

Logi och värdschap

Ämnet logi och värdschap omfattar besöksnäringens olika former av logi för privat-, grupp- och affärsrelaterat resande. Det behandlar även målgruppers olika förväntningar på standard, servicenivå och tjänsteutbud. Ämnet präglas av en internationell bransch där gott värdschap, service och bemötande genomsyrar verksamheten.

Ämnets syfte

Undervisningen i ämnet logi och värdschap ska syfta till att eleverna utvecklar kunskaper om besöksnäringens olika former av logi, till exempel camping, kryssningsfartyg och olika sorters hotell. Undervisningen ska bidra till att eleverna utvecklar kunskaper om innebörden av ett gott värdschap samt förmåga att tillämpa dessa både fysiskt och digitalt. I undervisningen ska eleverna även ges möjlighet att utveckla kunskaper om arbetsuppgifter inom de olika logiformerna samt förmåga att genomföra arbetsuppgifter i enlighet med lagar och andra bestämmelser inom området. Dessutom ska eleverna ges möjlighet att utveckla kunskaper om logiutbudets lönsamhetskrav.

Undervisningen ska ge eleverna möjlighet att utveckla förmåga att arbeta på ett säkert sätt och på ett sätt som främjar en god arbetsmiljö. Eleverna ska också ges möjlighet att utveckla förmåga att utvärdera sitt arbete samt att diskutera ansvarsfrågor vad gäller etik och miljö inom logi och värdschap. Dessutom ska undervisningen stimulera elevernas nyfikenhet och lust till fortsatt lärande inom området.

Genom praktiska övningar inom logi ska eleverna ges möjlighet att utveckla förmåga att utifrån det goda värdschapets premisser ansvarsfullt och omtänksamt bemöta kunder och gäster med olika behov och förväntningar samt att hantera klagomål på ett sätt som är förenligt med verksamhetens mål. Genom kontakter med olika former av logi ska eleverna ges möjlighet att utveckla förståelse av både den stora variation som finns av standard och servicenivå inom området och av olika målgruppers önskemål.

Undervisningen i ämnet logi och värdschap ska ge eleverna förutsättningar att utveckla följande:

- Kunskaper om besöksnäringens olika former av logi, organisationer, yrkesroller och arbetsuppgifter.
- Förmåga att planera, genomföra och utvärdera arbetsuppgifter inom området i enlighet med fastställda kvalitetskrav.
- Förmåga att möta gäster med ett gott värdschap och god service i olika situationer samt att anpassa språket efter mottagare.
- Förmåga att arbeta med hänsyn till hälsa, miljö, ekonomi och säkerhet i enlighet med lagar och andra bestämmelser inom området.

Nivåer i ämnet logi och värdschap

- Nivå 1, 100 poäng. Betyg i logi och värdschap som omfattar nivå 1 kan inte ingå i elevens examen tillsammans med betyg i service och bemötande som omfattar nivå 1.
- Nivå 2, 100 poäng, som bygger på nivå 1.
- Nivå 3, 100 poäng, som bygger på nivå 2.

Nivå 1, 100 poäng

Nivåkod: LOGI1000X

Centralt innehåll

Undervisningen i ämnet logi och värdschap på nivå 1 ska behandla följande centrala innehåll:

- Besöksnäringens olika former av logi, deras avdelningar samt hur servicenivå och utbud kan skilja sig åt.
- Yrkesroller och vanligt förekommande arbetsuppgifter inom de olika logiformerna.
- Kunder och gäster samt olika målgrupper och deras skiftande krav på boende, tjänster och service.
- Utförande av receptionsarbete, till exempel information, in- och utcheckning, rumstilldelning och kassaarbete.
- Utvärdering av genomförda arbetsuppgifter.
- Gott värdschap, dess innebörd och hur det kan tillämpas.
- Hur gästens integritet och säkerhet kan beaktas utifrån företagets policy.
- Omtanke och tillgänglighet för gäster med särskilda behov, till exempel funktionsnedsättningar och allergier.
- Bemötande av kunder eller gäster i olika servicesituationer. Anpassning av språket utifrån olika situationer både fysiskt och digitalt.
- Betydelsen av en yrkesmässig attityd för att ge god service.
- Betydelsen av kommunikation och samverkan för både intern och extern service.
- Kroppsspråkets betydelse i mötet med gästen.
- Besöksnäringens miljöansvar och besöksnäringens olika miljöpolicyer.
- Arbetsmiljölagen samt brand- och säkerhetsföreskrifter.
- Förebyggande av olycksfall.
- Första hjälpen och HLR (hjärt-lungräddning).

Nivå 2, 100 poäng

Nivåkod: LOGI2000X

Centralt innehåll

Undervisningen i ämnet logi och värdschap på nivå 2 ska behandla följande centrala innehåll:

- Nationella och internationella hotellkedjor och deras ägarstrukturer.
- Organisationsplaner inom olika logiformer.
- Lokala och regionala samarbetspartner inom branschen som är av betydelse för receptionsarbetet.
- Produkter och tjänster som branschen erbjuder samt extern och intern marknadsföring.
- Planering och utförande av receptionsarbete, till exempel in- och utcheckning, rumstilldelning och kassaarbete.
- Teknisk kompetens i kommunikation med gäster.
- Prissättning av anläggningens tjänster.
- Gästrelaterade tekniska system, till exempel bokningssystem och bokningskanaler.
- Information och presentation av anläggningens utbud i syfte att ge en högre grad av service i mötet med gästen.
- Utvärdering av genomförda arbetsuppgifter.
- Tillämpning av gott värdschap i förekommande arbetssituationer.
- Service och bemötande samt betydelsen av korrekt attityd i mötet med människor.
- Gästservice, till exempel att söka och förmedla turistinformation samt föreslå olika aktiviteter med tanke på målgrupp och tillgänglighetsanpassning. Anpassning av språket utifrån olika situationer både fysiskt och digitalt.
- Hantering av positiva och negativa gästreaktioner både fysiskt och digitalt.
- Kommunikation och samverkan mellan anläggningens olika avdelningar.
- Miljö- och kvalitetsarbete inom anläggningen.
- Anpassningar i arbetet som främjar ergonomi, arbetsmiljö och säkerhet i enlighet med lagar och andra bestämmelser inom området.
- Handlungsplaner vid brand, hot och fara, däribland första hjälpen.

Nivå 3, 100 poäng

Nivåkod: LOGI3000X

Centralt innehåll

Undervisningen i ämnet logi och värdschap på nivå 3 ska behandla följande centrala innehåll:

- Lojalitetsprogram och företagsavtal mellan olika logiformer.
- Produktkännedom för att möta kundens önskemål samt rekommendation och marknadsföring av riktade erbjudanden i syfte att öka försäljningen.
- Planering och utförande av receptionsarbete, till exempel bokning och planering av aktiviteter för både enskilda gäster och grupper.
- Utformning av bokningsbekräftelser och fakturaunderlag samt deras avtalsrättsliga innebörd.
- Lönsamhetsberäkning och prissättning av anläggningens logitjänster.
- Hur anläggningens gästrum och faciliteter kan presenteras på ett säljande sätt.
- Anläggningars miljö- och kvalitetsarbete som konkurrensmedel.
- Utvärdering av genomförda arbetsuppgifter.

- Tillämpning av gott värdschap i förekommande arbetssituationer.
- Service till och bemötande av olika målgrupper samt deras skiftande behov i olika situationer.
- Hantering av positiva och negativa gästreaktioner, både fysiskt och digitalt, samt dokumentation och uppföljning.
- Formell och informell kommunikation. Anpassning av språket utifrån olika situationer både fysiskt och digitalt.
- Arbetsmiljö och systematiskt säkerhetsarbete i enlighet med lagar och andra bestämmelser inom området samt handlings- och utrymningsplan vid brand, hot och fara.

Betygskriterier

Av 15 kap. 24 § andra stycket och 20 kap. 37 § andra stycket skollagen (2010:800) följer att läraren vid betygssättningen i ett ämne ska göra en sammantagen bedömning av elevens kunskaper på den aktuella nivån i ämnet i förhållande till de betygskriterier som gäller för ämnet som helhet och sätta det betyg som bäst motsvarar elevens kunskaper. Samtliga kriterier för betyget E ska dock vara uppfyllda för att eleven ska kunna få ett godkänt betyg.

Betyget E

Eleven beskriver på ett **godtagbart** sätt besöksnäringens olika former av logi, organisationer, yrkesroller och arbetsuppgifter.

Eleven planerar och genomför med **viss säkerhet** arbetsuppgifter inom området med ett resultat som uppfyller fastställda kvalitetskrav. Dessutom utvärderar eleven sitt arbete.

Eleven möter med **viss säkerhet** gäster på ett serviceinriktat och ansvarsfullt sätt. Dessutom anpassar eleven språket efter situation och mottagare.

Eleven tar i arbetet hänsyn till aspekter av hälsa, miljö, ekonomi och säkerhet på ett **godtagbart** sätt. Dessutom arbetar eleven i enlighet med lagar och andra bestämmelser inom området.

Betyget D

Elevens kunskaper bedöms sammantaget vara mellan C och E.

Betyget C

Eleven beskriver på ett **gott** sätt besöksnäringens olika former av logi, organisationer, yrkesroller och arbetsuppgifter.

Eleven planerar och genomför med **säkerhet** arbetsuppgifter inom området med ett resultat som uppfyller fastställda kvalitetskrav. Dessutom utvärderar eleven sitt arbete.

Eleven möter med **säkerhet** gäster på ett serviceinriktat och ansvarsfullt sätt. Dessutom anpassar eleven språket efter situation och mottagare.

Eleven tar i arbetet hänsyn till aspekter av hälsa, miljö, ekonomi och säkerhet på ett **gott** sätt. Dessutom arbetar eleven i enlighet med lagar och andra bestämmelser inom området.

Betyget B

Elevens kunskaper bedöms sammantaget vara mellan A och C.

Betyget A

Eleven beskriver på ett **mycket gott** sätt besöksnäringens olika former av logi, organisationer, yrkesroller och arbetsuppgifter.

Eleven planerar och genomför med **god säkerhet** arbetsuppgifter inom området med ett resultat som uppfyller fastställda kvalitetskrav. Dessutom utvärderar eleven sitt arbete.

Eleven möter med **god säkerhet** gäster på ett serviceinriktat och ansvarsfullt sätt. Dessutom anpassar eleven språket efter situation och mottagare.

Eleven tar i arbetet hänsyn till aspekter av hälsa, miljö, ekonomi och säkerhet på ett **mycket gott** sätt. Dessutom arbetar eleven i enlighet med lagar och andra bestämmelser inom området.