



Lovtidende A

2023

Udgivet den 8. marts 2023

2. marts 2023.

Nr. 226.

Bekendtgørelse om erhvervsuddannelsen til receptionist

I medfør af § 4, stk. 2, og § 38, stk. 2, i lov om erhvervsuddannelser, jf. lovbekendtgørelse nr. 956 af 21. juni 2022, og § 4, stk. 1 og 2, og § 7, stk. 3, i lov om erhvervsfaglig studentereksamen i forbindelse med erhvervsuddannelse (eux) m.v., jf. lovbekendtgørelse nr. 537 af 2. maj 2022, og efter bestemmelse fra, samråd med og inddragelse af Det faglige Udvalg for Receptionistuddannelsen, fastsættes efter bemyndigelse i henhold til § 1, nr. 12 og 13, i bekendtgørelse nr. 828 af 10. juni 2022 om delegation til Styrelsen for Undervisning og Kvalitet af adgangen til udstedelse af bekendtgørelser:

Formål og opdeling

§ 1. Erhvervsuddannelsen til receptionist har som overordnet formål, at eleverne gennem skoleundervisning og oplæring opnår viden og færdigheder i forhold til varetagelse af funktioner i receptionen på hoteller, conference- og feriecentre inden for følgende overordnede kompetenceområder:

- 1) Servicering og betjening af såvel danske som udenlandske gæster.
- 2) Intern og ekstern kommunikation.
- 3) Arbejdsplanlægning, organisering og samarbejde under hensyntagen til miljø, sikkerhed og hensigtsmæssig ressourceanvendelse.
- 4) Betjening af de almindelige tekniske hjælpemidler i en reception.

Stk. 2. Eleven skal nå de uddannelsesmål, som er fastsat for uddannelsen.

Stk. 3. Uddannelsen afsluttes med specialet receptionist, niveau 4 i den danske kvalifikationsramme for livslang læring.

Stk. 4. Uddannelsen kan gennemføres som eux-forløb.

Varighed

§ 2. Uddannelsen varer fra 3 år til 3 år og 11 måneder, jf. dog stk. 3. Uddannelsens varighed er inklusive grundforløbs 1. og 2. del, på hver 20 uger, og hovedforløbet. For elever, der har gennemført en gymnasial uddannelse, varer uddannelsen dog 2 år og 4 måneder, hvoraf grundforløbet udgør 12 uger.

Stk. 2. Hovedforløbet varer 2 år, hvoraf skoleundervisningen udgør 20 uger fordelt på to skoleperioder.

Stk. 3. For elever, der skal gennemføre uddannelsen som erhvervsuddannelse for voksne (euv-forløb), varer hovedfor-

løbet 1 år og 11 måneder, hvoraf skoleundervisningen udgør 18 uger.

Stk. 4. Den i stk. 3 nævnte skoleundervisning opdeles i to skoleperioder for euv-forløb efter § 66 y, stk. 1, nr. 2, i lov om erhvervsuddannelser.

Stk. 5. Uanset bestemmelserne i stk. 2 og 3 varer uddannelsens hovedforløb for elever i eux-forløb 2 år og 11 måneder, hvoraf skoleundervisningen udgør 56,1 uger fordelt på mindst 3 skoleperioder. Alle skole- og oplæringsperioder, der ikke er afsluttende, skal have et omfang af ca. et halvt års varighed.

Kompetencer forud for optagelse til skoleundervisning i hovedforløbet

§ 3. For at kunne blive optaget til skoleundervisningen i hovedforløbet skal eleven, medmindre andet fremgår af stk. 5, opfylde betingelserne i stk. 2-4.

Stk. 2. Eleven skal have følgende kompetencer med præstationsstandarden begynderniveau:

- 1) Eleven kan identificere forretningsgange og bookingsystemer i receptionen.
- 2) Eleven kan samarbejde om løsning af simple faglige arbejdsopgaver.
- 3) Eleven kan betjene gæster ved simple opgaver i receptionen.
- 4) Eleven kan forstå og anvende grundlæggende faglige udtryk og begreber.
- 5) Eleven kan forklare udviklingen inden for turisme og hotelbranchen.
- 6) Eleven kan genkende principper for markedsføring.
- 7) Eleven kan arbejde efter ergonomiske forskrifter og anbefalinger.
- 8) Eleven kan servere almindeligt forekommende kolde og varme drikke.
- 9) Eleven kan genkende principper, metoder og værktøjer til konflikthåndtering.
- 10) Eleven kan genkende grundlæggende principper vedrørende dansk og international madkultur.
- 11) Eleven kan forklare de grundlæggende krav, der gælder for fødevarehygiejne og egenkontrol samt håndtering af personlig hygiejne.
- 12) Eleven kan genkende særlige kendetegn ved arbejdsmiljøforhold ved arbejdet inden for hotel- og restaurantfagene.

- 13) Eleven kan genkende principper vedrørende indkøb og bestilling af varer.
- 14) Eleven kan forklare næringsstoffers kemiske opbygning og udføre simpel energiprocentberegning.
- 15) Eleven kan forklare betydningen af sundhedsfremme og fødevarers sundhedsmæssige egenskaber, herunder alment forekommende allergener og diætkrævende sygdomme.
- 16) Eleven kan anvende information om fagrelevante emner og problemstillinger, herunder miljø, økologi og bæredygtighed.
- 17) Eleven kan anvende it til talbehandling og statistiskbehandling samt til simpel budgettering og fakturering.
- 18) Eleven kan forklare brug af energikilder og ressourcer indenfor hotel- og restaurantdrift.
- 19) Eleven kan begrunde og dokumentere egne metoder, arbejdsprocesser og resultater.

Stk. 3. Eleven skal have gennemført følgende grundfag på følgende niveau og med følgende karakter:

- 1) Dansk på E-niveau, bestået.
- 2) Engelsk på D-niveau, bestået.

Stk. 4. Eleven skal have opnået følgende certifikater eller lignende:

- 1) Kompetencer svarende til gennemført kursus i almen fødevarerhygiejne godkendt efter lov om arbejdsmarkedsuddannelser m.v.
- 2) Kompetencer svarende til "Førstehjælp på erhvervsuddannelserne", efter Dansk Førstehjælpsråds uddannelsesplaner pr. oktober 2020.
- 3) Kompetencer svarende til elementær brandbekæmpelse, efter Dansk Brand- og sikringsteknisk Instituts retningslinjer pr. 1. september 2014.

Stk. 5. For at kunne blive optaget til skoleundervisningen i eux-hovedforløbet skal eleven ud over kravene i stk. 2-4 have gennemført følgende grundfag:

- 1) Dansk på C-niveau.
- 2) Engelsk på C-niveau.
- 3) Samfunds-fag på C-niveau.
- 4) Matematik på C-niveau.
- 5) Fysik på C-niveau.
- 6) Kemi på C-niveau.

Stk. 6. For elever, der opnår de i stk. 5 nævnte kompetencer i et grundforløb, skal fagene nævnt i stk. 5, nr. 1-3, være gennemført i grundforløbets 1. del med varigheder på henholdsvis 2,5 uger, 3 uger og 2,5 uger, og fagene nævnt i stk. 5, nr. 4-6, være gennemført i grundforløbets 2. del med varigheder på henholdsvis 4 uger, 2 uger og 2 uger.

Stk. 7. Er der i stk. 3 fastsat karakterkrav for et eller flere fag, gælder disse krav tilsvarende for eux-elever på det pågældende niveau af grundfaget, som eleven skal have for at kunne påbegynde skoleundervisningen i hovedforløbet, jf. stk. 5, uanset en forskel på de pågældende niveauer.

Stk. 8. Elever, der har gennemført grundforløbet til kontoruddannelsen, har adgang til hovedforløbet på receptionistuddannelsen.

Kompetencer i hovedforløbet

§ 4. Hovedforløbet har følgende kompetencemål:

- 1) Eleven kan rutineret og selvstændigt udføre gæste- og kundebetjening i receptioner.
- 2) Eleven kan anvende it, bookingsystemer, online søgefunktioner og sociale medier i betjeningen af gæster efter gældende regler om behandling af persondata.
- 3) Eleven kan varetage virksomhedens kommunikation på dansk og engelsk tilpasset til forskellige medier.
- 4) Eleven kan anvende viden om forskellige servicekoncepter turistprodukter og oplevelsesbaseret service i gæstebetjeningen.
- 5) Eleven kan formidle og kommunikere professionelt med gæsten på grundlag af viden om konflikthåndtering, service, gæsteprofiler og -segmenter med henblik på, at gæsten får en god oplevelse.
- 6) Eleven kan sætte sig i gæstens sted og prøve at løse gæstens ønsker i forhold til, hvad der er praktisk muligt.
- 7) Eleven kan planlægge, gennemføre og følge op på møder, kurser, konferencer og selskaber efter de for branchen gældende regler.
- 8) Eleven kan fakturere, valutaberegne, beregne pristilbud og bidrage til udarbejdelse af prisstrategier og fagspecifikke nøgletal.
- 9) Eleven kan handle og forholde sig sikkerhedsmæssigt korrekt i krise- og katastrofesituationer samt bidrage til forebyggelse heraf.
- 10) Eleven kan inddrage viden om arbejdspladssikkerhed og udvikling af et godt arbejdsmiljø på arbejdspladsen.
- 11) Eleven kan på grundlag af faglig viden og refleksion over praksis bidrage til udvikling og forbedringer gennem dialog og argumentation i samarbejdsrelationer.
- 12) Eleven kan anvende viden om udviklingen i branchens forretningstyper, oplevelsesøkonomi og virksomhedsdrift til at bidrage til optimalt ressourceforbrug.

Stk. 2. I eux-forløb skal følgende fag m.v. gennemføres ud over de i stk. 1 fastsatte mål:

- 1) Dansk på A-niveau fra uddannelsen til teknisk studentereksamen, dog med undervisningstiden 175 timer svarende til 7 uger.
- 2) Engelsk på B-niveau fra uddannelsen til teknisk studentereksamen, dog med undervisningstiden 130 timer svarende til 5,2 uger.
- 3) Matematik på B-niveau fra uddannelsen til teknisk studentereksamen, dog med undervisningstiden 140 timer svarende til 5,6 uger.
- 4) Fysik på B-niveau fra uddannelsen til teknisk studentereksamen, dog med undervisningstiden 105 timer svarende til 4,2 uger.
- 5) Kemi på B-niveau fra uddannelsen til teknisk studentereksamen, dog med undervisningstiden 90 timer svarende til 3,6 uger.
- 6) Teknikfag på B-niveau, proces, levnedsmiddel og sundhed, jf. læreplanen udviklet til brug for tekniske eux-

forløb, dog med undervisningstiden 100 timer svarende til 4 uger.

- 7) Erhvervsområdeprojekt, jf. læreplanen om erhvervsområdet udviklet til brug for tekniske eux-forløb, med undervisningstiden 20 timer og fordybelsestiden 30 timer svarende til 2 uger.
- 8) Valgfag i form af et fag på C-niveau med undervisningstiden 75 timer svarende til 3 uger, og et løft af niveau i et fag med undervisningstiden 125 timer svarende til 5 uger.

Stk. 3. Skolen skal mindst udbyde følgende valgfag:

- 1) Matematik på A-niveau.
- 2) Engelsk på A-niveau.
- 3) Erhvervsøkonomi på C-niveau fra valgfagene for de gymnasiale uddannelser eller virksomhedsøkonomi på C-niveau, jf. bekendtgørelse om grundfag, erhvervsfag, erhvervsrettet andetsprog og kombinationsfag i erhvervsuddannelserne og om adgangskurser til erhvervsuddannelserne.
- 4) Organisation på C-niveau.

Stk. 4. Fordybelsestiden fordeles af skolen med passende inddragelse af de principper for fordeling af fordybelsestid, som fremgår af reglerne om de gymnasiale uddannelser. Dele af fordybelsestiden kan afvikles i forbindelse med fag i grundforløbet.

Godskrivning

§ 5. Kriterier for skolens vurdering af, om der er grundlag for obligatorisk godskrivning på baggrund af elevens erhvervs erfaring og tidligere uddannelse, er fastsat i bilag 1. Godskrivning skal i øvrigt ske efter reglerne i bekendtgørelse om erhvervsuddannelser.

Afsluttende prøve

§ 6. Uddannelsens afsluttende prøve afholdes som en del af sidste skoleperiode. Prøven afholdes af skolen i samarbejde med det faglige udvalg. Prøven består af en praksisorienteret caseopgave, en mundtlig prøve og en skriftlig prøve. Prøven udgør en svendepreve. Hver delprøve bedømmes med én karakter efter 7-trinsskalaen. Prøven skal afdække elevens opnåede kompetencer inden for uddannelsen.

Stk. 2. Den praksisorienterede skriftlige caseopgave afholdes i 2. sidste skoleuge og senest 8 dage før den mundtlige prøve. Den skriftlige prøve afholdes i 2. sidste skoleuge. Den mundtlige prøve afholdes sidst i den sidste skoleuge. Opgaverne til alle delprøver stilles af skolen i samarbejde med den opgavekommission, der er nedsat af det faglige udvalg. Alle opgaver løses individuelt. Eleverne må anvende de hjælpemidler, der har været anvendt i undervisningen. Prøven afholdes på følgende måde:

- 1) Prøvens caseopgave består af et opgavekort med en skriftlig praksisorienteret case med tilhørende spørgsmål. Opgaven tildeles ved lodtrækning. Opgaven besvares digitalt. Prøvens varighed er på i alt 48 timer.
- 2) Den skriftlige prøve består af et opgavesæt med to opgaver, som besvares på dansk henholdsvis på engelsk. Opgavesættet tildeles ved lodtrækning. Prøvens varighed er på i alt 2,5 timer.

- 3) Den mundtlige prøve består af fremlæggelse og dialog om caseopgaven samt en lodtrukken faglig opgave. Prøvens varighed er på i alt 45 minutter inklusiv votering. Hertil kommer 10 minutters forberedelsestid til den lodtrukne faglige opgave.

Stk. 3. Grundelementer for prøven, der aflægges efter stk. 2, er følgende for så vidt angår:

- 1) Caseopgaven:
 - a) Mål og krav, hvorefter eleven skal demonstrere viden om it, kommunikation på dansk og engelsk, servicekoncepter, turistprodukter og gæstebetjening, konferencelære, økonomi og brancheudvikling.
 - b) Eksaminationsgrundlag, som udgøres af den praksisorienterede caseopgave.
 - c) Bedømmelsesgrundlaget, som udgøres af elevens samlede præstation i den skriftlige besvarelse.
 - d) Bedømmelseskriterier, som danner baggrund for en helhedsvurdering af målopfyldelsen. Elevens præstation bedømmes efter de i censorvejledningen nærmere beskrevne bedømmelseskriterier på:
 - i) Formulering, kommunikation og brug af fagsprog.
 - ii) Forståelse for og anvendelse af relevant faglig teori afhængigt af opgavens fokus, herunder gæstetyper og -psykologi, klagehåndtering, salg, markedsføring, teknologi, service, gæstebetjening, bæredygtighed og kommunikation.
- 2) Den skriftlige prøve:
 - a) Mål og krav, hvorefter eleven skal demonstrere færdigheder i skriftlighed på dansk og engelsk, anvendelse af medier herunder digitale, samt anvende viden om gæsteprofiler og -segmenter, konflikthåndtering, krise- og katastrofesituationer samt udviklingen i hotelbranchen.
 - b) Eksaminationsgrundlaget, som udgøres af det udleverede opgavesæt.
 - c) Bedømmelsesgrundlaget, som udgøres af elevens samlede præstation i den skriftlige besvarelse.
 - d) Bedømmelseskriterier, som danner baggrund for en helhedsvurdering af målopfyldelsen. Elevens præstation bedømmes efter de i censorvejledningen nærmere beskrevne bedømmelseskriterier på:
 - i) Sproglig kompetence på dansk og engelsk samt brug af fagsprog.
 - ii) Brug af relevant teori i forhold til den danske case, herunder service og gæstebetjening, økonomi, sikkerhed, gæstepsykologi, turisme og arbejdsmiljø.
 - iii) Brug af relevant teori i forhold til den engelske case, herunder turisme, service og gæstebetjening.
- 3) Den mundtlige prøve:
 - a) Mål og krav, hvorefter eleven skal demonstrere viden og færdigheder ved valg i besvarelsen af caseopgave og faglige spørgsmål.

- b) Eksaminationsgrundlaget, som udgøres af den skriftlige besvarelse af caseopgaven samt et fagligt spørgsmål.
- c) Bedømmelsesgrundlaget, som udgøres af elevens samlede præstation i den mundtlige fremlæggelse og dialog om den skriftlige besvarelse af caseopgaven samt det faglige spørgsmål.
- d) Bedømmelseskriterier, som danner baggrund for en helhedsvurdering af målopfyldelsen. Elevens præstation bedømmes efter de i censorvejledningen nærmere beskrevne bedømmelseskriterier på:
 - i) Formulering på dansk og brug af fagudtryk.
 - ii) Forståelse for relevant faglig teori, der underbygger viden om gæstetyper, klagehåndtering, gæstepsykologi, salg, markedsføring, teknologi og service.

Stk. 4. For at der kan udstedes skolebevis, skal eleven have opnået mindst karakteren 02 i grundfaget engelsk samt et karaktergennemsnit på mindst 2,0 af alle fag i hovedforløbet. Eventuelle fag, hvor der ikke gives karakter, skal være gennemført efter reglerne om faget. Endvidere skal hver af de i stk. 3 nævnte delprøver i den afsluttende prøve være bestået.

Stk. 5. Ved uddannelsens afslutning udsteder det faglige udvalg et svendebrev til eleven som dokumentation for, at eleven har opnået kompetence inden for uddannelsen. På

svendebrevet anføres resultatet af den afsluttende prøve. Det faglige udvalg kan påtegne svendebrevet udmærkelse for veludført svendep prøve med betegnelserne "Bronze", "Sølv" eller "Guld".

§ 7. Afsluttende standpunktskarakterer og prøver i fag på gymnasialt niveau indgår i eux-bevis efter reglerne herom i lov om erhvervsfaglig studentereksamen i forbindelse med erhvervsuddannelse (eux) m.v. og bekendtgørelse om erhvervsuddannelser.

Ikrafttrædelse og overgangsbestemmelser

§ 8. Bekendtgørelsen træder i kraft den 1. august 2023.

Stk. 2. Bekendtgørelse nr. 604 af 10. maj 2022 om erhvervsuddannelsen til receptionist ophæves.

Stk. 3. Bekendtgørelsen finder ikke anvendelse for elever, som er påbegyndt eller overgået til uddannelsen før bekendtgørelsens ikrafttræden. For sådanne elever finder de hidtil gældende regler i bekendtgørelse nr. 604 af 10. maj 2022 om erhvervsuddannelsen til receptionist anvendelse.

Stk. 4. Elever, som nævnt i stk. 3, kan i overensstemmelse med overgangsordninger fastsat af skolen i den lokale undervisningsplan og efter aftale med den eventuelle oplæringsvirksomhed overgå til uddannelsen efter denne bekendtgørelse.

Styrelsen for Undervisning og Kvalitet, den 2. marts 2023

ANDREAS BOSMANN ENGSIG
VICEDIREKTØR

/ Mikkelt Jakobsen

Bilag 1**Kriterier for godskrivning****1. Kriterier for vurdering af, om eleven har 2 års relevant erhvervserfaring^{*)}, jf. § 66 y, stk. 1, i lov om erhvervsuddannelser**

For at opfylde kravet om mindst 2 års relevant erhvervserfaring skal eleven have været beskæftiget i jobfunktioner relateret til praktisk receptionistarbejde, herunder have

- udført kunde- og gæstebetjening i forskellige service- og salgssituationer,
- anvendt informationsteknologi i receptionen,
- deltaget i planlægning og afvikling af konferencer,
- deltaget i forskellige forretningsgange og funktioner i receptionen,
- kommunikeret og udført servicering af kunder og gæster på dansk og engelsk,
- betjent og givet vejledning til såvel danske som udenlandske turister,
- deltaget i virksomhedens sikkerhedsberedskab samt udført receptionistarbejde under hensyntagen til given praksis for miljøhensyn og
- opnået kendskab til anvendelse af restaurationsloven med relevans for korrekt vejledning og betjening af kunder og gæster.

^{*)} Note:

Elever, der er fyldt 25 år, når uddannelsen påbegyndes, og som har mindst 2 års relevant erhvervserfaring, skal gennemføre et standardiseret uddannelsesforløb for voksne uden grundforløb og uden oplæring, men med mulighed for at modtage undervisning i og afslutte fag fra grundforløbet med sigte på at opnå certifikater, som er en forudsætning for overgang til uddannelsens hovedforløb, jf. lovens § 66 y, stk. 1, nr. 1. Det fremgår af § 3, stk. 4, hvilke certifikater og lignende eleven skal have opnået i denne uddannelse.

2. Erhvervserfaring, der giver grundlag for godskrivning for alle elever

Relevant erhvervserfaring	Varighed	Afkortning af standardiseret euv-forløb (oplæring mdr.)
Det forudsættes, at relevant erhvervserfaring er opnået i jobfunktioner relateret til praktisk receptionistarbejde, herunder - kunde- og gæstebetjening, - planlægning og afvikling af konferencer, - kommunikation og servicering af kunder og gæster på dansk og engelsk samt - anvendelse af informationsteknologi i receptionen.	0-6 måneder	Ingen
	6-12 måneder	3
	12-18 måneder	9
	18-24 måneder	12

3. Uddannelse, der giver grundlag for godskrivning for alle elever

Uddannelse	Titel	Uddannelseskode	Afkortning (skoleuger)	Afkortning (oplæring mdr.)
Erhvervs-uddannelser	Tjener	1705	-	6
KVU	Serviceøkonom		10	
Arbejdsmarkedsuddannelser	Arbejds miljø i faglærte og ufaglærte job	48049	-	0,1
	Branchejura og erstatning i hotelbranchen	46538	0,2	-
	Branchejura/myndighedskrav i restaurationsbranchen	46539	0,2	-
	Branche korrespondance i receptionen (dansk)	47869	0,4	-
	Branding og afsætning i Receptionen	48010	0,4	-
	Bæredygtighed på hotel & restaurant	49486	0,4	-
	Data- og bookingsystemer i receptionen	48877	0,2	-
	Ergonomi inden for faglærte og ufaglærte job	40392	0,4	-
	Forretningsforståelse og nøgletal i IT-systemer	48325	0,4	-
	Håndtering af konflikter og klager fra gæsten 1	48867	0,2	-
	Håndtering af konflikter og klager fra gæsten 2	48869	0,4	-
	Iværksætterier – ny forretningside	48763	0,4	-
	Kommunikation og serviceorienteret gæstebetjening	48872	0,4	-
	Kulturforståelse anvendt i gæstebetjeningen	46862	0,4	-
	Markedsføring i praksis	47629	0,6	-
	Møde- og konference-	44377	0,6	-
	Tilrettelæggelse			
	Receptionens innovative serviceydelser	48009	0,4	-
	Revenue Management ved gæstebetjening	40906	0,4	-

Salg og service i gæstebetjeningen	47692	0,2	-
Salgsteknik for salgs- og servicemedarbejdere	40003	0,4	-
Service og gæstebetjening af turister	48151	0,4	-
Service og værtskab på hotel og restaurant	47693	0,4	-
Serviceorienteret betjening af gæster	48288	0,4	-
Skab unikke gæsteoplevelser sammen med gæsten	49022	0,6	-
Standardisering af virksomhedens dokumenter	44350	0,2	-
Turisme i gæstebetjeningen	47675	0,4	-