

# Reception

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

## Ämnets syfte

Undervisningen i ämnet reception 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 arbetsuppgifter inom de olika logiformerna. 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 logiutbudets utveckling och lönsamhetskrav samt om olika former av arbetsorganisationer. Vidare ska undervisningen ge eleverna möjlighet att utveckla förståelse av entreprenörskap och arbetstagarens roll i verksamheten.

Undervisningen ska leda till att eleverna utvecklar kunskaper om lagar och andra bestämmelser inom området. Dessutom ska undervisningen ge eleverna möjlighet att utveckla förmåga att arbeta på ett säkert och arbetsmiljöriktigt sätt. Eleverna ska också ges möjlighet att diskutera ansvarsfrågor vad gäller etik och miljö inom besöksnäringen.

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 reception ska ge eleverna förutsättningar att utveckla följande:

1. Kunskaper om besöksnäringens olika former av logi, organisationer, yrkesroller och arbetsuppgifter.
2. Kunskaper om logiutbudets utveckling.
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.
- 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.

## Logi, 100 poäng

### Kurskod: RECLOG0

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.
- Besöksnäringens centrala organisationer.
- Organisationsplaner och yrkesroller.
- Besöksnäringens utveckling från behov av logi till dagens krav på bekvämlighet, service och upplevelse. Utvecklingstendenser.
- Arbetsuppgifter inom de olika logiformerna.
- Besöksnäringens 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, både nationellt och internationellt, samt förekommande yrkesroller. Eleven redogör också för centrala organisationer. Dessutom redogör eleven **översiktligt** för logiutbudets utveckling.

Eleven planerar, organiserar och utför **i samråd** med handledare enklare arbetsuppgifter inom olika logiformer, 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 motiverar med **enkla** omdömen sitt arbets sätt 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, både nationellt och internationellt, samt förekommande yrkesroller. Eleven redogör också för centrala organisationer. Dessutom redogör eleven **utförligt** för logiutbudets utveckling.

Eleven planerar, organiserar och utför **efter samråd** med handledare enklare arbetsuppgifter inom olika logiformer, 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 motiverar med **enkla** omdömen sitt arbets sätt 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, både nationellt och internationellt, samt förekommande yrkesroller. Eleven redogör också för centrala organisationer. Dessutom redogör eleven **utförligt och nyanserat** för logiutbudets utveckling.

Eleven planerar, organiserar och utför **efter samråd** med handledare enklare arbetsuppgifter inom olika logiformer, 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 motiverar 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: RECREC01

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.
- Telefontechnik och betydelsen av bemötande, tonfall och produktkännedom.

- Miljö- och kvalitetsarbete inom avdelningen.
- Ergonomi samt arbetsmiljö och säkerhet i enlighet med lagar och andra bestämmelser.
- Handlungsplaner 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 för Handlungsplaner 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 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 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: RECREC02

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.
- Hotellbokningsystem 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 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 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 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: REC REC03

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.
- Hotellets 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 verksamhetens 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 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 verksamhetens 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 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 verksamhetens 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 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.