

Remissyttrande 2010-08-13

Skolverkets förslag till nya ämnesplaner för gymnasieskolan (GY2011)

Vi har med tillfredsställelse noterat att Skolverket föreslår ämnet "Service och bemötande" i Restaurang- och livsmedelsprogrammet samt Hotell- och turismprogrammet.

Sammanfattning

Vi inom Värdskapet anser att ämnet "Service och bemötande" borde vidgas från ett traditionellt servicetänk till att omfatta ett välkomnande förhållningssätt, utgångspunkten för ett personligt serviceinriktat och professionellt bemötande. Undervisningens karaktär och innehåll borde spegla detta. Vi vill därmed föreslå förändringar i ämnets syfte, mål och det centrala innehållet i kursen. Vi menar dessutom att ämnet "Service och bemötande" med den utvidgade bemärkelsen är branschöverskridande och därmed precis lika angeläget att ingå i alla andra gymnasieprogram.

Bakgrund

Sverige och världen behöver välorienterade, kritiskt tänkande och empatiska människor som kan förstå andras perspektiv och vara världsmedborgare. Vi menar att skolsystemets överordnade uppgift är att kultivera hela människan för att hon ska kunna fungera som medborgare och i livet generellt. Utbildning ska främja förståelse, tolerans och vänskap mellan människor, nationer, etniska, politiska och religiösa grupper.

Men utbildning spelar också roll för att skapa förutsättningar för såväl individuella karriärer som nationell ekonomisk tillväxt och välfärd. När det gäller gymnasieskolans program anser vi att dessa ska bidra till att säkerställa samhällets och näringsens behov av kvalificerade människor. Människor som oavsett om det är som anställd eller egen företagare har vilja och förmåga att ta ansvar och strävar efter att nå bra resultat i sitt arbete. För tillväxt och välstånd behövs kompetenta människor som kan ta vara på alla möjligheter och realisera den fulla potentialen i varje enskilt möte i sin yrkesroll. Gymnasieskolan kan ge grundläggande verktyg för att eleverna ska kunna göra verklighet av det i sitt kommande arbetsliv.

I många branscher är det tuff konkurrens om kunder och gäster och det räcker inte att enbart satsa på att utveckla produkter och tjänster. Idag är det kundens upplevelse som är i fokus. Kunden värderar inte enbart vad hon eller han handlar eller gör utan minst lika mycket vilken upplevelse han eller hon bär med sig. Kvalificerad arbetskraft behövs för att kunna bidra till kundupplevelsen och då är det viktigt med rätt kompetens.

Så vilken kompetens är det som efterfrågas?

Sverige är framför allt ett tjänstesamhälle. Tjänstesektorn behöver människor som genom sin attityd, engagemang och förmåga att samarbeta och ta ansvar klarar av och utvecklar sina arbetsuppgifter genom att tillämpa kunskaper och färdigheter. De mjuka, tillämpande kompetenserna är med andra ord lika viktiga som annan kunskap och erfarenhet. Det handlar exempelvis om social kompetens som att kunna uppfatta, bemöta och relatera till andras känslotillstånd, att kunna samarbeta och

kommunicera. Interkulturell kompetens som att ha en öppen inställning till andra kulturer, att förstå skillnaden mellan att tolerera och acceptera olikheter till att vilja öppna upp, vilja inkludera och ta emot med glädje. Analytisk kompetens som att kunna se behov, lösa problem och ta ställning till olika påståenden och omständigheter.

Men den här kompetensen behövs inte enbart inom tjänstesektorn. Ur rapporten "Företagens kompetensbehov – en utmaning för Sverige 2006" går att utläsa att behovet av kompetens inom områden som serviceanda, bemötande och sociala förmågor är viktiga oavsett bransch. Rapporten togs fram på uppdrag av KK-stiftelsen och Svenskt Näringsliv med bransch- och arbetsgivarorganisationer och belyser behoven hos industriföretag, byggföretag, transportföretag, serviceföretag, företagstjänster, utbildning, vård och omsorg.

Förslag

Ett välkomnande förhållningssätt är avgörande för den kompetens som efterfrågas. Det är attityder och värderingar som visar sig i hur man inriktar sig, känner, tänker, uppträder och bemöter andra. Utbildning, erfarenhet, manualer, rutiner och riktlinjer är viktiga men i grunden måste det finnas ett fundament byggt av ett välkomnande förhållningssätt. Värdskapet har under tio års tid delat med sig av inspiration och kunskap om värdskap och hjälpt människor, verksamheter och platser att bli mer välkomnande. Vår erfarenhet visar hur viktigt det välkomnande förhållningssättet är för att service och bemötande ska fungera i praktiken. Det är användbart och verkningsfullt oavsett bransch, oavsett offentlig eller privat verksamhet, oavsett människans funktion och position. Det är en förutsättning för personlig service och professionellt bemötande, goda externa och interna relationer, för attraktionskraft och långsiktig lönsamhet i verksamheter, organisationer och på destinationer.

Vi skulle vilja föreslå att ämnet "Service och bemötande" med den vidgade betydelsen blir obligatoriskt på varje program inom gymnasieskolan. Vi föreslår förändringar i ämnets syfte, mål och det centrala innehållet i kursen.

Service och bemötande

Ämnet service och bemötande behandlar hur man realiserar den fulla potentialen i mötet med andra människor i sin yrkesroll oavsett bransch. Det kan innefatta såväl kunder och gäster som samarbetspartners, leverantörer, kollegor och alla andra yrkesmässiga kontakter.

Ämnets syfte

Undervisningen i ämnet service och bemötande ska syfta till att eleverna ska få insikt och förståelse om betydelsen av ett välkomnande förhållningssätt för att kunna och vilja utveckla ett personligt serviceinriktat och professionellt bemötande.

Genom undervisningen ska eleverna ges möjlighet att utveckla kunskaper om hur ett välkomnande förhållningssätt visar sig i mötet med människor samt hur man tillvaratar kontakter för att bygga långsiktiga relationer. I undervisningen ska eleverna ges möjlighet att utveckla kunskaper om olika målgrupper och deras behov samt hur man tar hänsyn till personligheter och individuella önskemål.

Undervisningen ska ge eleverna möjlighet att utveckla sin förmåga att ta emot, fråga efter och värdesätta positiv och negativ återkoppling från kunder, gäster eller andra kontakter samt föra en konstruktiv dialog. Undervisningen ska bidra till att eleverna utvecklar sin förmåga att vara lyhörda, proaktiva och kreativa för att kunna agera i olika försäljningssituationer och att tänka resultatnriktat i dessa. Eleverna ska ges möjlighet att utveckla kunskaper om språkets och kommunikationens betydelse i mötet med andra. Eleverna ska dessutom ges möjlighet att reflektera över vikten av värdskapet i en verksamhet eller på en plats, om helhet, samarbete och det egna ansvaret kopplat till det.

Undervisningen ska leda till att eleverna utvecklar kunskaper i marknadsföring, exponering av varor eller tjänster samt presentationsteknik. Eleverna ska ges möjlighet att utveckla förståelse av personlig service och dess betydelse som konkurrensmedel samt hur attityd och förhållningssätt påverkar kunders och gästers upplevelse av servicens kvalitet.

Hela undervisningen i Service och bemötande ska bedrivas med ett välkomnande förhållningssätt som utgångspunkt. Genom praktisk tillämpning i undervisningen ge eleverna möjlighet att utveckla sina kunskaper inom området bemötande och mänskliga möten på ett sätt så att de utvecklar en positiv självbild och självförtroende i servicesituationen.

Mål för undervisningen i ämnet är att eleven ska utveckla

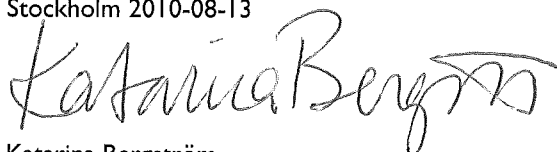
Undervisningen i ämnet service och bemötande ska ge eleverna förutsättningar att utveckla följande:

1. Kunskaper om olika mänskliga möten och relationer i sin yrkesroll.
2. Förmåga att utifrån ett välkomnande förhållningssätt möta kunder eller gäster i olika servicesituationer samt värdera sitt eget bemötande.
3. Kunskaper om globalisering, mångkultur och etnisk pluralism.
4. Förmåga att hantera positiv och negativ återkoppling.
5. Kunskaper om betydelsen av god produktkännedom och marknadsföring i servicesituationer.
6. Kunskaper om konsument- och marknadslagar.

Tidigare mål om "Färdigheter i att utföra kalkylering och lönsamhetsberäkningar" flyttas till ämnet Företagsekonomi.

Tidigare mål om: "Färdigheter i att utföra försäljningsteknik, exponering och presentationsteknik samt värdera sitt arbete och resultat" kan flyttas till ämnet Marknadsföring och försäljning.

Stockholm 2010-08-13



Katarina Bergström
VÄRDSKAPET AB