

Service och bemötande

Ämnet service och bemötande behandlar mötet med människor i olika servicesituationer. Ämnet behandlar olika former av service samt kommunikationens betydelse i mötet med människor.

Ämnets syfte

Undervisningen i ämnet service och bemötande ska syfta till att eleverna utvecklar kunskaper om vad service och bemötande innebär samt förmåga att bemöta människor i servicesituationer. Genom undervisningen ska eleverna även ges möjlighet att utveckla kunskaper om olika servicesituationer. Det handlar om att utifrån målgrupp och individuella önskemål ge hjälp och stöd samt om att erbjuda och presentera varor och tjänster på ett serviceinriktat sätt och med gott bemötande. Undervisningen ska bidra till att eleverna utvecklar förmåga att vara lyhörda och flexibla i olika servicesituationer samt att kommunicera på lämpligt sätt utifrån olika servicesituationers krav.

Undervisningen ska bidra till att eleverna får kännedom om lagar och andra bestämmelser inom serviceområdet samt ges möjlighet att reflektera över frågor om konsumenters rättigheter och skyldigheter.

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

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

- Kunskaper om service och servicesituationer.
- Förmåga att bemöta människor på ett serviceinriktat sätt i sitt arbete.

Nivåer i ämnet service och bemötande

- Nivå 1, 100 poäng.

Nivå 1, 100 poäng

Nivåkod: SERC1N0

Centralt innehåll

Undervisningen i ämnet service och bemötande på nivå 1 ska behandla följande centrala innehåll:

- Service i olika servicesituationer med anpassning till olika målgruppers behov och önskemål.
- Lagar och andra bestämmelser inom aktuellt serviceområde.
- Vad som kännetecknar ett serviceinriktat förhållningssätt inom yrkesområdet.

- Kommunikation i olika servicesituationer, däribland interaktion med till exempel kunder.
- Språk och kroppsspråk i olika servicesituationer.
- Bemötande i olika servicesituationer.

Betygskriterier

Av 18 kap. 23 § 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 visar **vissa kunskaper** om service och servicesituationer.

Eleven bemöter med **viss säkerhet** människor på ett serviceinriktat sätt i sitt arbete.

Betyget D

Elevens kunskaper bedöms sammantaget vara mellan C och E.

Betyget C

Eleven visar **kunskaper** om service och servicesituationer.

Eleven bemöter med **säkerhet** människor på ett serviceinriktat sätt i sitt arbete.

Betyget B

Elevens kunskaper bedöms sammantaget vara mellan A och C.

Betyget A

Eleven visar **goda kunskaper** om service och servicesituationer.

Eleven bemöter med **god säkerhet** människor på ett serviceinriktat sätt i sitt arbete.