



## Semifinale Oppgave 2023

### Resepsjonsfaget

*Under konkurransen jobber du på Clarion Hotel Post i Göteborg*

#### **Teoretisk Oppgave 1:**

- A. Hva er budsjett og hvordan bruker bedriften det?
- B. Hvem er ansvarlig for Revenue Management på din arbeidsplass, og hva er hovedoppgavene til denne personen?
- C. Hva er REVPAR og hvordan regner man det ut?
- D. Hva er TREVPAR og hvordan regner man det ut?
- E. Skriftlig Concierge oppgave:

Du får en epost fra en eldre mann som skal bo på Clarion Hotel Post i sommer med sin mann. De ønsker å vite hva man kan finne på i området med **''Dans''** og **''Historie''** som tema. Du skal sende et 2 dagers tilbud på mail til han.

- Spisesteder
  - Lokasjon / Transport
  - Meny
  - Type kjøkken
  - Atmosfære
  - Formell og uformell
  - Prisnivå
- Opplevelse/severdighet
  - Lokasjon/Transport
  - Prisnivå
  - Hvor kan man finne mer informasjon

#### **Praktisk Oppgave 2: Gjennomgang av ankomstliste og innsjekk**

Deltakeren står i resepsjonen. Du skal forklare muntlig til dommerne hvilke rutiner du som ansatt på Clarion Hotel Post gjør for å forberede ankomstliste. *Her må du innhente informasjon om hvordan dette utføres på valgte hotel.*

Deretter kommer en gjest for å sjekke inn.

Vurderings kriterier: *Kandidatens evne til å gi service, beholde roen, og følge de faste rutinene som gjelder ved innsjekk; overlapp, intern informasjon, og prioritering av ankomstlisten.*



### Praktisk Oppgave 3: Concierge

Det kommer et par som er boende gjester på Clarion Hotel Post som ønsker å vite hva man kan finne på i området med *'Sportslig'* og *'Bærekraftig'* som tema. Du vet ikke hvor mye tid gjestene har å disponere på forhånd.

- Spisesteder
  - Lokasjon / Transport
  - Meny
  - Type kjøkken
  - Atmosfære
  - Formell og uformell
  - Prisnivå
  
- Opplevelse/severdighet
  - Lokasjon/Transport
  - Prisnivå
  - Hvor kan man finne mer informasjon

Vurderingskriterier: *Detaljert kunnskap om forslagene du gir. Restauranter i alle klasser, avstander fra A-Å, god kunnskap om ulike severdigheter med ulik størrelse. Vise interesse og forståelse for gjestens behov, «serviceminded» kommunikasjon, og evnen til å selge.*

### Praktisk Oppgave 4: Re-allokering

Du kommer på vakt og hotellet er overbooket. Du er nødt til å sende en av gjestene til et annet hotell (re-allokere).

Gjest ankommer hotellet meget sent, og pga. en planlagt overbook fra hotellets side, er det ikke et eneste fysisk rom igjen på hotellet. Resepsjonisten blir derfor nødt til å foreta en relokasjon/flytting av gjest.

Gjest blir opprørt og sint grunnet dette, da gjesten hadde garantert sin reservasjon med sitt kredittkort nettopp fordi gjesten visste at det ble sen ankomst. Gjesten krever å få snakke med en overordnet, men resepsjonisten er alene på vakt, og må finne en måte å håndtere dette på selv. Gjest er tydelig opprørt, og fatter ikke hvordan noe slikt kan hende. Du har myndighet til å ta egne valg.

Vurderingskriterier: *Effektivitet, personlig service, korrekt varsling.*

### Praktisk Oppgave 5: Oppdekking

Deltager skal dekke et 5-retters middagsbord for 2 personer på tid. Du vil få nødvendig utstyr til dette tildelt under oppgaven. Tema for oppdekking er frost.

Vurderingskriterier: *Effektivitet, hygiene, elegant og korrekt*

Vi gleder oss til å se dere i Stavanger i 2023!