

Hotell

Ämnet hotell omfattar besöksnäringens olika former av logi för privat-, grupp- och affärsrelaterat resande. Det behandlar även målgruppernas olika förväntningar på standard, servicenivå och tjänsteutbud. Hotellnäringen är en internationell bransch där service och bemötande genomsyrar verksamheten.

Ämnets syfte

Undervisningen i ämnet hotell ska syfta till att eleverna utvecklar kunskaper om besöksnäringens olika former av logi, till exempel camping, kryssningsfartyg och olika sorters hotell. Eleverna ska också utveckla kunskaper om olika arbetsuppgifter inom alla yrkesområden. Undervisningen ska leda till att eleverna utvecklar förmåga att kommunicera så att mötet med kunden och gästen blir yrkesmässigt och serviceinriktat. Dessutom ska eleverna ges möjlighet att utveckla kunskaper om branschens utveckling, lönsamhetskrav och arbetsorganisationer. Vidare ska undervisningen ge eleverna möjlighet att utveckla förståelse av entreprenörskap och arbetstagarens roll i verksamheten.

Undervisningen ska ge eleverna möjlighet att utveckla kunskaper om enklare serveringsmetoder som frukost- och bufféserving samt livsmedelshantering och ansvarsfull alkoholserving.

Undervisningen ska leda till att eleverna utvecklar kunskaper om lagar och andra bestämmelser inom branschen. Dessutom ska undervisningen ge eleverna möjlighet att utveckla förmåga att arbeta på ett säkert och arbetsmiljöriktigt sätt. Eleverna ska också ges möjlighet att diskutera branschens ansvar vad gäller etik, sociala förhållanden och miljö.

Genom praktiska övningar ska eleverna ges möjlighet att utveckla förmåga att bemöta kunder och gäster med olika behov och förväntningar, samt hantera klagomål, på ett sätt som är förenligt med verksamhetens mål. Genom kontakter med olika former av logi ska eleverna ges möjligheter att dels utveckla förståelse av den stora variation som finns av standard och servicenivå inom området, dels utveckla förståelse av olika målgruppers önskemål.

Undervisningen i ämnet hotell ska ge eleverna förutsättningar att utveckla följande:

1. Kunskaper om besöksnäringens olika former av logi, organisationer, yrkesroller och arbetsuppgifter.
2. Kunskaper om branschens historiska framväxt, utveckling och framtid.
3. Förmåga att planera, organisera och utföra arbetsuppgifter inom området.
4. Förmåga att arbeta med hänsyn till hälsa, miljö, ekonomi och säkerhet utifrån gällande lagar och andra bestämmelser.
5. Förståelse av betydelsen av service och bemötande med hänsyn till olika målgrupper, kulturella skillnader och gäster med särskilda behov.

6. Förmåga att samarbeta och kommunicera med andra samt anpassa sitt agerande och språk efter situation.
7. Förmåga att utvärdera sitt arbete och resultat.

Kurser i ämnet

- Logi, 100 poäng.
- Frukost och bufféserving, 100 poäng, som bygger på kursen logi.
- Reception 1, 100 poäng, som bygger på kursen logi.
- Reception 2, 100 poäng, som bygger på kursen reception 1.
- Reception 3, 100 poäng, som bygger på kursen reception 2.
- Våningsservice 1, 100 poäng, som bygger på kursen logi.
- Våningsservice 2, 100 poäng, som bygger på kursen våningsservice 1.
- Våningsservice 3, 100 poäng, som bygger på kursen våningsservice 2.
- Hotelladministration, 100 poäng, som bygger på kursen reception 2 eller kursen konferens 2.

Logi, 100 poäng

Kurskod: HOTLOG0

Kursen logi omfattar punkterna 1–7 under rubriken Ämnets syfte, med särskild betoning på punkterna 1–3. I kursen behandlas grundläggande kunskaper i ämnet.

Centralt innehåll

Undervisningen i kursen ska behandla följande centrala innehåll:

- Besöksnäringens olika former av logi, deras avdelningar samt hur servicenivå och utbud kan skilja sig åt.
- Hotellkedjor, marknadsorganisationer och ägarstrukturer.
- Branschens centrala organisationer.
- Organisationsplaner och yrkesroller.
- Branschens utveckling från behov av logi till dagens krav på bekvämlighet, service och upplevelse. Utvecklingstendenser.
- Arbetsuppgifter inom de olika boendeformerna.
- Branschens miljöansvar och företagens olika miljöpolicyer.
- Arbetsmiljö samt brand- och säkerhetsföreskrifter.
- Första hjälpen, hjärt-lungräddning samt förebyggande av olycksfall.
- Kunder och gäster, olika målgrupper och deras skiftande krav på boende, tjänster och service.
- Omtanke och tillgänglighet för gäster med särskilda behov, till exempel funktionshinder eller allergier.
- Betydelsen av en yrkesmässig attityd för att ge god service.
- Kommunikationens och samverkans betydelse för såväl intern som extern service.

Kunskapskrav

Betyget E

Eleven beskriver **översiktligt** olika former av logi, organisationer och yrkesroller. Dessutom redogör eleven **översiktligt** för branschens utveckling.

Eleven planerar, organiserar och utför **i samråd** med handledare enklare arbetsuppgifter inom området logi, med ett resultat som uppfyller fastställda kvalitetskrav. I planeringen väljer eleven **i samråd** med handledare material, utrustning och metod som passar för uppgiften. Under arbetet upptäcker eleven eventuella problem som uppkommer och löser dem **i samråd** med handledare. Eleven arbetar med hänsyn till hälsa, miljö, ekonomi och säkerhet utifrån lagar och andra bestämmelser. Dessutom genomför eleven **i samråd** med handledare första hjälpen och hjärt-lungräddning.

Eleven anpassar **med viss säkerhet** sitt arbete efter målgrupp, kulturella skillnader och gäster med särskilda behov. Eleven motiverar också med **enkla** omdömen sitt arbetssätt samt resonerar **översiktligt** om betydelsen av service och bemötande i olika kund- och gästsituationer. I arbetet samarbetar och kommunicerar eleven **med viss säkerhet** samt anpassar **med viss säkerhet** sitt språk efter situationen. Vidare utvärderar eleven sitt arbete och resultat med **enkla** omdömen. När eleven samråder med handledare bedömer hon eller han **med viss säkerhet** den egna förmågan och situationens krav.

Betyget D

Betyget D innebär att kunskapskraven för E och till övervägande del för C är uppfyllda.

Betyget C

Eleven beskriver **utförligt** olika former av logi, organisationer, **både nationellt och internationellt**, samt olika yrkesroller. Dessutom redogör eleven **utförligt** för branschens utveckling.

Eleven planerar, organiserar och utför **efter samråd** med handledare enklare arbetsuppgifter inom området logi, med ett resultat som uppfyller fastställda kvalitetskrav. I planeringen väljer eleven **efter samråd** med handledare material, utrustning och metod som passar för uppgiften. Under arbetet upptäcker eleven eventuella problem som uppkommer och löser dem **efter samråd** med handledare. Eleven arbetar med hänsyn till hälsa, miljö, ekonomi och säkerhet utifrån lagar och andra bestämmelser. Dessutom genomför eleven **efter samråd** med handledare första hjälpen och hjärt-lungräddning.

Eleven anpassar **med viss säkerhet** sitt arbete efter målgrupp, kulturella skillnader och gäster med särskilda behov. Eleven motiverar också med **enkla** omdömen sitt arbetssätt samt resonerar **utförligt** om betydelsen av service och bemötande i olika kund- och gästsituationer. I arbetet samarbetar och kommunicerar eleven **med viss säkerhet** samt anpassar **med viss säkerhet** sitt språk efter situationen.

Vidare utvärderar eleven sitt arbete och resultat med **nyanserade** omdömen. När eleven samråder med handledare bedömer hon eller han **med viss säkerhet** den egna förmågan och situationens krav.

Betyget B

Betyget B innebär att kunskapskraven för C och till övervägande del för A är uppfyllda.

Betyget A

Eleven beskriver **utförligt och nyanserat** olika former av logi, organisationer, **både nationellt och internationellt**, samt olika yrkesroller. **Eleven diskuterar även för- och nackdelar med olika affärsidéer och ägarstrukturer**. Dessutom redogör eleven **utförligt och nyanserat** för branschens utveckling.

Eleven planerar, organiserar och utför **efter samråd** med handledare enklare arbetsuppgifter inom området logi, med ett resultat som uppfyller fastställda kvalitetskrav. I planeringen väljer eleven **efter samråd** med handledare material, utrustning och metod som passar för uppgiften. Under arbetet upptäcker eleven eventuella problem som uppkommer och löser dem **efter samråd** med handledare. Eleven arbetar med hänsyn till hälsa, miljö, ekonomi och säkerhet utifrån lagar och andra bestämmelser. Dessutom genomför eleven **efter samråd** med handledare första hjälpen och hjärt-lungräddning.

Eleven anpassar **med säkerhet** sitt arbete efter målgrupp, kulturella skillnader och gäster med särskilda behov. Eleven motiverar också med **nyanserade** omdömen sitt arbetssätt samt resonerar **utförligt och nyanserat** om betydelsen av service och bemötande i olika kund- och gästsituationer. I arbetet samarbetar och kommunicerar eleven **med säkerhet** samt anpassar **med säkerhet** sitt språk efter situationen. Vidare utvärderar eleven sitt arbete och resultat med **nyanserade** omdömen **samt ger förslag på hur arbetet kan förbättras**. När eleven samråder med handledare bedömer hon eller han **med säkerhet** den egna förmågan och situationens krav.

Frukost och bufféserving, 100 poäng

Kurskod: HOTFRU0

Kursen frukost och bufféserving omfattar punkterna 1–7 under rubriken Ämnets syfte, med särskild betoning på punkterna 3–7. I kursen behandlas grundläggande kunskaper i ämnet.

Centralt innehåll

Undervisningen i kursen ska behandla följande innehåll:

- Frukostens betydelse för välbefinnande och prestationsförmåga.
- Frukostvanor i olika länder samt internationella frukostbufféer.

- Metoder, redskap och utrustning som används vid frukost- och bufféservice.
- Planering av innehåll och uppdukning samt arbete och logistik vid bufféer i olika sammanhang.
- Tillagning, beredning och uppläggning av svenska frukosträtter.
- Bärteknik och avdukning samt rationellt arbetssätt.
- Ansvarsfull alkoholservice i samband med bufféarrangemang.
- Planering av rumsservice från beställning till service.
- Matsalens miljö och atmosfär.
- Livsmedel och råvarukvalitet samt hantering och förvaring med hänsyn till ekonomi, kvalitet och miljö.
- Personlig hygien och ändamålsenlig klädsel.
- Livsmedelshygien och lagar för livsmedelshantering samt egenkontroll.
- Service och bemötande, både det verbala språkets och kroppsspråkets betydelse i mötet med gästen.
- Specialkost med anledning av medicinska, religiösa eller etiska skäl.
- Kommunikation och samverkan mellan olika avdelningar.

Kunskapskrav

Betyget E

Eleven beskriver **översiktligt** olika arbetsuppgifter och yrkesroller inom frukost- och bufféservice. Dessutom redogör eleven **översiktligt** för verksamhetens utveckling samt för verksamheten i olika delar av världen.

Eleven planerar, organiserar och utför **i samråd** med handledare enklare arbetsuppgifter inom området frukost och buffé, med ett resultat som uppfyller fastställda kvalitetskrav, samt arrangerar bufféer av olika slag. I planeringen väljer eleven **i samråd** med handledare material, utrustning och metod som passar för uppgiften. Eleven utför arbetet med **visst** handlag. Under arbetet upptäcker eleven eventuella problem som uppkommer och löser dem **i samråd** med handledare. Eleven arbetar med hänsyn till hygien, hälsa, miljö, ekonomi och säkerhet utifrån lagar och andra bestämmelser.

Eleven anpassar **med viss säkerhet** sitt arbete efter målgrupp, kulturella skillnader och gäster med särskilda behov. Eleven motiverar också med **enkla** omdömen sitt arbetssätt samt resonerar **översiktligt** om betydelsen av service och bemötande i olika kund- och gästsituationer. I arbetet samarbetar och kommunicerar eleven **med viss säkerhet** samt anpassar **med viss säkerhet** sitt språk efter situationen. Vidare utvärderar eleven sitt arbete och resultat med **enkla** omdömen. När eleven samråder med handledare bedömer hon eller han **med viss säkerhet** den egna förmågan och situationens krav.

Betyget D

Betyget D innebär att kunskapskraven för E och till övervägande del för C är uppfyllda.

Betyget C

Eleven beskriver **utförligt** olika arbetsuppgifter och yrkesroller inom frukost- och bufféserving. Dessutom redogör eleven **utförligt** för verksamhetens utveckling samt för verksamheten i olika delar av världen.

Eleven planerar, organiserar och utför **efter samråd** med handledare enklare arbetsuppgifter inom området frukost och buffé, med ett resultat som uppfyller fastställda kvalitetskrav, samt arrangerar bufféer av olika slag. I planeringen väljer eleven **efter samråd** med handledare material, utrustning och metod som passar för uppgiften. Eleven utför arbetet med **gott** handlag. Under arbetet upptäcker eleven eventuella problem som uppkommer och löser dem **efter samråd** med handledare. Eleven arbetar med hänsyn till hygien, hälsa, miljö, ekonomi och säkerhet utifrån lagar och andra bestämmelser.

Eleven anpassar **med viss säkerhet** sitt arbete efter målgrupp, kulturella skillnader och gäster med särskilda behov. Eleven motiverar också med **enkla** omdömen sitt arbetssätt samt resonerar **utförligt** om betydelsen av service och bemötande i olika kund- och gästsituationer. I arbetet samarbetar och kommunicerar eleven **med viss säkerhet** samt anpassar **med viss säkerhet** sitt språk efter situationen. Vidare utvärderar eleven sitt arbete och resultat med **nyanserade** omdömen. När eleven samråder med handledare bedömer hon eller han **med viss säkerhet** den egna förmågan och situationens krav.

Betyget B

Betyget B innebär att kunskapskraven för C och till övervägande del för A är uppfylla.

Betyget A

Eleven beskriver **utförligt och nyanserat** olika arbetsuppgifter och yrkesroller inom frukost- och bufféserving. Dessutom redogör eleven **utförligt och nyanserat** för verksamhetens utveckling samt för verksamheten i olika delar av världen.

Eleven planerar, organiserar och utför **efter samråd** med handledare enklare arbetsuppgifter inom området frukost och buffé, med ett resultat som uppfyller fastställda kvalitetskrav, samt arrangerar bufféer av olika slag. I planeringen väljer eleven **efter samråd** med handledare material, utrustning och metod som passar för uppgiften. Eleven utför arbetet med **mycket gott** handlag. Under arbetet upptäcker eleven eventuella problem som uppkommer och löser dem **efter samråd** med handledare. Eleven arbetar med hänsyn till hygien, hälsa, miljö, ekonomi och säkerhet utifrån lagar och andra bestämmelser.

Eleven anpassar **med säkerhet** sitt arbete efter målgrupp, kulturella skillnader och gäster med särskilda behov. Eleven motiverar också med **nyanserade** omdömen sitt arbetssätt samt resonerar **utförligt och nyanserat** om betydelsen av service och bemötande i olika kund- och gästsituationer. I arbetet samarbetar och kommunicerar eleven **med säkerhet** samt anpassar **med säkerhet** sitt språk efter situationen. Vidare utvärderar eleven sitt arbete och resultat med **nyanserade** omdömen **samt ger förslag på hur arbetet kan förbättras**. När eleven samråder med handledare bedömer hon eller han **med säkerhet** den egna förmågan och situationens krav.

Reception 1, 100 poäng

Kurskod: HOTREC01

Kursen reception 1 omfattar punkterna 1 och 3–7 under rubriken Ämnets syfte, med särskild betoning på punkterna 3 och 5–7. I kursen behandlas grundläggande kunskaper i ämnet.

Centralt innehåll

Undervisningen i kursen ska behandla följande centrala innehåll:

- Lokala och regionala samarbetspartner inom rese- och besöksnäringen av betydelse för receptionsarbetet.
- Planering och utförande av receptionsarbete, till exempel incheckning, rumstilldelning, utcheckning och kassaarbete.
- Information och presentation av hotellets utbud i syfte att ge en högre grad av service.
- Prissättning av hotellets tjänster.
- Bokningssystem och annan teknisk utrustning.
- Telefonteknik och betydelsen av bemötande, tonfall och produktkänedom.
- Miljö- och kvalitetsarbete inom avdelningen.
- Ergonomi samt arbetsmiljö och säkerhet i enlighet med lagar och andra bestämmelser.
- Handlingsplaner vid brand, hot och fara.
- Gästservice, till exempel att söka och förmedla turistinformation.
- Service och bemötande samt betydelsen av korrekt attityd i mötet med människor.
- Olika målgrupper och deras skiftande behov, kulturella skillnader samt tillgänglighet för funktionshindrade.
- Samverkan mellan olika avdelningar.
- Formell och informell kommunikation samt medvetenhet om både det verbala språkets och kroppsspråkets betydelse i mötet med gästen.

Kunskapskrav

Betyget E

Eleven beskriver **översiktligt** olika organisationer, yrkesroller och arbetsuppgifter och grunderna för prissättning.

Eleven planerar, organiserar och utför **i samråd** med handledare enklare arbetsuppgifter inom området reception, med ett resultat som uppfyller fastställda kvalitetskrav. I planeringen väljer eleven **i samråd** med handledare material, teknisk utrustning och metod som passar för uppgiften. Under arbetet upptäcker eleven eventuella problem som uppkommer och löser dem **i samråd** med handledare. Eleven arbetar med hänsyn till hälsa, miljö, ekonomi och säkerhet utifrån lagar och andra bestämmelser. Dessutom redogör eleven **översiktligt** för handlingsplaner vid brand, hot och fara.

Eleven anpassar **med viss säkerhet** sitt arbete efter målgrupp, kulturella skillnader och gäster med särskilda behov. Eleven motiverar också med **enkla** omdömen sitt arbetssätt samt resonerar **översiktligt** om betydelsen av service och bemötande i olika kund- och gästsituationer. I arbetet samarbetar och kommunicerar eleven **med viss säkerhet** samt anpassar **med viss säkerhet** sitt språk efter situationen. Vidare utvärderar eleven sitt arbete och resultat med **enkla** omdömen. När eleven samråder med handledare bedömer hon eller han **med viss säkerhet** den egna förmågan och situationens krav.

Betyget D

Betyget D innebär att kunskapskraven för E och till övervägande del för C är uppfyllda.

Betyget C

Eleven beskriver **utförligt** olika organisationer, yrkesroller och arbetsuppgifter och grunderna för prissättning.

Eleven planerar, organiserar och utför **efter samråd** med handledare enklare arbetsuppgifter inom området reception, med ett resultat som uppfyller fastställda kvalitetskrav. I planeringen väljer eleven **efter samråd** med handledare material, teknisk utrustning och metod som passar för uppgiften. Under arbetet upptäcker eleven eventuella problem som uppkommer och löser dem **efter samråd** med handledare. Eleven arbetar med hänsyn till hälsa, miljö, ekonomi och säkerhet utifrån lagar och andra bestämmelser. Dessutom redogör eleven **utförligt** för handlingsplaner vid brand, hot och fara.

Eleven anpassar **med viss säkerhet** sitt arbete efter målgrupp, kulturella skillnader och gäster med särskilda behov. Eleven motiverar också med **enkla** omdömen sitt arbetssätt samt resonerar **utförligt** om betydelsen av service och bemötande i olika kund- och gästsituationer. I arbetet samarbetar och kommunicerar eleven **med viss säkerhet** samt anpassar **med viss säkerhet** sitt språk efter situationen. Vidare utvärderar eleven sitt arbete och resultat med **nyanserade** omdömen. När eleven samråder med handledare bedömer hon eller han **med viss säkerhet** den egna förmågan och situationens krav.

Betyget B

Betyget B innebär att kunskapskraven för C och till övervägande del för A är uppfyllda.

Betyget A

Eleven beskriver **utförligt och nyanserat** olika organisationer, yrkesroller och arbetsuppgifter och grunderna för prissättning.

Eleven planerar, organiserar och utför **efter samråd** med handledare enklare arbetsuppgifter inom området reception, med ett resultat som uppfyller fastställda kvalitetskrav. I planeringen väljer eleven **efter samråd** med handledare material, teknisk utrustning och metod som passar för uppgiften. Under arbetet upptäcker eleven eventuella problem som uppkommer och löser dem **efter samråd** med

handledare. Eleven arbetar med hänsyn till hälsa, miljö, ekonomi och säkerhet utifrån lagar och andra bestämmelser. Dessutom redogör eleven **utförligt och nyanserat** för handlingsplaner vid brand, hot och fara.

Eleven anpassar **med säkerhet** sitt arbete efter målgrupp, kulturella skillnader och gäster med särskilda behov. Eleven motiverar också med **nyanserade** omdömen sitt arbetssätt samt resonerar **utförligt och nyanserat** om betydelsen av service och bemötande i olika kund- och gästsituationer. I arbetet samarbetar och kommunicerar eleven **med säkerhet** samt anpassar **med säkerhet** sitt språk efter situationen. Vidare utvärderar eleven sitt arbete och resultat med **nyanserade** omdömen **samt ger förslag på hur arbetet kan förbättras**. När eleven samråder med handledare bedömer hon eller han **med säkerhet** den egna förmågan och situationens krav.

Reception 2, 100 poäng

Kurskod: HOTREC02

Kursen reception 2 omfattar punkterna 1 och 3–7 under rubriken Ämnets syfte, med särskild betoning på punkterna 3 och 5–7. I kursen behandlas fördjupade kunskaper i ämnet.

Centralt innehåll

Undervisningen i kursen ska behandla följande centrala innehåll:

- Planering och utförande av receptionsarbete, till exempel incheckning, rumstilldelning, utcheckning och kassaarbete.
- Marknadsföring, produktkännedom och försäljning av hotellets tjänster.
- Hotellbokningssystem och andra bokningskanaler.
- Bokning av enskilda gäster.
- Utformning av bokningsbekräftelse och faktureringsunderlag samt deras avtalsrättsliga innebörd.
- Lönsamhetsberäkning, prisoptimering och prissättning av hotellets tjänster.
- Lojalitetsprogram och företagsavtal.
- Miljö- och kvalitetsarbete inom avdelningen.
- Arbetsmiljö och säkerhet i enlighet med gällande lagar och andra bestämmelser.
- Första hjälpen, förebyggande av olycksfall samt handlingsplaner vid brand, hot och fara.
- Gästservice, till exempel att söka och förmedla turistinformation samt föreslå olika aktiviteter med tanke på målgrupp.
- Service och bemötande av olika målgrupper samt deras skiftande behov i olika situationer.
- Hantering av positiva och negativa gästreaktioner.
- Kommunikation och samverkan mellan företagets avdelningar.

Kunskapskrav

Betyget E

Eleven beskriver **översiktligt** yrkesroller, arbetsuppgifter och grunderna för prisoptimering, lönsamhetsberäkning och marknadsföring.

Eleven planerar, organiserar och utför **i samråd** med handledare varierande arbetsuppgifter inom området reception, med ett resultat som uppfyller fastställda kvalitetskrav. I planeringen väljer eleven **i samråd** med handledare material, teknisk utrustning och metod som passar för uppgiften. Under arbetet upptäcker eleven eventuella problem som uppkommer och löser dem **i samråd** med handledare. Eleven arbetar med hänsyn till hälsa, miljö, ekonomi och säkerhet utifrån lagar och andra bestämmelser. Dessutom redogör eleven **översiktligt** för handlingsplaner vid brand, hot och fara samt utför **i samråd** med handledare första hjälpen.

Eleven anpassar **med viss säkerhet** sitt arbete efter målgrupp, kulturella skillnader och gäster med särskilda behov. Eleven motiverar också med **enkla** omdömen sitt arbetssätt samt resonerar **översiktligt** om betydelsen av service och bemötande i olika kund- och gästsituationer. I arbetet samarbetar och kommunicerar eleven **med viss säkerhet** samt anpassar **med viss säkerhet** sitt språk efter situationen. Vidare utvärderar eleven sitt arbete och resultat med **enkla** omdömen. När eleven samråder med handledare bedömer hon eller han **med viss säkerhet** den egna förmågan och situationens krav.

Betyget D

Betyget D innebär att kunskapskraven för E och till övervägande del för C är uppfyllda.

Betyget C

Eleven beskriver **utförligt** yrkesroller, arbetsuppgifter och grunderna för prisoptimering, lönsamhetsberäkning och marknadsföring.

Eleven planerar, organiserar och utför **efter samråd** med handledare varierande arbetsuppgifter inom området reception, med ett resultat som uppfyller fastställda kvalitetskrav. I planeringen väljer eleven **efter samråd** med handledare material, teknisk utrustning och metod som passar för uppgiften. Under arbetet upptäcker eleven eventuella problem som uppkommer och löser dem **efter samråd** med handledare. Eleven arbetar med hänsyn till hälsa, miljö, ekonomi och säkerhet utifrån lagar och andra bestämmelser. Dessutom redogör eleven **utförligt** för handlingsplaner vid brand, hot och fara samt utför **efter samråd** med handledare första hjälpen.

Eleven anpassar **med viss säkerhet** sitt arbete efter målgrupp, kulturella skillnader och gäster med särskilda behov. Eleven motiverar också med **enkla** omdömen sitt arbetssätt samt resonerar **utförligt** om betydelsen av service och bemötande i olika kund- och gästsituationer. I arbetet samarbetar och kommunicerar eleven **med viss säkerhet** samt anpassar **med viss säkerhet** sitt språk efter situationen. Vidare utvärderar eleven sitt arbete och resultat med **nyanserade** omdömen. När eleven samråder med handledare bedömer hon eller han **med viss säkerhet** den egna förmågan och situationens krav.

Betyget B

Betyget B innebär att kunskapskraven för C och till övervägande del för A är uppfyllda.

Betyget A

Eleven beskriver **utförligt och nyanserat** yrkesroller, arbetsuppgifter och grunderna för prisoptimering, lönsamhetsberäkning och marknadsföring.

Eleven planerar, organiserar och utför **efter samråd** med handledare varierande arbetsuppgifter inom området reception, med ett resultat som uppfyller fastställda kvalitetskrav. I planeringen väljer eleven **efter samråd** med handledare material, teknisk utrustning och metod som passar för uppgiften. Under arbetet upptäcker eleven eventuella problem som uppkommer och löser dem **efter samråd** med handledare. Eleven arbetar med hänsyn till hälsa, miljö, ekonomi och säkerhet utifrån lagar och andra bestämmelser. Dessutom redogör eleven **utförligt och nyanserat** för handlingsplaner vid brand, hot och fara samt utför **efter samråd** med handledare första hjälpen.

Eleven anpassar **med säkerhet** sitt arbete efter målgrupp, kulturella skillnader och gäster med särskilda behov. Eleven motiverar också med **nyanserade** omdömen sitt arbetssätt samt resonerar **utförligt och nyanserat** om betydelsen av service och bemötande i olika kund- och gästsituationer. I arbetet samarbetar och kommunicerar eleven **med säkerhet** samt anpassar **med säkerhet** sitt språk efter situationen. Vidare utvärderar eleven sitt arbete och resultat med **nyanserade** omdömen **samt ger förslag på hur arbetet kan förbättras**. När eleven samråder med handledare bedömer hon eller han **med säkerhet** den egna förmågan och situationens krav.

Reception 3, 100 poäng

Kurskod: HOTREC03

Kursen reception 3 omfattar punkterna 1 och 3–7 under rubriken Ämnets syfte, med särskild betoning på punkterna 3 och 5–7. I kursen behandlas fördjupade kunskaper i ämnet.

Centralt innehåll

Undervisningen i kursen ska behandla följande centrala innehåll:

- Planering och utförande av receptionsarbete, till exempel incheckning, rumstilldelning, utcheckning och kassaarbete.
- Produktkännedom för att möta kundens önskemål, rekommendera och rikta erbjudanden i syfte att öka försäljningen.
- Presentation, visning och marknadsföring av hotellets gästrum och faciliteter.
- Hotellbokningssystem och andra bokningskanaler.
- Bokning och planering av gästarrangemang.

- Lojalitetsprogram och företagsavtal.
- Hotellens miljö- och kvalitetsarbete som konkurrensmedel.
- Arbetsmiljö och systematiskt säkerhetsarbete utifrån lagar och andra bestämmelser samt handlings- och utrymningsplan vid brand, hot och fara.
- Gästservice, till exempel att söka och förmedla turistinformation samt föreslå olika aktiviteter med tanke på målgrupp.
- Service och bemötande av olika målgrupper samt deras skiftande behov i olika situationer.
- Hantering av positiva och negativa gästreaktioner samt dokumentation och uppföljning.
- Kommunikation och samverkan mellan olika avdelningar.

Kunskapskrav

Betyget E

Eleven beskriver **översiktligt** yrkesroller, arbetsuppgifter och utvecklingen av lojalitetsprogram, miljö- och kvalitetsarbete.

Eleven planerar, organiserar och utför **i samråd** med handledare alla förekommande arbetsuppgifter inom området reception, med ett resultat som uppfyller fastställda kvalitetskrav. I planeringen väljer eleven **i samråd** med handledare material, teknisk utrustning och metod som passar för uppgiften. Under arbetet upptäcker eleven eventuella problem som uppkommer och löser dem **i samråd** med handledare. Eleven arbetar med hänsyn till hälsa, miljö, ekonomi och säkerhet utifrån lagar och andra bestämmelser. Dessutom redogör eleven **översiktligt** för handlingsplaner vid brand, hot och fara.

Eleven anpassar **med viss säkerhet** sitt arbete efter målgrupp, kulturella skillnader och gäster med särskilda behov. Eleven motiverar också med **enkla** omdömen sitt arbetssätt samt resonerar **översiktligt** om betydelsen av service och bemötande i olika kund- och gästsituationer. I arbetet samarbetar och kommunicerar eleven **med viss säkerhet** samt anpassar **med viss säkerhet** sitt språk efter situationen. Vidare utvärderar eleven sitt arbete och resultat med **enkla** omdömen. När eleven samråder med handledare bedömer hon eller han **med viss säkerhet** den egna förmågan och situationens krav.

Betyget D

Betyget D innebär att kunskapskraven för E och till övervägande del för C är uppfyllda.

Betyget C

Eleven beskriver **utförligt** yrkesroller, arbetsuppgifter och utvecklingen av lojalitetsprogram, miljö- och kvalitetsarbete.

Eleven planerar, organiserar och utför **efter samråd** med handledare alla förekommande arbetsuppgifter inom området reception, med ett resultat som uppfyller fastställda kvalitetskrav. I planeringen väljer eleven **efter samråd** med handledare material, teknisk utrustning och metod som

passar för uppgiften. Under arbetet upptäcker eleven eventuella problem som uppkommer och löser dem **efter samråd** med handledare. Eleven arbetar med hänsyn till hälsa, miljö, ekonomi och säkerhet utifrån lagar och andra bestämmelser. Dessutom redogör eleven **utförligt** för handlingsplaner vid brand, hot och fara.

Eleven anpassar **med viss säkerhet** sitt arbete efter målgrupp, kulturella skillnader och gäster med särskilda behov. Eleven motiverar också med **enkla** omdömen sitt arbetssätt samt resonerar **utförligt** om betydelsen av service och bemötande i olika kund- och gästsituationer. I arbetet samarbetar och kommunicerar eleven **med viss säkerhet** samt anpassar **med viss säkerhet** sitt språk efter situationen. Vidare utvärderar eleven sitt arbete och resultat med **nyanserade** omdömen. När eleven samråder med handledare bedömer hon eller han **med viss säkerhet** den egna förmågan och situationens krav.

Betyget B

Betyget B innebär att kunskapskraven för C och till övervägande del för A är uppfyllda.

Betyget A

Eleven beskriver **utförligt och nyanserat** yrkesroller, arbetsuppgifter och utvecklingen av lojalitetsprogram, miljö- och kvalitetsarbete.

Eleven planerar, organiserar och utför **efter samråd** med handledare alla förekommande arbetsuppgifter inom området reception, med ett resultat som uppfyller fastställda kvalitetskrav. I planeringen väljer eleven **efter samråd** med handledare material, teknisk utrustning och metod som passar för uppgiften. Under arbetet upptäcker eleven eventuella problem som uppkommer och löser dem **efter samråd** med handledare. Eleven arbetar med hänsyn till hälsa, miljö, ekonomi och säkerhet utifrån lagar och andra bestämmelser. Dessutom redogör eleven **utförligt och nyanserat** för handlingsplaner vid brand, hot och fara.

Eleven anpassar **med säkerhet** sitt arbete efter målgrupp, kulturella skillnader och gäster med särskilda behov. Eleven motiverar också med **nyanserade** omdömen sitt arbetssätt samt resonerar **utförligt och nyanserat** om betydelsen av service och bemötande i olika kund- och gästsituationer. I arbetet samarbetar och kommunicerar eleven **med säkerhet** samt anpassar **med säkerhet** sitt språk efter situationen. Vidare utvärderar eleven sitt arbete och resultat med **nyanserade** omdömen **samt ger förslag på hur arbetet kan förbättras**. När eleven samråder med handledare bedömer hon eller han **med säkerhet** den egna förmågan och situationens krav.

Våningsservice 1, 100 poäng

Kurskod: HOTVÅN01

Kursen våningsservice 1 omfattar punkterna 1 och 3–7. I kursen behandlas grundläggande kunskaper i ämnet.

Centralt innehåll

Undervisningen i kursen ska behandla följande innehåll:

- Organisation, yrkesroller och arbetsuppgifter inom housekeeping.
- Systematisk och säker städning samt underhåll av inredning.
- Design, färg och form samt dess påverkan på upplevelsen.
- Inredning i gästrum och övriga lokaler, med hänsyn till säkerhet, ekonomi, miljö och ergonomi.
- Miljömärkningar och certifieringar.
- Ergonomi, arbetsmiljö och säkerhet utifrån lagar och andra bestämmelser.
- Hänsyn till gästens integritet och säkerhet utifrån företagets policy.
- Service och bemötande samt omtanke om gästen inför ankomst och under vistelse.
- Kommunikation och samverkan såväl inom som mellan olika avdelningar.
- Bedömning av kvaliteten på utfört arbete.

Kunskapskrav

Betyget E

Eleven beskriver **översiktligt** avdelningens organisation, yrkesroller och arbetsuppgifter. Dessutom beskriver eleven **översiktligt** olika hotellrums inredning, design, färg och form och betydelsen av det.

Eleven planerar, organiserar och utför **i samråd** med handledare enklare arbetsuppgifter inom området våningsservice, med ett resultat som uppfyller fastställda kvalitetskrav. I planeringen väljer eleven **i samråd** med handledare material, utrustning och metod som passar för uppgiften. Eleven utför arbetet med **visst** handlag. Under arbetet upptäcker eleven eventuella problem som uppkommer och löser dem **i samråd** med handledare. Eleven arbetar med hänsyn till hälsa, miljö, ekonomi och säkerhet utifrån lagar och andra bestämmelser.

Eleven anpassar **med viss säkerhet** sitt arbete efter målgrupp och gäster med särskilda behov. Eleven motiverar också med **enkla** omdömen sitt arbetssätt samt resonerar **översiktligt** om betydelsen av service och bemötande i olika kund- och gästsituationer. I arbetet samarbetar och kommunicerar eleven **med viss säkerhet** samt anpassar **med viss säkerhet** sitt språk efter situationen. Vidare utvärderar eleven sitt arbete och resultat med **enkla** omdömen. När eleven samråder med handledare bedömer hon eller han **med viss säkerhet** den egna förmågan och situationens krav.

Betyget D

Betyget D innebär att kunskapskraven för E och till övervägande del för C är uppfyllda.

Betyget C

Eleven beskriver **utförligt** avdelningens organisation, yrkesroller och arbetsuppgifter. Dessutom beskriver **och jämför** eleven **utförligt** olika hotellrums inredning, design, färg och form och betydelsen av det.

Eleven planerar, organiserar och utför **efter samråd** med handledare enklare arbetsuppgifter inom området våningsservice, med ett resultat som uppfyller fastställda kvalitetskrav. I planeringen väljer eleven **efter samråd** med handledare material, utrustning och metod som passar för uppgiften. Eleven utför arbetet med **gott** handlag. Under arbetet upptäcker eleven eventuella problem som uppkommer och löser dem **efter samråd** med handledare. Eleven arbetar med hänsyn till hälsa, miljö, ekonomi och säkerhet utifrån lagar och andra bestämmelser.

Eleven anpassar **med viss säkerhet** sitt arbete efter målgrupp och gäster med särskilda behov. Eleven motiverar också med **enkla** omdömen sitt arbetssätt samt resonerar **utförligt** om betydelsen av service och bemötande i olika kund- och gästsituationer. I arbetet samarbetar och kommunicerar eleven **med viss säkerhet** samt anpassar **med viss säkerhet** sitt språk efter situationen. Vidare utvärderar eleven sitt arbete och resultat med **nyanserade** omdömen. När eleven samråder med handledare bedömer hon eller han **med viss säkerhet** den egna förmågan och situationens krav.

Betyget B

Betyget B innebär att kunskapskraven för C och till övervägande del för A är uppfyllda.

Betyget A

Eleven beskriver **utförligt och nyanserat** avdelningens organisation, yrkesroller och arbetsuppgifter. Dessutom beskriver **och jämför** eleven **utförligt och nyanserat** olika hotellrums inredning, design, färg och form och betydelsen av det.

Eleven planerar, organiserar och utför **efter samråd** med handledare enklare arbetsuppgifter inom området våningsservice, med ett resultat som uppfyller fastställda kvalitetskrav. I planeringen väljer eleven **efter samråd** med handledare material, utrustning och metod som passar för uppgiften. Eleven utför arbetet med **mycket gott** handlag. Under arbetet upptäcker eleven eventuella problem som uppkommer och löser dem **efter samråd** med handledare. Eleven arbetar med hänsyn till hälsa, miljö, ekonomi och säkerhet utifrån lagar och andra bestämmelser.

Eleven anpassar **med säkerhet** sitt arbete efter målgrupp och gäster med särskilda behov. Eleven motiverar också med **nyanserade** omdömen sitt arbetssätt samt resonerar **utförligt och nyanserat** om betydelsen av service och bemötande i olika kund- och gästsituationer. I arbetet samarbetar och kommunicerar eleven **med säkerhet** samt anpassar **med säkerhet** sitt språk efter situationen. Vidare utvärderar eleven sitt arbete och resultat med **nyanserade** omdömen **samt ger förslag på hur arbetet kan förbättras**. När eleven samråder med handledare bedömer hon eller han **med säkerhet** den egna förmågan och situationens krav.

Våningservice 2, 100 poäng

Kurskod: HOTVÅN02

Kursen våningservice 2 omfattar punkterna 1 och 3–7 under rubriken Ämnets syfte, med särskild betoning på punkterna 3–4 och 6–7.

Centralt innehåll

Undervisningen i kursen ska behandla följande innehåll:

- Grundläggande arbetsledning, organisation och planering av våningsarbetet.
- Utrustning och maskiner för städning och underhåll av rum och övriga utrymmen.
- Säker och systematisk städning samt underhåll. Kontroll av utfört arbete efter checklista.
- Personalplanering och upprättande av arbetstidsschema.
- Inköp av material och externa tjänster.
- Inredning med tanke på omtanke, design och tillgänglighet för alla.
- Blommor, dekorationer och annat som förhöjer gästens upplevelse.
- Budgetering samt beräkning och användning av nyckeltal.
- Miljömärkningar och certifieringar.
- Betydelsen av ergonomiskt arbete för såväl individ som verksamhet.
- Arbetsmiljö och säkerhet i enlighet med lagar och andra bestämmelser.
- Hänsyn till gästens integritet och säkerhet i enlighet med föreskrifter och företagets policy.
- Service och bemötande samt omtanke om gästen inför ankomst och under vistelse.
- Olika målgrupper och deras skiftande behov.
- Kommunikation och samverkan såväl inom som mellan olika avdelningar.

Kunskapskrav

Betyget E

Eleven beskriver **översiktligt** arbetsledning och hur arbetsuppgifter fördelas inom avdelningen. Dessutom beskriver eleven **översiktligt** hur budget för avdelningen upprättas samt användning av nyckeltal.

Eleven planerar, organiserar och utför **i samråd** med handledare varierande arbetsuppgifter inom området, med ett resultat som uppfyller fastställda kvalitetskrav. I planeringen väljer eleven **i samråd** med handledare material, utrustning och metod som passar för uppgiften. Eleven utför arbetet med **visst** handlag. Under arbetet upptäcker eleven eventuella problem som uppkommer och löser dem **i samråd** med handledare. Eleven arbetar med hänsyn till hälsa, miljö, ekonomi och säkerhet utifrån lagar och andra bestämmelser.

Eleven anpassar **med viss säkerhet** sitt arbete efter målgrupp och gäster med särskilda behov. Eleven motiverar också med **enkla** omdömen sitt arbetssätt samt resonerar **översiktligt** om betydelsen av service och bemötande i olika kund- och gästsituationer. I arbetet samarbetar och kommunicerar eleven **med viss säkerhet** samt anpassar **med viss säkerhet** sitt språk efter situationen. Vidare utvärderar eleven sitt arbete och resultat med **enkla** omdömen. När eleven samråder med handledare bedömer hon eller han **med viss säkerhet** den egna förmågan och situationens krav.

Betyget D

Betyget D innebär att kunskapskraven för E och till övervägande del för C är uppfyllda.

Betyget C

Eleven beskriver **utförligt** arbetsledning och hur arbetsuppgifter fördelas inom avdelningen. Dessutom beskriver eleven **utförligt** hur budget för avdelningen upprättas samt användning av nyckeltal.

Eleven planerar, organiserar och utför **efter samråd** med handledare varierande arbetsuppgifter inom området, med ett resultat som uppfyller fastställda kvalitetskrav. I planeringen väljer eleven **efter samråd** med handledare material, utrustning och metod som passar för uppgiften. Eleven utför arbetet med **gott** handlag. Under arbetet upptäcker eleven eventuella problem som uppkommer och löser dem **efter samråd** med handledare. Eleven arbetar med hänsyn till hälsa, miljö, ekonomi och säkerhet utifrån gällande lagar och andra bestämmelser.

Eleven anpassar **med viss säkerhet** sitt arbete efter målgrupp och gäster med särskilda behov. Eleven motiverar också med **enkla** omdömen sitt arbetssätt samt resonerar **utförligt** om betydelsen av service och bemötande i olika kund- och gästsituationer. I arbetet samarbetar och kommunicerar eleven **med viss säkerhet** samt anpassar **med viss säkerhet** sitt språk efter situationen. Vidare utvärderar eleven sitt arbete och resultat med **nyanserade** omdömen. När eleven samråder med handledare bedömer hon eller han **med viss säkerhet** den egna förmågan och situationens krav.

Betyget B

Betyget B innebär att kunskapskraven för C och till övervägande del för A är uppfyllda.

Betyget A

Eleven beskriver **utförligt och nyanserat** arbetsledning och hur arbetsuppgifter fördelas inom avdelningen. Dessutom beskriver eleven **utförligt och nyanserat** hur budget för avdelningen upprättas samt användning av nyckeltal.

Eleven planerar, organiserar och utför **efter samråd** med handledare varierande arbetsuppgifter inom området, med ett resultat som uppfyller fastställda kvalitetskrav. I planeringen väljer eleven **efter samråd** med handledare material, utrustning och metod som passar för uppgiften. Eleven utför

arbetet med **mycket gott** handlag. Under arbetet upptäcker eleven eventuella problem som uppkommer och löser dem **efter samråd** med handledare. Eleven arbetar med hänsyn till hälsa, miljö, ekonomi och säkerhet utifrån lagar och andra bestämmelser.

Eleven anpassar **med säkerhet** sitt arbete efter målgrupp och gäster med särskilda behov. Eleven motiverar också med **nyanserade** omdömen sitt arbetssätt samt resonerar **utförligt och nyanserat** om betydelsen av service och bemötande i olika kund- och gästsituationer. I arbetet samarbetar och kommunicerar eleven **med säkerhet** samt anpassar **med säkerhet** sitt språk efter situationen. Vidare utvärderar eleven sitt arbete och resultat med **nyanserade** omdömen **samt ger förslag på hur arbetet kan förbättras**. När eleven samråder med handledare bedömer hon eller han **med säkerhet** den egna förmågan och situationens krav.

Våningsservice 3, 100 poäng

Kurskod: HOTVÅN03

Kursen våningsservice 3 omfattar punkterna 1 och 3–7 under rubriken Ämnets syfte, med särskild betoning på punkterna 3–4 och 6–7. I kursen behandlas fördjupade kunskaper i ämnet.

Centralt innehåll

Undervisningen i kursen ska behandla följande innehåll:

- Arbetsledning, organisation och planering av våningsarbetet.
- Utrustning och maskiner för städning samt underhåll av rum och övriga utrymmen.
- Kontroll av utfört arbete.
- Personalplanering och upprättande av arbetstidsschema.
- Inköp av material och externa tjänster.
- Inredning med tanke på omtanke, design och tillgänglighet för alla.
- Blommor, dekorationer och annat som förhöjer gästens upplevelse.
- Miljömärkningar och certifieringar.
- Betydelsen av ergonomiskt arbete för såväl verksamhet som individ.
- Arbetsmiljö och säkerhet i enlighet med lagar och andra bestämmelser.
- Hänsyn till gästens integritet och säkerhet i enlighet med föreskrifter och företagets policy.
- Service och bemötande samt omtanke om gästen inför ankomst och under vistelse.
- Olika målgrupper och deras skiftande behov.
- Kommunikation och samverkan såväl inom som mellan olika avdelningar.

Kunskapskrav

Betyget E

Eleven beskriver **översiktligt** personalplanering och hur arbetstidsschema upprättas. Dessutom ger eleven exempel på **någon** personalvårdande aktivitet.

Eleven planerar, organiserar och utför **i samråd** med handledare arbetsuppgifter inom området, med ett resultat som uppfyller fastställda kvalitetskrav. I planeringen väljer eleven **i samråd** med handledare material, utrustning och metod som passar för uppgiften. Under arbetet upptäcker eleven eventuella problem som uppkommer och löser dem **i samråd** med handledare. Eleven arbetar med hänsyn till hälsa, miljö, ekonomi och säkerhet utifrån lagar och andra bestämmelser.

Eleven anpassar **med viss säkerhet** sitt arbete efter målgrupp och gäster med särskilda behov. Eleven motiverar också med **enkla** omdömen sitt arbetssätt samt resonerar **översiktligt** om betydelsen av service och bemötande i olika kund- och gästsituationer. I arbetet samarbetar och kommunicerar eleven **med viss säkerhet** samt anpassar **med viss säkerhet** sitt språk efter situationen. Vidare utvärderar eleven sitt arbete och resultat med **enkla** omdömen. När eleven samråder med handledare bedömer hon eller han **med viss säkerhet** den egna förmågan och situationens krav.

Betyget D

Betyget D innebär att kunskapskraven för E och till övervägande del för C är uppfyllda.

Betyget C

Eleven beskriver **utförligt** personalplanering och hur arbetstidsschema upprättas. Dessutom ger eleven exempel på **några** personalvårdande aktiviteter.

Eleven planerar, organiserar och utför **efter samråd** med handledare arbetsuppgifter inom området, med ett resultat som uppfyller fastställda kvalitetskrav. I planeringen väljer eleven **efter samråd** med handledare material, utrustning och metod som passar för uppgiften. Under arbetet upptäcker eleven eventuella problem som uppkommer och löser dem **efter samråd** med handledare. Eleven arbetar med hänsyn till hälsa, miljö, ekonomi och säkerhet utifrån lagar och andra bestämmelser.

Eleven anpassar **med viss säkerhet** sitt arbete efter målgrupp och gäster med särskilda behov. Eleven motiverar också med **enkla** omdömen sitt arbetssätt samt resonerar **utförligt** om betydelsen av service och bemötande i olika kund- och gästsituationer. I arbetet samarbetar och kommunicerar eleven **med viss säkerhet** samt anpassar **med viss säkerhet** sitt språk efter situationen. Vidare utvärderar eleven sitt arbete och resultat med **nyanserade** omdömen. När eleven samråder med handledare bedömer hon eller han **med viss säkerhet** den egna förmågan och situationens krav.

Betyget B

Betyget B innebär att kunskapskraven för C och till övervägande del för A är uppfyllda.

Betyget A

Eleven beskriver **översiktligt** personalplanering och hur arbetstidsschema upprättas. Dessutom ger eleven exempel på **flera** personalvårdande aktiviteter.

Eleven planerar, organiserar och utför **efter samråd** med handledare arbetsuppgifter inom området med ett resultat som uppfyller fastställda kvalitetskrav. I planeringen väljer eleven **efter samråd** med handledare material, utrustning och metod som passar för uppgiften. Under arbetet upptäcker eleven eventuella problem som uppkommer och löser dem **efter samråd** med handledare. Eleven arbetar med hänsyn till hälsa, miljö, ekonomi och säkerhet utifrån gällande lagar och andra bestämmelser.

Eleven anpassar **med säkerhet** sitt arbete efter målgrupp och gäster med särskilda behov. Eleven motiverar också med **nyanserade** omdömen sitt arbetssätt samt resonerar **utförligt och nyanserat** om betydelsen av service och bemötande i olika kund- och gästsituationer. I arbetet samarbetar och kommunicerar eleven **med säkerhet** samt anpassar **med säkerhet** sitt språk efter situationen. Vidare utvärderar eleven sitt arbete och resultat med **nyanserade** omdömen **samt ger förslag på hur arbetet kan förbättras**. När eleven samråder med handledare bedömer hon eller han **med säkerhet** den egna förmågan och situationens krav.

Hotelladministration, 100 poäng

Kurskod: HOTHOT0

Kursen hotelladministration omfattar punkterna 1 och 3–7 under rubriken Ämnets syfte, med särskild betoning på punkterna 3–4 och 7. I kursen behandlas fördjupade kunskaper i ämnet.

Centralt innehåll

Undervisningen i kursen ska behandla följande centrala innehåll:

- Hantering och kontroll av dagskassor samt bokföring av olika avdelningars försäljning.
- Hantering av betalningar samt kontroll av kreditvärdighet.
- Användning av förekommande ekonomisystem.
- Uppföljning av kundjournaler samt arkivering.
- Dokumentation av företagets miljöarbete och rapportering till berörda avdelningschefer, ägare och den certifierande organisationen.
- Uppföljning av resultat och nyckeltal.
- Anställnings- och lönefrågor, kontakter med berörda parter, till exempel fack- eller arbetsgivarorganisation, samt regler för sjukfrånvaro och sjuklön.
- Ergonomi, arbetsmiljö och säkerhet i enlighet med lagar och andra bestämmelser.
- Bemötande och hantering av kundförfrågningar.
- Kommunikation och samverkan mellan avdelningarna.

Kunskapskrav

Betyget E

Eleven beskriver **översiktligt** olika parter, yrkesroller och arbetsuppgifter. Dessutom redogör eleven **översiktligt** för innebörden av uppföljning av resultat och nyckeltal samt för anställnings- och lönefrågor.

Eleven planerar, organiserar och utför **i samråd** med handledare enklare arbetsuppgifter inom området hotelladministration, med ett resultat som uppfyller fastställda kvalitetskrav. I planeringen väljer eleven **i samråd** med handledare material, teknisk utrustning och metod som passar för uppgiften. Under arbetet upptäcker eleven eventuella problem som uppkommer och löser dem **i samråd** med handledare. Eleven arbetar med hänsyn till hälsa, miljö, ekonomi och säkerhet utifrån lagar och andra bestämmelser.

Eleven anpassar **med viss säkerhet** sitt arbete efter målgrupp, kulturella skillnader och gäster med särskilda behov. Eleven motiverar också med **enkla** omdömen sitt arbetssätt samt resonerar **översiktligt** om betydelsen av service och bemötande i olika kund- och gästsituationer. I arbetet samarbetar och kommunicerar eleven **med viss säkerhet** samt anpassar **med viss säkerhet** sitt språk efter situationen. Vidare utvärderar eleven sitt arbete och resultat med **enkla** omdömen. När eleven samråder med handledare bedömer hon eller han **med viss säkerhet** den egna förmågan och situationens krav.

Betyget D

Betyget D innebär att kunskapskraven för E och till övervägande del för C är uppfyllda.

Betyget C

Eleven beskriver **utförligt** olika parter, yrkesroller och arbetsuppgifter. Dessutom redogör eleven **utförligt** för innebörden av uppföljning av resultat och nyckeltal samt för anställnings- och lönefrågor.

Eleven planerar, organiserar och utför **efter samråd** med handledare enklare arbetsuppgifter inom området hotelladministration, med ett resultat som uppfyller fastställda kvalitetskrav. I planeringen väljer eleven **efter samråd** med handledare material, teknisk utrustning och metod som passar för uppgiften. Under arbetet upptäcker eleven eventuella problem som uppkommer och löser dem **efter samråd** med handledare. Eleven arbetar med hänsyn till hälsa, miljö, ekonomi och säkerhet utifrån lagar och andra bestämmelser.

Eleven anpassar **med viss säkerhet** sitt arbete efter målgrupp, kulturella skillnader och gäster med särskilda behov. Eleven motiverar också med **enkla** omdömen sitt arbetssätt samt resonerar **utförligt** om betydelsen av service och bemötande i olika kund- och gästsituationer. I arbetet samarbetar och kommunicerar eleven **med viss säkerhet** samt anpassar **med viss säkerhet** sitt språk efter situationen. Vidare utvärderar eleven sitt arbete och resultat med **nyanserade** omdömen. När eleven samråder med handledare bedömer hon eller han **med viss säkerhet** den egna förmågan och situationens krav.

Betyget B

Betyget B innebär att kunskapskraven för C och till övervägande del för A är uppfyllda.

Betyget A

Eleven beskriver **utförligt och nyanserat** olika parter, yrkesroller och arbetsuppgifter. Dessutom redogör eleven **utförligt och nyanserat** för innebörden av uppföljning av resultat och nyckeltal samt för anställnings- och lönefrågor.

Eleven planerar, organiserar och utför **efter samråd** med handledare enklare arbetsuppgifter inom området hotelladministration, med ett resultat som uppfyller fastställda kvalitetskrav. I planeringen väljer eleven **efter samråd** med handledare material, teknisk utrustning och metod som passar för uppgiften. Under arbetet upptäcker eleven eventuella problem som uppkommer och löser dem **efter samråd** med handledare. Eleven arbetar med hänsyn till hälsa, miljö, ekonomi och säkerhet utifrån lagar och andra bestämmelser.

Eleven anpassar **med säkerhet** sitt arbete efter målgrupp, kulturella skillnader och gäster med särskilda behov. Eleven motiverar också med **nyanserade** omdömen sitt arbetssätt samt resonerar **utförligt och nyanserat** om betydelsen av service och bemötande i olika kund- och gästsituationer. I arbetet samarbetar och kommunicerar eleven **med säkerhet** samt anpassar **med säkerhet** sitt språk efter situationen. Vidare utvärderar eleven sitt arbete och resultat med **nyanserade** omdömen **samt ger förslag på hur arbetet kan förbättras**. När eleven samråder med handledare bedömer hon eller han **med säkerhet** den egna förmågan och situationens krav.