så du kan sikre dig at skrive det hele ned.
- B.** Bed kunden om at lave en mindre kompliceret ordre
- C.** Bed en anden kollega om at tage imod ordren



**RESTAURANT**

**43. Under en travl frokostservice overser den nye tjener ved et uheld en gæsts ordre, hvilket forårsager en forsinkelse. Hvad gør du?**

**A.** Undskyld, prioriter ordren og byd på gratis desserter.

**B.** Undskyld og afgiv ordren.





**RESTAURANT**

**44. Du ser en kok råbe af tjener, der ved et uheld gav en ordre to gange. Restaurantchefen er væk i et møde. Hvad gør du?**

- A.** Bed kokken om at tie stille, kunderne kan høre alt!
- B.** Vent på, at manageren vender tilbage.
- C.** Undskyld over for gæsterne, bed kokken om at holde en pause og rapporter hændelsen senere.



**RESTAURANT**

**45. Et bord klager over en forkert ordre. Du overhører deres tjener svare i en grov tone, og som beskylder dem for at lyve.**

- A.** Grib straks ind for at berolige tjeneren, og undskyld til gæsterne
- B.** Lad din kollega klare det på sin egen måde.
- C.** Rapportér situation til lederen omgående.



**RESTAURANT**

**46. Det er fredag, og en flok fulde gæster forstyrrer og larmer de andre gæster i restauranten. Hvad gør du?**

- A.** Ring til sikkerhedsvagten for at smide dem ud af restauranten.
- B.** Fortæl dem, at du er juridisk forpligtet til at nægte servering af alkoholiske drikkevarer
- C.** Foreslå dem at tage på bar istedet, eller hvile i receptionen, indtil de bliver mere ædru



**RESTAURANT**

**47. En VIP ankommer inden for en time, og deres suite trænger til en grundlig rengøring, men den ledige rengøringsperson arbejder for langsomt.**

- A.** Bed en rutineret rengøringsperson at klargøre suiteen.
- B.** Få personen til at gøre det bedst muligt, og foreslå at en erfaren kollega kan hjælpe
- C.** Bed rengøringspersonen om at skynde sig og gøre sit arbejde bedre!





**RESTAURANT**

**48. En gæst klager til over kvaliteten af sit måltid, hvilket oprør tjeneren, som har svært ved at holde tårene tilbage.**

- A.** Gå væk fra gæsten, og lav andre opgaver.
- B.** Tag dig sammen, og imødekom alle gæstens ønsker.
- C.** Tag fat i din leder, og bed vedkommende hjælpe dig med at betjene gæsten.



**RESTAURANT**

**49. En gæst rapporterer om en mærkelig lugt, der kommer fra deres værelse. Regøringspersonalet opdager, at der er skimmelsvamp. Hvad gør du?**

- A.** Hæng et par luffriskere op midlertidigt, og fiks problemet, når gæsterne er checket ud.
- B.** Opgrader gæsterne til et andet værelse med en gratis, og fiks problemet efterfølgende.
- C.** Få rengøringsteamet til at rengøre værelset igen, og bed gæsterne fortsat bruge værelset.



# GÆSTEVÆRELSE

**50. Du hjælper en gæst til deres værelse med deres bagage, som takker dig for servicen, men giver dig ikke drikkepenge. Du tænker...**

**A.** "Hvilken nærig &\*@#\*\$\*!!!"

**B.** "Jeg burde byde gæsten velkommen og fortsætte min dag."

**C.** "Jeg er forfærdelig til dette job!"



# GÆSTEVÆRELSE

**51. Mens du gør rent i et værelse, opdager du, at en gæst har røget cigaretter inden for og efterladt filtrene i skraldespanden.**

- A.** Spray rummet med ekstra luffriser og smid skraldet ud
- B.** Skriv en note til gæsten, om ikke at ryge indenfor igen
- C.** Rengør værelset grundigt og rapporter situationen til din leder





# GÆSTEVÆRELSE

**52. Du har for nylig bemærket, at værelser bliver brugt uden for check-in perioden. Kan det være kolleger?**

- A.**    Kontakt din vejleder og oplys dem om din mistanke.
- B.**    Ring til dine kolleger og bed dem om at stoppe
- C.**    Diskuter din bekymring med dine kolleger, når du er på samme vagt igen



# GÆSTEVÆRELSE

**53. En kørestolsbruger opdager, at de er blevet booket ind i et standardværelse uden kørestolsvenlige funktioner.**

- A.** Undskyld og tilbyd strak en gratis premium værelse, der er kørestolsvenlig.
- B.** Indstil det udstyr du kan, på det nuværende værelse.
- C.** Giv rabat på opholdet.



# GÆSTEVÆRELSE

**54. En ny kollega får til opgave at administrere lageret af rengøringsartikler, men er ikke sikker på, hvad han skal gøre.**

- A.** Giv skriftlige instruktioner og visuelle hjælpemidler som supplement til verbal træning.
- B.** Giv endnu en uge træning og test igen.
- C.** Tilbyd en bonus til en anden tjenestepige for at gøre det.



# GÆSTEVÆRELSE

**55. En gæst klager over, at fjernbetjeningen til fjernsynet ikke virker, og giver rengøringsassistenten skylden. Hvad gør du?**

- A.** Bed dem om at bruge knapperne på tv'et i stedet for fjernbetjeningen.
- B.** Send en tekniker over for at udskifte tv'et.
- C.** Bed personalet om at udskifte batterierne, for at se om det virker.





# GÆSTEVÆRELSE

**56. Din kollega holder hyppige pauser, og du ender derfor med at skulle gøre rent i næsten dobbelt så mange rum som kollegaen.**

- A.** Mind vedkommende om, at arbejdsfordelingen bør være retfærdig!
- B.** Bed ham om ikke at pålægge dig ekstraarbejde, ellers rapporterer du ham til ledelsen
- C.** Anmeld ham til ledelsen og afvent deres reaktion.



# GÆSTEVÆRELSE

**57. En gæst har anmodet om nye håndklæder. Du opdager, at der ikke er nogle, på grund af forsinkelser i vaskerummet.**

- A.** Fortsæt med rengøringen uden at skifte håndklæderne.
- B.** Skynd dig hen til vaskerummet og bed dine kolleger om at skynde sig!
- C.** Informer gæsten om forsinkelsen, og at håndklæderne leveres hurtigst muligt



# GÆSTEVÆRELSE

**58. I har fået nye rengøringsmidler. Du bemærker, at de ikke er så gode.**

- A.** Følg instruktionerne nøje, for at sikre at du bruger den korrekt.
- B.** Brug dem, som du er vant til, selvom de ikke gør særlig godt rent.
- C.** Skriv en rapport til ledelsen og bed om en løsning



# GÆSTEVÆRELSE

## **59. En detaljeorienteret medarbejder forårsager ofte forsinkelser i rengøring af værelserne.**

- A.** Tilbyd personen et arbejde i en anden afdeling.
- B.** Lad medarbejderen fortsætte sit arbejde - kvaliteten frem for hastighed.
- C.** Sæt medarbejderen sammen med en hurtigere arbejdende kollega i en periode.





# GÆSTEVÆRELSE

## **60. En gæst tilbyder receptionisten ekstra drikkepenge, for at springe køen over.**

- A.** Undskyld for ventetiden, men forsikre dem, de vil blive tjekket ind inden længe.
- B.** Accepter drikkepengene og lad gæsten springe køen over
- C.** Bed gæsten om at en større sum, for derefter at lade dem springe over.



# GÆSTEVÆRELSE



**HOSPITALITY**  
HOTELVÆRT

**HOTELVÆRT: SPILLEMANUAL**





## Præmis for Spillet

På 'Hotel HOST' er du ansvarlig for et hurtigtvoksende hotel, der er lokalt kendt for sine fremragende faciliteter, venlige personale og gode arbejdsmiljø. Kan du bevare dette ry i den konstant foranderlige hotelbranche?

Samarbejd med dine kolleger i at løse problemer og dilemmaer og give gæsterne den bedst mulige service. Hvis I lykkes, vil hotellet opnå anerkendelse som et af de bedste i området.

## Forberedelse

### 1. Placér Brættet:

Placér Hotel HOST-brættet på bordet, så alle spillere kan se det.

### 2. Bland Spørgsmålskortene:

Bland spørgsmålskortene og placér dem med forsiden nedad på brættet.

### 3. Organisér Værelseskortene:

Del værelseskortene op i bunker efter type, bland hver bunke og placér dem med forsiden nedad på de tilsvarende pladser på brættet.

### 4. Vælg et Hotel:

Bland hotelkortene og træk et tilfældigt, eller vælg et, du kan lide. Dette er det hotel, du arbejder for under hele spillet.

### 5. Placér Kvalitetsmarkørerne:

Placér markørerne for 'holdånd' og 'service' midt på deres respektive spor.



## Rundestruktur

Den spiller, der har arbejdet længst på hotellet, starter. Spillet fortsætter i urets retning, indtil hver spiller har haft to ture.

1. I begyndelsen af en tur ruller spilleren en seks-sidet terning.
2. Sammenlign terningens resultat med referencekortet for at se, hvilket kort der skal spilles.

## Spørgsmålskort

- Spilleren læser et spørgsmålskort højt.
- Hvis spørgsmålet er til dem selv, svarer de på det.
- Hvis de giver spørgsmålet videre til en anden, svarer den person på det.
- Andre spillere kan reagere efter at den udpegede person har svaret, enten ved at være enige eller uenige.
- Efter en kort diskussion tildeler Spil-masteren point som angivet på kortet.

## Scenarie Kort

- Spilleren læser scenariet og de mulige svar højt for gruppen.
- Spillerne diskuterer og vælger et svar sammen. Spil-masteren sikrer, at diskussionen er kortvarig og retfærdig.
- Flertallet beslutter resultatet; hvis der ikke kan opnås et flertal, bestemmer Spil-masteren.
- Spil-masteren læser resultatet, justerer markørerne for Holdånd og Service og giver en mundtlig forklaring.



## Afslutning

Spillet slutter, når alle spillere har haft to ture med at rulle terningen og tage et kort.

## Scoring

Læg de point sammen, der blev tildelt under spillet, samt pointene på sporene for 'Holdånd' og 'Service'. Den endelige score er summen af disse point.

### Eksempel:

- Point tjent ved at besvare spørgsmål: 12
- Holdånd spor: 6
- Service spor: 3
- Endelig score:  $12 + 6 + 3 = 21$  point

### Sammenligningstabel:

- Hotel The Golden Horse: 25 point
- Hotel Heaven's Pillow: 20 point
- Hotel Willow Flower: 15 point
- Hotel Bronze Fence: 10 point
- Hotel Broken Kettle: 5 point

Har I slået alle fem hoteller? Hvis ikke, prøv at spille igen for at forbedre jeres score!





1. Under en travl middagsservice spilder en af kokkene ved et uheld en gryde med kogende vand, hvilket forårsager en mindre forbrænding på deres arm. De søger hurtigt førstehjælp hos køkkenets udpegede sikkerhedsansvarlige, mens en anden kok overtager deres station. Holdet bør vælge C, da de her håndterer situationen roligt og professionelt, og hvor den tilskadekomne kok vender tilbage på arbejde efter at have modtaget retmæssig hjælp.
2. Det er helt normalt, at have brug for pauser af forskellige årsager. I dette tilfælde beder kollegaen om at tage over på opvasken mens de holder pause, men bliver væk i meget længere tid, end de burde. Det betyder ikke nødvendigvis, at de slapper af, men at der måske er sket noget med dem. Spillere bør vælge mulighed A, da det mest professionelle er at informere køkkenchefen om den forsvundne kollega.
3. Det forventes af medarbejdere, at møde velforberedt op til sin vagt. Nogle gange er det ikke tilfældet, og det er altid tilladt at holde pause eller at spise sit personalemåltid på en vagt. Ved mulighed A tager du dig af presserende behov omgående og sikrer, at du er oplagt til at arbejde. Det er dog afgørende at tage hensyn til dit team - kommuniker altid dine behov til dem og hold dine pauser på tidspunkter, hvor holdet ikke bliver efterladt med overarbejde, hvorfor mulighed C er bedst.

A: JS: --, SQ: +  
B: JS: --, SQ: -  
C: JS: +, SQ: +

A: JS: +, SQ: -  
B: JS: -, SQ: -  
C: JS: -, SQ: -

A: JS: -, SQ: -  
B: JS: -, SQ: -  
C: JS: +, SQ: +

4. Bæredygtighed, energiforbrug, allergenestigninger, nye fødevarer og mange flere temaer er drivkræfter bag forandring. At følge med i nye udviklinger og gæsters behov inden for diæter bør eksistere side om side med alle andre aspekter af din restaurant's kulinariske politik. (A) At afvise specifikke gæsteønsker bør aldrig være en løsning. Du bør prøve at finde en alternativ menu med nuværende ingredienser, der passer til din gæsts behov. (B) I det lange løb bør du planlægge med hele holdet i restauranten, hvordan du bedst reagerer i fremtiden. (C)

A: JS: +, SQ: +

B: JS: -, SQ: -

C: JS: -, SQ: +

5. Tilberedning og kvaliteten af maden har højeste prioritet i et køkken. Selvom der kan opstå udfordrende situationer, bør disse løses på en professionel måde, der ikke går på kompromis med gæsternes oplevelse. Køkkenpersonalet bør hurtigt lave en ny arbejdsfordeling. Spillere skal vælge mulighed A.

A: JS: +, SQ: +

B: JS: -, SQ: -

C: JS: -, SQ: -

6. At tildele et udpeget arbejdsområde med minimale distraktioner hjælper kokken med at håndtere sensorisk overbelastning især under travlhed. Denne tilgang skaber et roligere, mere fokuseret miljø, der gør det muligt for kokken at koncentrere sig om deres opgaver og være en effektivt medarbejder.

A: JS: +, SQ: +

B: JS: -, SQ: -

C: JS: -, SQ: -

7. Holdet bør vælge C. Mens køkkenpersonalet gør klar til morgenmadsservering, opdager køkkenchefen, at der mangler en afgørende ingrediens til en signaturret, så de koordinerer med indkøbsafdelingen, der bestiller en nødlevering. I

A: JS: -, SQ: -

B: JS: -, SQ: +

C: JS: +, SQ: +

mellemtiden improviserer køkkenteamet med at tilbyde alternative morgenmadsmuligheder for at sikre gæsternes tilfredshed.

8. Da restauranten åbner til frokost, bemærker køkkenchefen, at tjenerne er overvældet af bestillinger og køkkenet kan ikke følge med, hvilket betyder at gæster får serveret kold mad. Spillere bør vælge B eller C, som er både smarte og professionelle måder at løse situationen på; det ene er dog ikke bedre end det andet!

A: JS: -, SQ: -

B: JS: +, SQ: -

C: JS -, SQ +

9. I tider med underbemanding er det afgørende at overveje hvordan, man kan afhjælpe en for stor arbejdsbyrde. Ved mulighed B kan personale fra andre afdelinger hjælpe til, hvilket er meget behjælpeligt. Tilsvarende giver mulighed C, hvor du udskyder mindre presserende opgaver, teamet mulighed for at fokusere på de kritiske opgaver, hvilket kan opretholde servicekvaliteten under udfordrende omstændigheder.

A: JS: +, SQ: +

B: JS: -, SQ: +

C: JS: +, SQ: +

10. "A er den korrekte fremgangsmåde, fordi den sikrer, at alle medarbejdere er opmærksomme på den nye proces og kan håndtere leveringer effektivt og korrekt uden ledere. Naturligvis skal lederteamet oplæres ekstra godt i de specifikke ændringer, så kan støtte og vejlede resten af teamet på den bedst mulige måde."

A: JS: +, SQ: +

B: JS: -, SQ: +

C: JS: +, SQ: +

11. At parre medarbejderen med en holdkammerat fremmer udviklingen af nye færdigheder uden at gå på kompromis med servicekvaliteten. Spillere skal vælge mulighed C.
- A: JS: -, SQ: +  
B: JS: -, SQ: +  
C: JS: +, SQ: +
12. Mulighederne B og C er korrekte, fordi de adresserer behovet for at anvende korrekt mangfoldighedspraksis i køkkenet, hvilket fremmer lighed og retfærdighed blandt medarbejderne.
- A: JS: -, SQ: -  
B: JS: +, SQ: +  
C: JS: +, SQ: +
13. Back-office får en pludselig internetafbrydelse, hvilket afbryder vigtige systemer til reservationer og gæstinformation. Med internettet nede, kæmper personalet med at administrere reservationer, hvilket forårsager forstyrrelser i gæsteservice. Personalet bør håndtere spørgsmål så godt de kan og nedskrive reservationer med klientoplysninger. Hvis værelserne er fulde, når internettet er tilbage, så ring til gæsterne. Denne mulighed medfører ekstra arbejdsbyrde, men er det bedst mulige scenario. Mulighed: B.
- A: JS: -, SQ: -  
B: JS: -, SQ: +  
C: JS: +, SQ: +
14. Blandt regnskabspersonalet florerer sladder om en kollega, som har en tendens til at holde sig for sig selv. Dem, der har sladret begynder nu at grine af kollegaen på grund af et bestemt opslag, de har delt på sociale medier. Sladder er en af de mest almindelige former for mobning, og blive ofte ikke løst, hvilket kan føre til langvarige problemer på arbejdspladsen. Spillere bør vælge mulighed C, da det giver mobbere chancen for at forstå deres fejl og rette op på dem, før de eskalerer sagen.
- A: JS: -, SQ: +  
B: JS: -, SQ: -  
C: JS: +, SQ: +

15. Vejret er ofte afgørende ved udendørs begivenheder. I tilfælde af at et arrangementet skal flyttes indendørs, er det en god praksis altid at have en plan B, så at det sker organiseret og under kontrol. Spillere bør vælge mulighed A.
- A: JS: +, SQ: +  
B: JS: -, SQ: --  
C: JS: +, SQ: -
16. Globaliseringen inden for turisme er en uundgåelig del af hotelbranchen, og det er derfor vigtigt at være kulturorienteret og altid åben over for alle slags kulturer. Der er ikke i orden at forskelsbehandle på baggrund af kultur, men det er god service, at være udvise interesse og åbenhed over for forskellige måder at gøre ting på. Spillere bør vælge A eller B.
- A: JS: +, SQ: +  
B: JS: +, SQ: -  
C: JS: -, SQ: -
17. At allokere ressourcer til yderligere træning er den mest passende måde at sikre, at teamet er dygtige med den nye software. Derfor bør spillere vælge enten mulighed A eller mulighed C, afhængigt af deres behov.
- A: JS: +, SQ: +  
B: JS: -, SQ: -  
C: JS: +, SQ: +
18. Arrangere et møde med personalet, hvor lederen forklarer, hvorfor ændringer nogle gange er uundgåelige, især på travle dage. Denne tilgang sikrer klar kommunikation, forståelse og inklusivitet, og adresserer den autistiske medarbejders bekymringer direkte. Derfor bør spillere vælge mulighed A - C.
- A: JS: +, SQ: +  
B: JS: -, SQ: -  
C: JS: +, SQ: +
19. Ved ankomsten opdager en gæst, at deres bagage er forsvundet. De henvender sig vredt til receptionen, og begynder at råbe. Personalet gennemgår overvågnings-optagelser og kontakter relevante
- A: JS: -, SQ: --  
B: JS: +, SQ: +  
C: JS: -, SQ: --

medarbejdere. Efter en time finder de bagagen ved den forkerte afdeling. Personalet undskyldet og leverer bagagen hurtigt tilbage (B)

20. En kollega på kontoret har for nylig fået for vane at lytte til høj musik på deres computer i sin frokostpause. Der er hovedtelefoner tilgængelige, men de bruge dem ikke. Denne form for problemer kan opstå en gang imellem i et kontorlokale, især når de pågældende personer overvurderer, hvor godt andre kan være i en situation som denne. Den bedste mulighed for spillere er C, da den undgår direkte konfrontation på en respektfuld måde.

21. At føle sig demotiveret eller uinspireret på grund af opgaver, der ikke matcher sine kvalifikationer, kan hæmme faglig udvikling og arbejdsglæde. A er det bedste valg, da det er vigtigt at kommunikere dine bekymringer med din leder. Selvom lederen måske ikke kan tilbyde nye opgaver med det samme, er det stadig gavnligt at informere dem, da der i fremtiden kan opstå opgaver, der bedre stemmer overens med dine ambitioner.

22. Det er helt centralt at sikre gæster en god oplevelse gennem hele deres ophold, som de vil huske lang tid efter. Derfor bør hele personalet gøre sit bedste, for at yde god service. I tilfælde af dårlige anmeldelser om servicen, bør der straks reageres og her er en gæsteilfredshedsundersøgelse ideel til at identificere fremtidige fokuspunkter. Spillere skal vælge mulighed A.

A: JS: -, SQ: -

B: JS: -, SQ: -

C: JS: +, SQ: +

A: JS: +, SQ: +

B: JS: +, SQ: -

C: JS: -, SQ: --

A: JS: +, SQ: +

B: JS: -, SQ: +

C: JS: -, SQ: -



23. Spillere bør vælge mulighed B og C. Uddannelse af alle medarbejdere i neurodiversitet gør dem i stand til at forstå forskellige menneskers behov og udvikle interpersonelle færdigheder, der er nødvendige for effektivt samarbejde.
- A: JS: --, SQ: --  
B: JS: +, SQ: +  
C: JS: --, SQ: --
24. Mulighed B er den bedste, fordi den viser ansvarlighed og empati. Lederen bør tage ansvar, undskylde og fremover undgå det, fordi det fremmer et positivt arbejdsmiljø og løser det umiddelbare problem effektivt.
- A: JS: -, SQ: -  
B: JS: +, SQ: +  
C: JS: -, SQ: -
25. En gæst tjekker ind og opdager, at det reserverede værelse ikke er rengjort. Gæsten er frustreret og udtrykker sin utilfredshed i receptionen. Receptionisten undskylder og tilbyder et øjeblikkeligt et værelsesskifte samt gratis adgang til hotellets faciliteter. Ved at vælge mulighed B bliver en potentiel negativ oplevelse til en positiv.
- A: JS: +, SQ: +  
B: JS: +, SQ: -  
C: JS: -, SQ: --
26. En gæst lægger an på en receptionist på en upassende måde, og du kan se, at hun føler sig utilpas. Når gæsterne ser dig nærme dig, siger han, at han er der for at bede om nogle håndklæder til sit værelse. Det er åbenlyst, at det ikke er tilfældet. Denne form for adfærd fra gæster er desværre almindeligt i hotelbranchen, men anses som erhvervsmæssig overgreb. Den bedste mulighed for spillere er B og C, selvom ingen mulighed er bedre end den anden.
- A: JS -, SQ: -  
B: JS: -, SQ: +  
C: JS: +, SQ: -



27. Jævnfør hotellets politik må lobbyen ikke bruges i længere perioder af ikke betalende gæster. For at yde god service vil en proaktiv tilgang være høfligt at informere personen om de potentielle konsekvenser af deres adfærd. Spillere bør derfor vælge mulighed A.
- A: JS: +, SQ: +  
B: JS: -, SQ: -  
C: JS: -, SQ: --
28. Problemer med software kan opstå til enhver tid. At fastholde en professionel holdning og forståelse er afgørende. Spillere bør vælge mulighed C. De bør fortsætte med registreringsprocessen så meget som muligt for at give gæsterne en positiv velkomst og første oplevelse på hotellet. Måske er det også en mulighed at tilbyde gratis drinks, indtil problemet er løst.
- A: JS: +, SQ: -  
B: JS: +, SQ: -  
C: JS: +, SQ: +
29. Denne situation vil sandsynligvis ske på ethvert hotel. Spillere bør vælge muligheder B eller C. Spillere kan diskutere, hvilken der ville være den bedste mulighed, afhængigt af deres egne erfaringer og den potentielle tilgængelighed af premium-værelser.
- A: JS: --, SQ: --  
B: JS: +, SQ: +  
C: JS: +, SQ: +
30. Spillere bør vælge A. Man bør tilbyde at gennemgå situationen med medarbejderen og gæsten, da det fordrer flere perspektiver, teamarbejde, og kan afhjælpe medarbejderens samt gæstens ubehag.
- A: JS: +, SQ: +  
B: JS: -, SQ: +  
C: JS: -, SQ: -
31. Det er myldretid og receptionen modtager mange henvendelser samtidigt. Overvældet kæmper en receptionist for at håndtere tilstrømningen af gæster, hvilket resulterer i lange ventetider og utilfredshed. I mellemtiden bliver telefonopkald ikke besvarede,
- A: JS: , SQ  
B: JS: --, SQ: --  
C: JS: +, SQ: +

hvilket forværrer kaosset. Uorganiseringen fører til gæsteklager og skader hotellets omdømme. Mulighed A er en god gestus, men hjælper ikke langsigtet, da ikke alle spørgsmål kan besvares. Derfor er C bedst - få en medarbejder fra back-office til at hjælpe er den bedste mulighed, da de har de administrative færdigheder og værktøjer til at håndtere anmodningerne.

32. En sen nat bemærker receptionisten på overvågningen, at en person ligger på jorden ved siden af poolen. En sådan hændelse eller noget lignende kan forekomme på hoteller, især i de sene timer, når gæster vender tilbage fra deres aften i byen og kan være berusede. I dette tilfælde er den bedste mulighed for spillere at vælge mulighed C, da den giver receptionisten mulighed for at bevare kontrollen over receptionsområdet og forblive tilgængelig for at kontakte 112, hvis det er nødvendigt.

A: JS: -, SQ: -  
B: JS +, SQ: -  
C: JS: +, SQ: +

33. Når en gæst ringer og rapporterer en skade, er det vigtigt at håndtere situationen alvorligt, selvom receptionen er travl. Mulighed B er bedst. Brug et par minutter på at finde en kollega, der kan prioritere skaden, så du kan fokusere på at tjekke gæster ind igen.

A: JS: +, SQ: -  
B: JS: +, SQ: +  
C: JS: -, SQ: --

34. Hvis nogen føler sig i fare, og beder om hjælp, er det vigtigt at handle hurtigt og få personen i sikkerhed. Herefter er det vigtigt at kontakte sikkerhedsvagten, der kan undersøge situationen nærmere og muligvis ringe til 112. Spillere skal vælge mulighed A.

A: JS: +, SQ: +  
B: JS: +, SQ: -  
C: JS: -, SQ: -

35. Spillere bør vælge mulighed B eller C. Mulighed B er ikke ideel, men den kan være acceptabel i nogle situationer. Mulighed C er den mest professionelle tilgang, og den hjælper medarbejderne med at bevare deres fokus på opgaven, samtidig med at de respekterer kvaliteten af deres interaktion med gæster.

A: JS: -, SQ: -  
B: JS: -, SQ: +  
C: JS: -, SQ: +

36. Medarbejderen bør lytte til gæstens bekymringer, og hvis den ikke er i stand til at løse problemet, informere gæsten om, at deres klage vil blive overført til lederen for en hurtig løsning. Spillere bør vælge mulighed C. Denne tilgang sikrer effektiv kommunikation, problemløsning og opretholder professionalismisme i behandlingen af alle slags klager.

A: JS: +, SQ: -  
B: JS: +, SQ: -  
C: JS: +, SQ: +

37. Under en travl middagsservice spilder en tjener en bakke med drinks på en gæsts bord. Du bør hurtigt få rensset rodet, tilbyde gratis erstatninger for at sikre gæstens tilfredshed.

A: JS: --, SQ: ---  
B: JS: +, SQ: +  
C: JS: +, SQ: --

38. Gæsten forlanger at få erstattet i morgens morgenmad med en middag denne aften, da de ikke er på hotellet i morgen. Gæsten argumenterer for, at denne ændring ikke gør nogen forskel for hotellet. Spilleren bør vælge C, hvor du beder gæsten spise på hotellet som betalende kunde, på en professionel måde, der samtidig opretholder standarderne for hotellets service.

A: JS: +, SQ: -  
B: JS: -, SQ: -  
C: JS: +, SQ: +

39. Der vil altid være nogle dage, der er langsomme, hvor der er færre kunder end normalt. Holdet kan dog bruge tiden lige så effektivt til at indhente gøremål, der er blevet forsømt på travle dage. Når du har sørget for at disse er duført, er det i helt acceptabelt at anmode om at få tidligere fri. Derfor er B og C de bedste muligheder.

A: JS: +, SQ: +  
B: JS: +, SQ: -  
C: JS: -, SQ: --

40. Først og fremmest bør du altid regne med, at gæsten handler i god tro, så vær derfor respektfuld og tålmodig. Spørg først, om gæsten kan betale kontant. Hvis ikke, bed dem om at hæve kontanter ved den nærmeste ATM, og tag imod deres ID i mellemtiden (B) Teamet bør aldrig diskutere situationen foran gæsten, men kan med fordel gøre det i baglokalet eller efterfølgende for at optimere løsningerne i fremtidige situationer (C). Er du ny, så bed en erfaren kollega om at tage over (A),

A: JS: -, SQ: -  
B: JS: +, SQ: +  
C: JS: +, SQ: -

41. Det anbefales, at spillerne vælger mulighed B. I nogle ekstraordinære tilfælde kan det ventende personale eller restaurantværter vælge handlinger svarende til mulighed C, sådanne handlinger bør generelt undgås, da det kan skabe påstyr.

A: JS: --, SQ: --  
B: JS: +, SQ: +  
C: JS: +, SQ: -

42. Bartenderen bør høfligt bede kunden om at bentage sin ordre - også op til flere gange - for at notere den præcise ordre (A). Er ordren stadig for overvældende, er det en god idé at lade en kollega hjælpe eller tage over (C)

A: JS: +, SQ: +  
B: JS: -, SQ: -  
C: JS: -, SQ: +

43. Under en travl frokostservice overser en tjener ved et uheld en gæsts ordre, hvilket forårsager en forsinkelse. De bør fremskynde måltidets forberedelse, tilbyde en gratis dessert og sikre opmærksom service hele vejen igennem. Imponeret over tjenerens oprigtighed og bestræbelser på at rette op, vil gæsten gå med et smil og værdsætte restaurantens engagement i kundetilfredshed.
- A: JS: +, SQ: +  
B: JS: -, SQ: -
44. En anden tjener indtastede ved et uheld en ordre to gange i systemet, hvilket en kok bliver vred over. Da lederen er væk, er der ingen, der kan tage ansvaret for denne situation og løse konflikten. Professionelle køkkener kan være et ekstremt stressende miljø, hvor der ofte råbes og skældes ud for at klare presset. Den bedste mulighed for spillere er mulighed C, da den potentielt deeskalerer situationen til et overskueligt niveau, indtil manageren vender tilbage for at tage over.
- A: JS: -, SQ: -  
B: JS: -, SQ: -  
C: JS: -, SQ: +
45. Spillere bør vælge mulighed A eller C, da de er de mest professionelle måder at håndtere en situationen på. Hvis du ikke føler dig sikker nok til selv at gribe ind og deeskalere situationen, er det den også en god mulighed at henvende sig til lederen. Tjenere bør som regel ikke tage klager fra gæster personligt!
- A: JS: +, SQ: +  
B: JS: +, SQ: -  
C: JS: +, SQ: +
46. Fredage nætter er travle, og mange mennesker tager ud og fester. I tilfælde af at nogle gæster er blevet for fulde, har bartender/tjenere lov til at nægte dem service af alkoholiske drikke. Spillere bør vælge muligheder B eller C.
- A: JS: -, SQ: -  
B: JS: +, SQ: +  
C: JS: +, SQ: +

47. Spillere bør vælge mulighed B, som fordrer teamwork og at lære af hinanden. Der er også en måde stadig at vise rengøringspersonen tillid.
- A: JS: -, SQ: +  
B: JS: +, SQ: +  
C: JS: -, SQ: -
48. Spillere bør vælge mulighed A eller B, da de er de mest passende og professionelle svar. Hvis spilleren er usikker på, hvordan en situation som denne bør håndteres, er det altid bedst at søge hjælp hos sin leder.
- A: JS: -, SQ: +  
B: JS: +, SQ: +  
C: JS: -, SQ: -
49. En gæst rapporterer om en mærkelig lugt, der kommer fra deres værelse. Efter videre undersøgelse, viser der sig at være skimmelsvamp. Den bedste mulighed er at opgradere gæsten til et nyt værelse. Efterfølgende kan personalet gå i gang med at rengøre værelset for skimmelsvamp.
- A: JS: -, SQ: -  
B: JS: +, SQ: +  
C: JS: +, SQ: -
50. I mange lande forventes det, at servicepersonale modtager et tip, når de yder service til gæster. Dog skal drikkepenge ses som en bonus og ikke en forpligtelse for gæster. Hvis man ikke modtager drikkepenge, betyder det ikke nødvendigvis, at man har ydet dårlig service og skal derfor ikke tages personligt. Den bedste mulighed for spillere er mulighed B.
- A: JS: -, SQ: -  
B: JS: +, SQ: +  
C: JS: -, SQ: -
51. De fleste hoteller har en ikke-rygerpolitik, som normalt oplyses ved booking af værelserne. Gæsten har altså overtrådt denne politik. Spillere bør vælge mulighed C, da det løser problemet effektivt, samtidig med at det involverer passende løsning, hvilket i sidste ende sikrer gæsternes tilfredshed og overholdelse af
- A: JS: +, SQ: -  
B: JS: -, SQ: +  
C: JS: +, SQ: +



hotellets politikker.

52. Efter at housekeeping er færdig med deres arbejde, kan personalet stadig få adgang til værelserne, men de må ikke bruge dem. For det gode samarbejde i teamet kan du tale med dine kolleger selv før du informerer ledelsen, hvis situationen eskalerer eller ikke kan løses. Spilleren bør vælge mulighed C.
- A: JS: -, SQ: -  
B: JS: -, SQ: -  
C: JS: +, SQ: +
53. Selvom det ikke er særlig almindeligt, kan sådanne hændelser forekomme, især i travle sæsoner. Det er vigtigt at fastholde professionalismen og løse situationen hensigtsmæssigt, med fuld respekt for gæsternes behov. Spillere skal vælge mulighed A.
- A: JS: +, SQ: +  
B: JS: +, SQ: -  
C: JS: +, SQ: -
54. Mulighed A er den mest passende. At give skriftlige instruktioner og visuelle hjælpemidler hjælper medarbejderne med at forstå og administrere lageret effektivt, imødekomme deres behov og fremme inklusivitet.
- A: JS: +, SQ: +  
B: JS: -, SQ: +  
C: JS: -, SQ: -
55. Når en gæst kommer ind på værelset, bemærker han, at fjernbetjeningen til fjernsynet ikke fungerer. Gæsten informerer receptionen, som straks skal sende en medarbejder til at udskifte batterierne. Hvis det ikke virker, skal personalet sende en tekniker.
- A: JS: -, SQ: -  
B: JS: +, SQ: +  
C: JS: +, SQ: -
56. Desværre synes nogle mennesker, at det er ok at give arbejde videre til andre mennesker uden at overveje konsekvenserne af det. Den bedste mulighed for spillere er mulighed A, fordi den skaber en mulighed for den anden person til at rette op på sin adfærd
- A: JS: +, SQ: +  
B: JS: -, SQ: +  
C: JS: -, SQ: -

og samtidig være ansvarlig for sine handlinger i fremtiden. Hvis det fortsætter, er mulighed C aktuel.

57. Spillere bør vælge mulighed C, da det er den mest professionelle og passende måde at håndtere denne situation på. Sådanne forsinkelser bør ikke forårsage et stort problem. Du kan yderligere tilbyde gæsten en gratis drink i baren om aftenen, hvilket er en god måde at kompensere dem for ulejligheden.

A: JS: -, SQ: -  
B: JS: -, SQ: -  
C: JS: +, SQ: +

58. Det er vigtigt altid at følge rengøringsprodukters anvisning, for at undgå helbredsirritationer eller helbredsproblemer. Derfor skal brugsanvisningen på nye produkter altid eftertjekkes, for at sikre sig at produktene anvendes korrekt. Hvis du opdager problemer, bør du konferere med kolleger eller skrive en kort rapport til den rengøringsansvarlige, som kan kontakte producenten eller skifte leverandør.

A: JS: +, SQ: -  
B: JS: -, SQ: -  
C: JS: +, SQ: +

59. Spillere bør vælge mulighed C, da det fremmer samarbejde mellem kolleger og udnytter deres unikke styrker. I sidste ende vil mulighed C hjælpe med at forberede rengøringen i tide uden at gå på kompromis med personalets arbejdsglæde.

A: JS: -, SQ: +  
B: JS: +, SQ: -  
C: JS: +, SQ: +

60. Spillere bør vælge mulighed A. Det er ikke acceptabelt at tilbyde drikkepenge mod fordele eller andre privilegier på andre gæsters bekostning.

A: JS: +, SQ: +  
B: JS: -, SQ: -  
C: JS: -, SQ: -







**Tak fordi du spillede!**





**HOSPITALITY**  
**HOTELVÆRT**