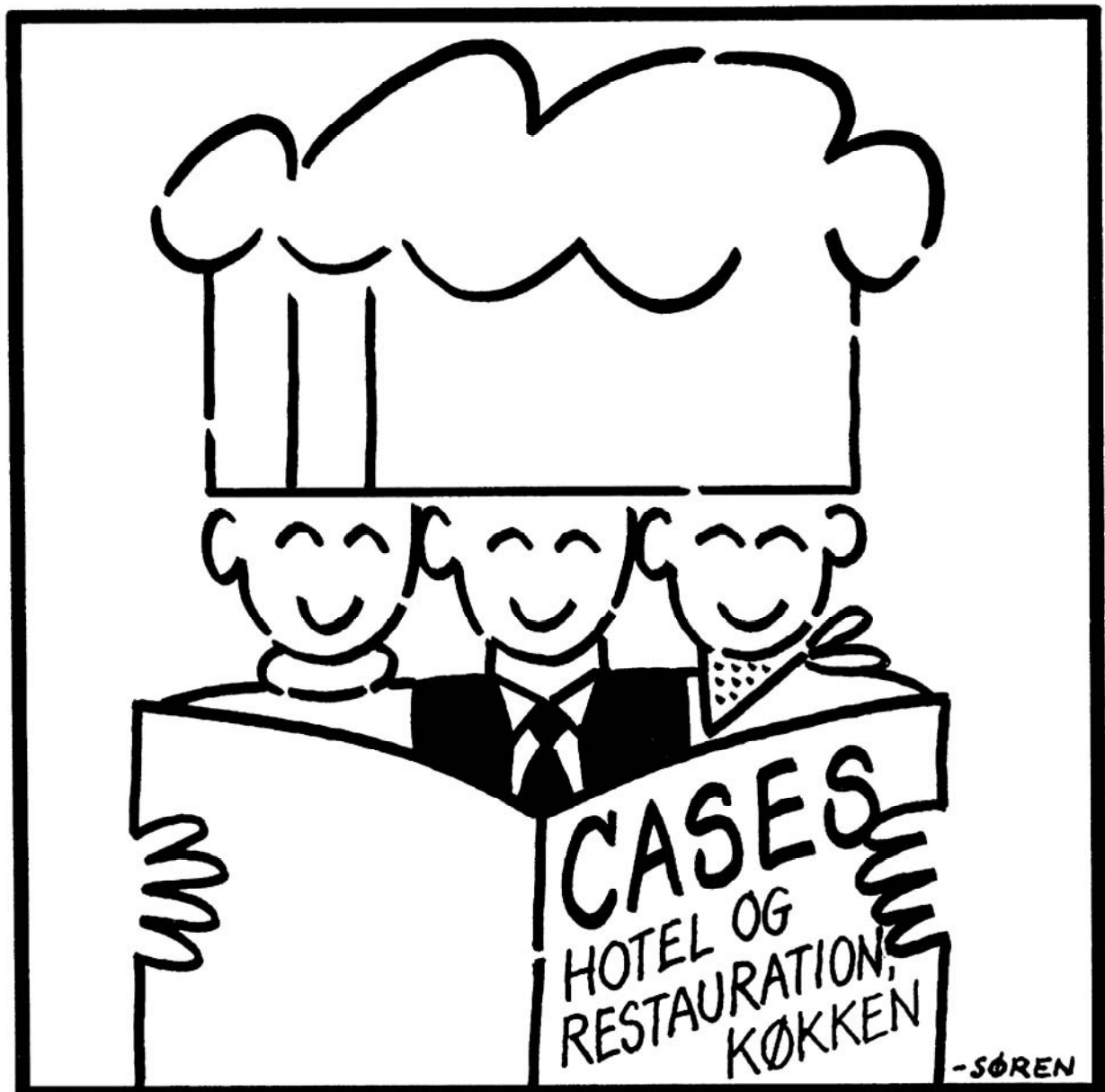


CASE HOTEL OG RESTAURANT SAMT KØKKEN



CASE – HOTEL OG RESTAURATION SAMT KØKKEN

Situation nr. 1

Det er fredag den 7.12. Hos ”Hotel og Conferencecentret” venter man en konference med 300 deltagere til møder med efterfølgende middag. Blandt gæsterne er ministre og andre højtstående personer. Alting skal klappe i dag. Som altid i øvrigt.

Hele aftenen før har restaurationens 5 faste tjenere og 3 tjenerelver samt 3 lagerfolk knoklet med at rette an til konferencen. Tunge borde og stole er båret frem og stillet op i konferencesalen og i mødelokaler. Forskellige installationer til møde- og conferenceafviklingen er ligeledes opstillet, og der er gjort klar til servering af kaffe/the og brød i tilstødende lokaler, når gæsterne ankommer. I ca. 4 timer uden pauser fra kl. 22.00 til ca. 02.00 har hele klargøringen stået på. Personalet er godt trætte, og allerede kl.8.00 fredag morgen skal man være på plads til afvikling af konferencen.

I flere dage er der ankommet en strøm af varer til ”Hotel- og Conferencecentret”. Varer der skal bruges til konferencen. Lagerrummene ligger i centrets kælderetage. Der er ikke direkte tilkørsel til lageret, hvorfor varebilerne må holde ude på gaden, hvorfra øl og vand, samt andre varer derefter bliver transporteret (båret, løftet, kørt) til lagerlokalerne. På grund af konferencen har der været travlhed på lageret, og man har måttet ”gi’ den en ekstra skalle” med at få varerne på plads. Og ikke nok med det – øl og vand skal også fordeles til bardiske og lokaler. De 3 lagerfolk føler sig godt nok mørbanket efter de sidste dages meget høje aktivitet.

Fredag morgen kl. 8.00. Der er indkaldt 10 reservetjenere, og alt personalet er på plads, klar til at modtage gæsterne. Der mangler dog et par stykker af de faste tjenere, som har måttet sygemelde sig med dårlig ryg. Kl. 10.00 åbner konferencen og gæsterne strømmer til. På grund af at personalet ikke er fuldtalligt, arbejdes der ekstra hurtigt. Arrangementet består i servering fra fade. Tjenerne har svært ved at komme rundt med fade og tallerkner, og serveringsarbejdet foregår noget uhenigtsmæssigt, fordi man på grund af det store antal conferencegæster har været nødt til at opstille borde og stole tættere på hinanden end normalt. Pludselig er der en tjener, der snubler med et stort fad og vrider om på foden og må på skadestuen.

På grund af mandefaldet må restaurationschefen organisere serveringen til konferencemiddagen på en anden måde, det vil sige, flere gæster til færre tjenere. Tjenerne protesterer mod den ændrede serveringsplan og påpeger, at de ikke kan holde tempoet på grund af den uhenigtsmæssige bordopstilling samt begyndende træthed, fordi de har været på arbejde i så lang tid.

”Det skal lykkes”, svarer restaurationschefen og fortsætter, ”nu må I tage jer sammen – dette arrangement gælder vores renommé”.

Spørgsmål

1. Beskriv kort de arbejdsmiljømæssige forhold i ”Hotel- og Konferencecentret”, specielt i forbindelse med konferencen.
2. På baggrund af beskrivelsen bedes der anført, hvilke arbejdsmiljømæssige foranstaltninger, der eventuelt kan sættes i gang, i forbindelse med omtalte konference.

Situation nr. 2

I køkkenet på ”Hotel- og Konferencecentret” går fredagen med at forberede frokosten og især menuen på 4 retter til konferencens festmiddag med de 300 personer.

Eleverne har det meste af dagen stået og klargjort fisk og grøntsager – rensset, udskåret, snittet og hakket – og skal nu i gang med at hjælpe kokkene med forretten – fiskeroulade.

Køkkenchefen kommer ud af sit kontor for at følge de afsluttende forberedelser. Beskederne fra køkkenchefen er bestemte, korte og klare, næsten overflødige. Kokkene og eleverne ved udmærket godt, hvad de skal lave. Kokkene skærer fiskerouladen og fordeler den på tallerknerne, mens eleverne hælder saucen over. Det går lynhurtigt.

I farten glider en af kokkene på gulvet og taber en bakke med tallerkner med roulade og sovs på gulvet. Så får han med grovfilen af køkkenchefen. ”Hvad fanden laver du? Tag dig sammen for helvede”, råber han. Kokken lader sig ikke mærke med det. Bider det i sig, og kører videre uden et kny. For tjenerne venter utålmodigt på forretten, der skal ind til gæsterne.

Så er forretten kørt, og der gøres klar til næste ret. En grøntsagsanretning. En af eleverne henter de små brød, der skal serveres med anretningen. De står på nogle bakker i et aflukke i den bageste ende af køkkenet langt væk fra restauranten. Lynhurtigt finder eleven bakkerne og bærer dem over til restauranten.

Da grøntsagsanretningen serveres, er der imidlertid ikke brød nok. Eleven overså en bakke, der endnu ligger i køkkenet. Død og pine. Nogle af gæsterne sidder i restauranten og venter, kokken taber besindelsen. Råber af eleven, der fanden gale mig skal lære at tænke sig om. Nu er det kokken, der giver med grovfilen, mens eleven styrter over i køkkenet og først er tilbage i samme sekund, som sidste tallerken skal serveres. Han nåede det lige.

Idet kokken og eleven pakker sammen efter grøntsagsanretningen, råber køkkenchefen, at ”de skal komme over til de andre NU”. En ordre, der ikke er til at overhøre. Kokken og eleven har glemt al nid og nag. Med ét er de i samme båd og er rørende enige om, at køkkenchefen skal slappe lidt af. Han behøver ikke at tage sådan på vej.

Et par dage efter den store konferencemiddag samler køkkenchefen kokkene og eleverne for at drøfte arrangementets forløb.

Køkkenchefen begynder mødet med at tale om den ros, køkkenet fik for den velsmagende mad til konferencen. Og så siger han: ”Men det var lige ved, at ikke alle gæsterne fik smagt fiskerouladen, fordi en klovn til en kok tabte fiskerouladen på gulvet”.

”Nu kan det sgu være nok”, siger den omtalte kok. ”Her knokler vi røven ude af bukserne, for at det hele skal lykkes, og så får man én lige midt i synet”. Og så fortsætter han ” Hvis du bare sørgede for, at vi fik noget ordentligt skridsikkert fodtøj, så vil den slags ting ikke ske”.

”Det er ikke det, det drejer sig om”, lyder det fra køkkenchefen. ” Hvis I bare ville tørre op efter jer, når I spilder på gulvet, så er der ikke så mange der vil skvatte om”.

Fra de andre kokke og elever, som er med til mødet, lyder det: ”Hvordan skal vi få tid til det, med det tempo du kræver af os og i øvrigt, hvorfor kommer rengøringsfolkene først, når vi er gået hjem”.

Og diskussionen fortsætter:

”Med det elendige ventilations- og udsugningssystem vi har i køkkenet, så bliver man jo nødt til at lukke en masse vinduer op med det resultat, at vi står i kulde, varme og træk på en gang og bliver smaskforkølede”, lyder det samstemmende fra kokkene og eleverne.

”Så er det godt”, råber køkkenchefen, ”det var ikke det, vi skulle mødes om, men når vi nu er i gang, så lad os få set på tingene”. Og henvendt til kokken, som følte sig forurettet, siger han, ”få fat i sikkerhedsgruppen og lad os få et møde med dem”.

”Det kan du selv gøre, for du er jo arbejdslederrepræsentant i køkkenets sikkerhedsgruppe”, svarer kokken.

”Er jeg det!?” siger køkkenchefen.

Spørgsmål

1. Opstil en liste over de arbejdsmiljøproblemer du/I mener, der forekommer i køkkenet.
2. På baggrund af ovennævnte liste opstilles et forslag til, hvad sikkerhedsgruppen skal gøre for at forbedre forholdene.

Situation nr. 3

Hos restaurant ”Spisestedet” går snakken blandt tjenere og kokke om den nye tjener Per Sørensen (PS), der stik imod alle traditioner gør opmærksom på en række forhold omkring det fysiske arbejdsmiljø i restauranten.

F.eks. synes han, at termostaten ved tallerkenopvarmningen ikke fungerer hensigtsmæssigt. Tallerkenerne bliver så brændende varme, at de næsten ikke er til at holde på. Han er derfor begyndt at anvende handsker og håndstykke, når der serveres varme retter på de opvarmede tallerkner. Samtidigt har han bedt om, at tallerkenopvarmningen bliver repareret eller udskiftet og i øvrigt, at der er mulighed for, alle tjenere kan få udleveret handsker og håndstykker.

Kollegerne siger, at tjenere er vant til at tage på varme tallerkener og fade, og at det vil være en hindring for at udføre arbejdet, hvis man skal ”rende rundt og iføre sig handsker og andre ting, når man skal servere”. De er begyndt at gøre lidt grin med PS samtidig med, at de siger, at hans idéer såmænd er gode nok, men når der skal bestilles noget og tjenes penge, ”så nytter det sgu ikke noget med alle disse foranstaltninger”.

PS insisterer på, at forholdene skal bringes i orden. Kollegerne synes det er for meget, og hen ad vejen begynder de at undgå at være sammen med ham under pauser og så vidt mulig ikke at tage vagter sammen med ham.

Situationen er nu gået så meget i hårdknude, at det kan mærkes på samarbejdet i restauranten og dermed på effektiviteten og indtjeningen.

Spørgsmål

1. Diskuter og kommenter situationsforløbet.
2. Forklar, hvordan sikkerhedsgruppen bør gribe situationen an.

Situation nr. 4

En kokkelev forlader branchen på grund af vold på arbejdspladsen.

I køkkenet på restaurant ”Kaptajnens Kahyt” mente køkkenchefen, at han ikke arbejdede hurtigt nok.

Gennem en uges tid tog køkkenchefen flere gang et fast greb om hans ene brystvorte og vred rundt. Han sparkede eleven bagi. Køkkenchefen forklarer, at det ikke er usædvanligt, at man niver folk i armen eller på brystet for at få dem til at flytte sig, når man arbejder sammen i det trange køkken.



Spørgsmål

Forhold dig/jer til ovennævnte situation med henblik på, at lignende situationer kan undgås.