

Lokal kurs

Ämne:	Serveringskunskap/LK
Kurs:	Gästpsykologi
Kurskod:	SERK1501
Poäng:	50
Förkunskaper:	Servering B

Mål:

Kursen skall ge fördjupade ingående kunskaper och kännedom om hur man tolkar gästernas önskemål och krav gentemot restaurangen eller annat näringsställe, om samspelet mellan arbetslag, den enskilde och gästerna.

Efter genomgången kurs skall eleven:

- Ha stor förståelse för vikten av ett positivt uppträdande gentemot gästerna
- Ha ingående kunskap om att klara av gästrelaterade situationer i en gästmysal.
- Ha tränats i kunskapen om att se gästen som individ
- Kunna förmedla en positiv totalupplevelse av hela företaget till gästen
- Kunna samarbeta på ett positivt sätt i respektive grupp på företaget.

Betygskriterier

Godkänd

Eleven ger exempel på faktorer som påverkar relationer och samarbete inom arbetsgruppen. Eleven redogör för de faktorer som påverkar gästens upplevelse av företagets personliga service.

Eleven kan tolka icke verbal kommunikation med gästen.

Eleven skall med viss handledning klara av uppkomna situationer i matsalen, receptionen och andra platser där gästen är inblandad.

Väl Godkänd

Eleven skall kunna redogöra för begreppet service i andra länder än Sverige.

Eleven medverkar aktivt till att utveckla den personliga servicen mot gästen inom företaget.

Mycket Väl Godkänd

Eleven kan självständigt klara av uppkomna situationer i matsalen, receptionen och andra platser där gästen är inblandad.

Eleven skall kunna fastställa en realistisk kvalitets- och servicenivå inom företaget.