

Kan man uddanne sig til en god vært?

2025-11-05

Allan Lindgaard Winther, alwi@ucl.dk

Dorthe Simonsen, dosi@ucl.dk

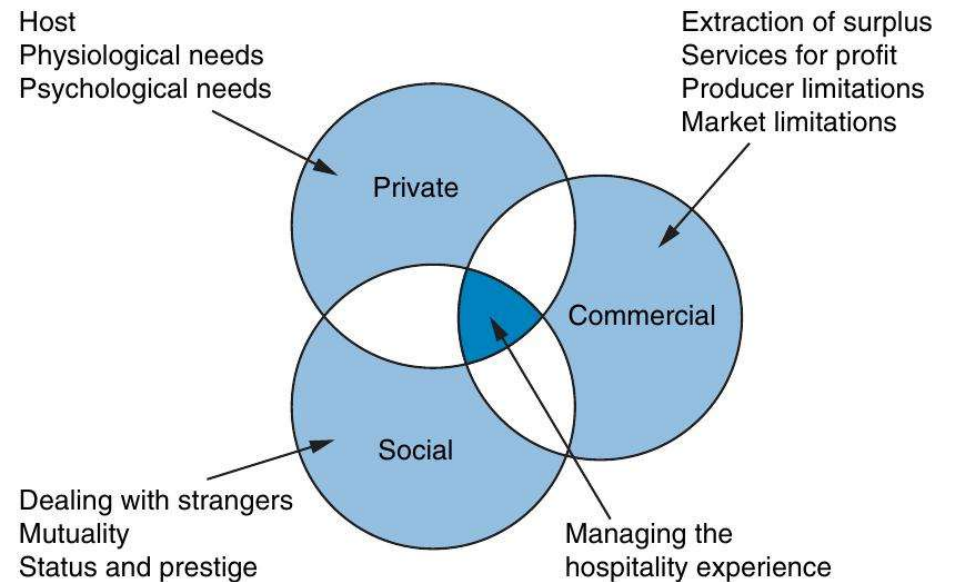


Værtskabsprojektet

Projektets fokuspunkter:

- Er værtskab medfødt?
- Hænger professionelt værtskab sammen med det personlige værtskab?
- Hvad karakteriserer den gode vært?
- Hvordan kan vi understøtte værtskab med uddannelse?

C. Lashley (2000): The three domains of hospitality



Resultater af projektet



- Erfaring fra hotel- og restaurationsbranchen har større betydning end relevant uddannelsesbaggrund
- I ansættelsessituationer vægter personlighed højere end selv mange års erhvervserfaring
- Det har betydning, at medarbejderen har en høj motivation for at arbejde med værtskab

Resultater af projektet

Tre temaer var særligt vigtige.



1. Vigtigheden af personlighed i forhold til faglige kvalifikationer

- a. den "rigtige" personlighed er vigtig hos medarbejderne
- b. en medarbejder med en naturlig forståelse for at arbejde med mennesker, vil sagtens kunne lære de professionelle detaljer

2. Specifikke ønskede karaktertræk ved gæstekontakt

- a. specifikke efterspurgte træk som *tilstedeværende*, *opmærksomhed* og *engageret*
- b. generelt blev *naturlighed*, *ærlighed* og *åbenhed* også vægtet højt

3. Naturlig forståelse for service og værtskab

- a. medarbejdere skal have en grundlæggende forståelse for interaktionen med gæster og dermed også en naturlig forståelse for værtskab
- b. det der gør service til værtskab, kommer indefra, det må ikke blive påtaget

Anvendelsesområder

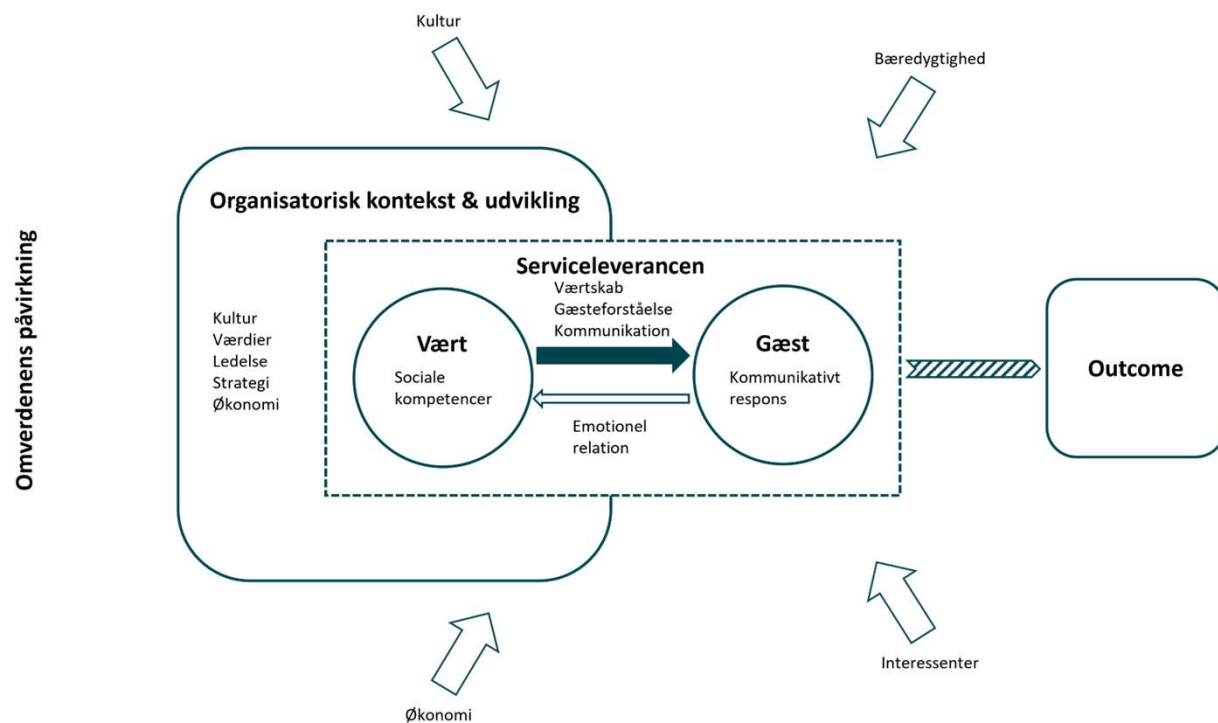
Værtskab i et større perspektiv

KOMPENDIUM FOR INTERNATIONAL HOSPITALITY MANAGEMENT

- I undervisning
 - Som undervisningsmateriale til Service- og Oplevelsesøkonom og Int. Hospitality Management
- Hos virksomheder
 - Træning af medarbejdere hos bl.a. Gislev Rejser, Sinatur-hoteller og Egeskov Slot
- Formidling
 - Konferencer (f.eks. EuroCHRIE), oplæg, undervisning på uddannelsesinstitutioner uden for DK, m.v.

Værtskabsmodellen

Tilvirket model for professionelt værtskab



Anbefalinger fra projektet



- Når en naturlig forståelse for værtskab og personlighed betyder mere end fagligheden i frontfunktioner, er det vigtigt, at hospitalityuddannelser bidrager til større selvindsigt hos de studerende.
- Flere virksomheder giver udtryk for, at de nyuddannede i stigende grad ikke er helt klar til at påtage sig et arbejde med de forpligtigelser der hører med.
 - Ved at synliggøre værdifulde værtskompetencer og støtte studerende i rollen som vært, styrkes deres jobmuligheder i hospitalitybranchen.
- Det er essentielt for en virksomhed at få defineret og kommunikeret sit værtskab, samt at uddanne og træne alle ansatte i værtskabets betydning. Samtidig er det vigtigt at bevare autenticiteten.

Kan man uddanne sig til en bedre vært?

3 trin til bedre værtskab:

1. Observere gæstens nonverbale/visuelle signaler
2. Fortolke/afkode signalerne
3. Omsætte de afkodede signaler til handlinger



Spørgsmål

