

**Föreskrifter  
om ändring i Skolverkets föreskrifter (SKOLFS 2010:73)  
om ämnesplan för ämnet service och bemötande i  
gymnasieskolan;**

**SKOLFS 2011:171**

Utkom från trycket  
den 29 december 2011

beslutade den 12 december 2011.

Skolverket föreskriver med stöd av 1 kap. 4 § gymnasieförordningen (2010:2039) att bilagan till Skolverkets föreskrifter (SKOLFS 2010:73) om ämnesplan för ämnet service och bemötande i gymnasieskolan ska ha följande lydelse.

---

Dessa föreskrifter träder i kraft två veckor efter den dag då föreskrifterna enligt uppgift på dem utkom från trycket.

På Skolverkets vägnar

ANNA EKSTRÖM

Jan Sydhoff

## Service och bemötande<sup>1</sup>

-----

*Undervisningen i ämnet service och bemötande ska ge eleverna förutsättningar att utveckla följande:<sup>2</sup>*

1. Kunskaper om olika servicesituationer.
2. Förmåga att bemöta kunder eller gäster i olika servicesituationer samt värdera sitt bemötande.
3. Förmåga att hantera positiva och negativa reaktioner i kontakter med kunder eller gäster.
4. Kunskaper om betydelsen av god produktkännedom och marknadsföring i servicesituationer.
5. Färdigheter i att utföra försäljningsteknik, exponering och presentationsteknik samt i att värdera sitt arbete och resultat.

### Kurser i ämnet

Service och bemötande 1, 100 poäng.

Service och bemötande 2, 100 poäng, som bygger på kursen service och bemötande 1.

### Service och bemötande 1, 100 poäng

#### Kurskod: SEVSEV01

Kursen service och bemötande 1 omfattar punkterna 1–5 under rubriken Ämnets syfte. I kursen behandlas grundläggande färdigheter i ämnet.

#### Centralt innehåll

-----

### Service och bemötande 2, 100 poäng

#### Kurskod: SEVSEV02

Kursen service och bemötande 2 omfattar punkterna 1–5 under rubriken Ämnets syfte. I kursen behandlas fördjupade färdigheter i ämnet.

#### Centralt innehåll

-----

<sup>1</sup> Senaste lydelse SKOLFS 2011:86.

<sup>2</sup> Ändringen innebär att sjätte och sjunde punkterna upphävs.