

Gästpsykologi

Lokal kurs inrättad 2002-08

Ämne: Serveringskunskap

Kurskod: SERK 1501

Poäng: 50

Mål

Mål för kursen

Kursen ska ge kunskaper om hur man bemöter en gäst, för att få gästen nöjd. Vidare ska kursen också ge insikt i företagets möjligheter för gästen, samt betydelsen av nöjda gäster för företagets verksamhet.

Mål som eleverna skall ha uppnått efter avslutad kurs

- Kunna redogöra för faktorer som påverkar gästen enskilt och i grupp
- Ha förståelse för gästens olika behov
- Kunna tillmötesgå gästens önskemål utifrån restaurangens förutsättningar
- Kunna ge gästen en upplevelse, helhetsintryck
- Kunna förstå betydelsen av nöjda gäster för restaurangens verksamhet

Rektor

Namnförtydligande

Betygskriterier

Kriterier för betyget Godkänd (G)

- Eleven kan redogöra för de olika faktorer som påverkar gästen och har viss förståelse för gästens olika behov.
- Eleven kan på gott sätt bemöta gästen och tillgodose dennes önskemål utifrån företagets förutsättningar.
- Eleven förstår betydelsen av nöjda gäster.

Kriterier för betyget Väl Godkänd (VG)

- Eleven kan förklara och ge exempel på olika faktorer som påverkar gästen enskilt och i grupp samt har god insikt och förståelse för gästen.
- Eleven har god förmåga att tillgodose gästens behov och önskemål utifrån företagets förutsättningar.
- Eleven har god känsla och intresse för att ge gästen en upplevelse och tillfredsställelse.
- Eleven förstår den viktiga betydelsen för företaget att ha nöjda gäster och arbetar utifrån det.

Kriterier för betyget Mycket Väl Godkänd (MVG)

- Eleven kan på ett mycket ingående sätt förklara och redogöra på de olika faktorer och situationer som påverkar gästen enskilt och i grupp och har mycket tillmötesgående sätt mot gästen.
- Eleven har mycket god känsla och stort intresse för att ge gästen en upplevelse på ett yrkesmässigt sätt.
- Eleven har stor förståelse för gästen och inser vikten och helheten av att ha nöjda gäster för företagets verksamhet och arbetar för att ge en fullständig service.