**Kundservice och försäljning, servitör 3-årig 25 kp**

**Examensdelsansvarig Susanne Schütt**

**Krav på yrkesskicklighet**

Som studerande ska du kunna

-förbereda dig inför arbetsskiftet.  
- betjäna kunderna, sälja mat och drycker.  
- utföra arbetsuppgifter inom alkoholservering.  
- se till kundernas trivsel och serviceupplevelse.  
- registrera försäljningen och fakturera kunderna.  
- använda branschspecifik språkkunskap inom kundservicen.  
- sköta en redovisning i ditt arbetsskift och förbereda inför följande skift.  
- utvärdera ditt kunnande och ditt arbete som medlem av arbetsgemenskapen.

**Delmål:**

Kundservice 4   
Försäljning 3  
Branschen 2   
Alkoholfria drycker 2  
Receptionsarbete 3  
Restauranglära 3  
LIA 8

## 

## **Förhandskrav för att delta i undervisningen:**

* Hygienpass

## **Förhandskrav för att gå upp i Yrkesprov:**

* Skriven plan över hur du kommer att genomföra yrkesprovet.
* Ett LIA-avtal ska skrivas med arbetsplatsen.
* Alla delmål och LIA-perioden ska vara godkända innan du kan gå upp i yrkesprov på LIA-arbetsplatsen.
* Serveringspass.

Det går inte att avvika från kraven på yrkesskicklighet för kunskaper om alkoholservering och bedömningen av kunnande i alkoholservering kan inte anpassas.

## **Yrkesprovsbedömningens innehåll - vad ska visas/vad ska ingå**

Yrkesprovet sker på en restaurang med serveringstillstånd i slutet av LIA-perioden. Restaurangen ska ha bordsservering/bufféservering och serveringstillstånd.

Det viktigaste när du väljer LIA- arbetsplats är att den matchar bedömningskriterierna, därför att du ska kunna visa dina kunskaper i det som efterfrågas. Den lärare som ansvarar för examensdelen godkänner LIA-arbetsplatsen och kan också hjälpa dig med att välja arbetsplats. Du söker själv din LIA-arbetsplats.

Under yrkesprovet ska du som studerande visa dina kunskaper och din yrkesskicklighet genom att utföra olika uppgifter under ett arbetsskift. Du ska visa att du kan det som nämns i bedömningskriterierna och det som nämns i bedömningen i examensdelen kundservice och försäljning. Du hittar mer information om bedömning i läroplanen och vad som krävs för de olika vitsorden N 1-2, G 3-4 och B5. Länk till läroplan/examensdel..

Du bedöms av din handledare/alternativt en anställd som har jobbat med dig på arbetsplatsen. Bedömningen kan ske över flera dagar. Den lärare som är ansvarig över examensdelen kommer att besöka/ha kontakt med arbetsplatsen, han/hon kommer också att delta i bedömningsdiskussionen tillsammans med dig och din handledare. Sker bedömningen på annan ort används tekniska hjälpmedel för att hålla bedömningsdiskussionen.

Vid bedömningsdiskussionen får du ditt vitsord, diskussionen sker efter yrkesprovet.

På arbetsplatsen visar du din yrkesskicklighet genom att arbeta med kundserviceuppgifter och uppgifter inom alkoholservering inom restaurang och cateringbranschen i samarbete med övriga arbetstagare. Du känner till restaurangens affärskoncept och har kännedom om företagets produkter. Du ställer i ordning kund- och arbetsutrymmen, säljer och serverar restaurangens eller företagets produkter och tjänster, registrerar försäljning i kassan och tar betalt av kunderna. Du utför arbetsuppgifter inom alkoholservering. Du använder dig av branschspecifik språkkunskap i kundservicesituationer och du kommer i tid och är rätt klädd.

Den del av yrkesprovet där studerande ska utföra arbetsuppgifter inom alkoholservering. Om den studerande är minderårig ska den studerande bedömas på skolans Övningsrestaurang Hjorten där skolans handledare är på plats.

Till de delar som den yrkesskicklighet som krävs i examensdelen inte kan bedömas genom ett yrkesprov kompletteras visandet av yrkesskicklighet individuellt på andra sätt.

## **Kunnande som poängteras under hela examensdelen**

* Initiativförmåga och ansvar.
* Förberedande arbete, planering.
* God arbetsgemenskap, tystnadsplikt, ordning och reda.
* Utvärderar sitt eget arbete.
* Hållbar verksamhet, egen kontroll och arbetssäkerhet.
* Upprätthållande av arbetsförmågan (sköta om din fysiska och psykiska hälsa).

**Delmålens innehåll och krav:**

**Kundservice 4 kp**

* Vad är service?
* Bemötande
* Telefonkultur
* Kroppsspråk och det talade språket
* Kulturella skillnader i kommunikation
* Olika målgrupper och deras behov
* Kundrelationen- att uppfylla kundens förväntningar
* Hantering av missnöjda gäster
* Lär känna dina kunder
* Kundundersökningar/ övrig feedback
* Kommunikation via sociala medier
* Kundanalys
* Service och försäljning på olika mötesplatser
* Säljande rum (skapande av miljö och atmosfär för att öka försäljningen)
* Utvärdering av eget arbete
* Tystnadsplikt & Etik och moral
* Serveringspass

**Material:**

Service & Bemötande, Camilla Olsson och UHR.

Övrigt, artiklar och av läraren sammanställt material från böcker, internet, tidningar, filmklipp

Studiebesök/extern föreläsare.

**Utrymmen:**

Klass med videokanon , ¼ av undervisningen i datasal

## **Innan yrkesprovet**

För att studerande ska få gå upp till yrkesprov ska följande arbetsmoment/arbetsuppgifter/ tenter vara utförda med godkänt resultat (motsvarande minst N1)

* Serveringspasstent ska vara godkänd

Det går inte att avvika från kraven på yrkesskicklighet för kunskaper om alkoholservering och bedömningen av kunnande i alkoholservering kan inte anpassas.

* Inlämningsarbeten inom kundbetjäning
* Redovisade kundundersökning ska vara godkänd
* Praktiska övningar i Övningsrestaurang Hjorten
* Praktiska övningar på sociala medier

**Försäljning 3 kp**

* Vad är det du säljer?
* Presentera och exponera
* Att marknadsföra tjänster
* Personlig försäljning
* Känna till dryckesfakta, de vanligaste alkoholhaltiga dryckerna
* Att skapa en relation till gästen
* Kassasystem och betalningsmedel
* Redovisning
* Prissättnings principer

**Material:**

Service & Bemötande, Camilla Olsson och UHR

Personlig försäljning, med kunden i fokus, Mats Erasmie, Anders Pihlsgård och Liber AB (valda delar)

Övrigt, artiklar och av läraren sammanställt material från böcker, internet, tidningar, filmklipp mm

Övningsrestaurang Hjortens lokal och utrustning

Studiebesök/extern föreläsare

**Utrymmen:**

Klass med videokanon

¼ av undervisningen i datasal

## **Innan yrkesprovet**

För att studerande ska få gå upp till yrkesprov ska följande arbetsmoment/arbetsuppgifter/ tenter vara utförda med godkänt resultat (motsvarande minst N1)

* Teoretiskt test inom kassateknik (notasplit, redovisning, prissättning och betalningsmedel )
* Teoretiskt test i försäljning (att marknadsföra tjänster, personlig försäljning, att skapa en relation till gästen)
* Praktisk test presentation av vara/tjänst (vad är det du säljer, presentera och exponera)
* Praktisk test vid kassaapparat

**Branschen 2 kp**

* Restaurang-, inkvarteringen- och cafénäringen på Åland
* Matkultur - både lokal och nationell
* Affärsidé och kundsegment
* Besöksnäringen och dess kundgrupper
* Normer, värderingar
* Etik
* Trender och spaningar
* Att hantera stress, droger och alkohol på arbetsplatsen

**Material:**

Artiklar och av läraren sammanställt material från böcker, internet, tidningar, filmklipp mm

Studiebesök restaurang/café/hotell/visit Åland

Studiebesök/extern föreläsare

**Utrymmen:**

Klass med videokanon

½ av undervisningen i datasal

## **Innan yrkesprovet**

För att studerande ska få gå upp till yrkesprov ska följande arbetsmoment/arbetsuppgifter/ tenter vara utförda med godkänt resultat (motsvarande minst N1)

* Inlämningsarbete, restaurang-, inkvarteringen- och cafénäringen på Åland, finsk-/åländskmatkultur, besöksnäringen och dess kundgrupper
* Inlämningsarbete, affärsidé och kundsegment, trender och spaningar
* Inlämningsarbete stress, droger och alkohol på arbetsplatsen

**Alkoholfria drycker 2 kp**

* Juice, nektar och must
* Vatten och mineralvatten
* Läsk, mixers och sirap
* Smoothies
* Drinkar
* Alkoholfritt öl och vin
* Alkoholfritt till maten
* Alkoholfria trender
* Sensorik
* Serveringstemperaturer, serveringssätt och serveringsredskap

**Material:**

Alkoholfritt till maten, Richard Man

Artiklar och av läraren sammanställt material från böcker, internet, tidningar, filmklipp mm

Studiebesök t.ex. Amalia limonad fabrik

Föreläsare från t.ex. Grannas äppeljuice

**Utrymmen:**

## **½ barklass, ½ klassrum**

## **Innan yrkesprovet**

För att studerande ska få gå upp till yrkesprov ska följande arbetsmoment/arbetsuppgifter/ tenter vara utförda med godkänt resultat (motsvarande minst N1)

* Teoretiskt test förklara de olika alkoholfria dryckerna
* Inlämningsarbete kombinera mat och alkoholfri dryck
* Praktisk test, sensorikövningar och tillredning av alkoholfria drinkar och smoothies

**Receptionsarbete 3 kp**

* Receptionen
* Kommunikation/ Terminologi
* Servicearbete från servicedisk eller telefon
* Gäst-/kundkategorier
* Produkter
* Prissättning
* Kringtjänster
* Fältuppgift

**Material:**

Hotellskolan A, Eva Lönn & Cecilia C-B Wigerstad

Artiklar och av läraren sammanställt material från böcker, internet, tidningar, filmklipp mm

Studiebesök/extern föreläsare

**Utrymmen:**

## **1/3 datasal**

1/3 klassrum

1/3 fältuppgift

## **Innan yrkesprovet**

För att studerande ska få gå upp till yrkesprov ska följande arbetsmoment/arbetsuppgifter/ tenter vara utförda med godkänt resultat (motsvarande minst N1)

* Fältuppgift, praktik vid en hotellreception/företagsreception
* Rapportskrivning där fastställda punkter besvaras utgående från företaget.

**Restauranglära 3 kp**

* Uppdukningsordning
* Presentation av mat och att ta beställning
* Olika sätt att servera mat
* Serveringsteknik/serveringssätt
* Beställningsordrar/bokningar
* Olika mat och tilltugg som lämpar sig för bufféservering
* Tillställningar som lämpar sig för bufféservering
* Lunchrätter, lunch-menyer
* Gastronomiska ordningen
* Dekorationer och buffédukar (bröllop, högtider, tema, dekorationer mm)
* Dieter och specialkost

**Material:**

Praktisk Gastronomi, servera på restaurang, Mats Jonson, Miriam Bagner-Jensmar, Liber

Serveringskunskap och dryckeskunskap, en handbok, Larry Bokstad, Staffan Eriksson, Studentlitteratur

Övrigt, artiklar och av läraren sammanställt material från böcker, internet, tidningar, filmklipp mm

Övningsrestaurang Hjortens lokal och utrustning

Studiebesök/extern föreläsare

**Utrymmen:**

## **1/3 datasal**

2/3 klassrum

Läraren koordinerar vid behov övningsrestaurang eller övriga utrymmen

## **Innan yrkesprovet**

För att studerande ska få gå upp till yrkesprov ska följande arbetsmoment/arbetsuppgifter/ tenter vara utförda med godkänt resultat (motsvarande minst N1)

* Teoretiskt test serveringssätt, olika sätt att servera mat, uppdukningsordning, beställningsordrar, gastronomisk ordning,
* Teoretiskt test lunchrätter och lunchmenyer, dieter och specialkost
* Inlämningsarbete olika mat och tilltugg som lämpar sig för bufféservering
* Praktisk uppdukning och dekorering av buffébord
* Praktiskt arbete på Övningsrestaurang Hjorten

**LIA 8 kp**

## **LIA-platsens karaktär**

Det är en restaurang med bufféservering eller tallrikservering. Restaurangen ska även ha serveringstillstånd. LIA-platsen kan vara en lokal restaurang eller en restaurang ombord på ett fartyg (åldersgräns) Det kan också vara en restaurang på annan ort än Åland, skolan bekostar inte uppehälle eller resor för LIA-platser utanför Åland, mer information vad som gäller fråga examensdelsansvarig.

## Främst kommer du att jobba dagtid. Men restaurangen bör ha öppet både dagar och kvällar eftersom du också ska visa dina kunskaper i alkoholservering och följa med arbetsrutiner kring serveringen av alkoholdrycker.

## Är du under 18-år kommer den del av yrkesprovet som gäller alkoholservering ske på Övningsrestaurang Hjorten. Övningsrestaurang Hjorten är en restaurang med fullständiga rättigheter. På plats finns alltid två av skolans handledare, som ansvarar för utskänkningen. Enligt alkohollagen har den studerande som är under 18 år och är inom utbildning till servitör rätt att servera alkohol på skolans Övningsrestaurang med handledare på plats.

## En studerande under 18 år kan inte servera alkohol på LIA-platsen trots att handledare är på plats.

## Restaurangen bör matcha det som efterfrågas i bedömningskriterierna och vara lämplig för dig att göra yrkesprov på.

**Tidpunkt för yrkesprov, omfattning och LIA-period för hösten 2020**

Examensdelens LIA- period och yrkesprov sker på höstterminen i årskurs 2. Yrkesprovet är indelat i två delar.

**Del 1**

Du är på LIA på en restaurang och gör praktik och sen visar du vad du kan i ett yrkesprov. Du bedöms på allt i examensdelen förutom kassateknik, registrera försäljning, betalningsmedel och alkoholservering.

Period 1 hösten 2020

**Del 2**

Du är på LIA på Övningsrestaurang Hjorten, och gör praktik, där visar du vad du kan i ett yrkesprov och bedöms i kassateknik, registrera försäljning, betalningsmedel och alkoholservering.

Period 2 hösten 2020