

Service och bemötande

Ämnet service och bemötande behandlar mötet med människor i olika servicesituationer. Ämnet handlar om olika former av service samt om kommunikationens betydelse i mötet med människor. Centralt i ämnet är förhållningssätt och bemötande.

Ämnets syfte

Undervisningen i ämnet service och bemötande ska syfta till att eleverna utvecklar kunskaper om service och bemötande samt förmåga att bemöta människor i servicesituationer. Genom undervisningen ska eleverna ges möjlighet att utveckla kunskaper om olika servicesituationer. Det handlar till exempel om att erbjuda och presentera varor och tjänster samt om att ge hjälp och stöd i servicesituationer utifrån målgrupp och individuella önskemål. Undervisningen ska bidra till att eleverna utvecklar förmåga att vara lyhörda och flexibla i olika servicesituationer. Undervisningen ska leda till att eleverna utvecklar förmåga att utföra arbetsuppgifter på ett serviceinriktat sätt.

I undervisningen ska eleverna ges möjlighet att utveckla kunskaper om språkets och kommunikationens betydelse i mötet med andra. Undervisningen ska bidra till att eleverna utvecklar kunskaper om lagar och andra bestämmelser som gäller inom serviceområdet. Det handlar bland annat om människors lika värde, integritet samt rättigheter och skyldigheter som konsument.

Praktiskt arbete och ett problemlösande arbetssätt ska ingå i undervisningen. Eleverna ska ges möjlighet att utveckla förmåga att reflektera över och samtala om olika förhållningssätt i servicesituationer.

Undervisningen i ämnet service och bemötande ska ge eleverna förutsättningar att utveckla följande:

1. Kunskap om service och servicesituationer.
2. Förmåga att utföra arbetsuppgifter på ett serviceinriktat sätt.
3. Förmåga att bemöta människor i olika servicesituationer.

Kurser i ämnet

- Service och bemötande 1, 100 poäng.
- Service och bemötande 2, 100 poäng, som bygger på kursen service och bemötande 1.

Service och bemötande 1, 100 poäng

Kurskod: SECSE51

Kursen service och bemötande 1 omfattar punkterna 1–3 under rubriken Ämnets syfte. I kursen behandlas grundläggande kunskaper i ämnet.

Centralt innehåll

Undervisningen i kursen ska behandla följande centrala innehåll:

- Service i olika servicesituationer, till exempel inom vården, försäljning och inom fastighetsskötsel. Olika målgruppers behov och önskemål.
- Serviceinriktat förhållningssätt.
- Språk och kommunikation i olika servicesituationer.
- Bemötande i olika servicesituationer.
- Lagar och andra bestämmelser inom olika serviceområden, till exempel personuppgiftslagen samt hälso- och sjukvårdslagen.

Betygskriterier

Betyget E

Eleven **medverkar** i att samtala om service och servicesituationer. Eleven **medverkar** i att utföra arbetsmoment på ett serviceinriktat sätt. Eleven **medverkar** också i att bemöta människor i olika servicesituationer.

Betyget D

Elevens kunskaper bedöms sammantaget vara mellan C och E.

Betyget C

Eleven samtalar **på ett enkelt sätt** om service och servicesituationer. Eleven utför **med viss säkerhet** arbetsmoment på ett serviceinriktat sätt. Eleven bemöter också **med viss säkerhet** människor i olika servicesituationer.

Betyget B

Elevens kunskaper bedöms sammantaget vara mellan A och C.

Betyget A

Eleven samtalar **på ett utvecklat sätt** om service och servicesituationer. Eleven utför **med säkerhet** arbetsmoment på ett serviceinriktat sätt. Eleven bemöter också **med säkerhet** människor i olika servicesituationer.

Service och bemötande 2, 100 poäng

Kurskod: SECSER52

Kursen service och bemötande 2 omfattar punkterna 1–3 under rubriken Ämnets syfte. I kursen behandlas fördjupade kunskaper i ämnet.

Centralt innehåll

Undervisningen i kursen ska behandla följande centrala innehåll:

- Service i olika servicesituationer. Olika målgruppers behov och önskemål.
- Serviceinriktat förhållningssätt.
- Information och presentation av varor och tjänster.
- Kulturella kommunikationsmönster.
- Bemötande i olika servicesituationer.
- Lagar och andra bestämmelser inom olika serviceområden, till exempel personuppgiftslagen samt hälso- och sjukvårdslagen.

Betygskriterier

Betyget E

Eleven **medverkar** i att samtala om service och servicesituationer. Eleven **medverkar** i att utföra arbetsmoment på ett serviceinriktat sätt. Eleven **medverkar** också i att bemöta människor i olika servicesituationer.

Betyget D

Elevens kunskaper bedöms sammantaget vara mellan C och E.

Betyget C

Eleven samtalar **på ett enkelt sätt** om service och servicesituationer. Eleven utför **med viss säkerhet** arbetsmoment på ett serviceinriktat sätt. Eleven bemöter också **med viss säkerhet** människor i olika servicesituationer.

Betyget B

Elevens kunskaper bedöms sammantaget vara mellan A och C.

Betyget A

Eleven samtalar **på ett utvecklat sätt** om service och servicesituationer. Eleven utför **med säkerhet** arbetsmoment på ett serviceinriktat sätt. Eleven bemöter också **med säkerhet** människor i olika servicesituationer.

