

Lektionsplanering: Praktiska tillämpningar av värdskap

Årskurs: Gymnasiet

Kurs: Värdskap på resmålet

Tema: Praktiska tillämpningar av värdskap

Koppling till styrdokument

Centralt innehåll

Undervisningen ska behandla praktiska aspekter av värdskap, inklusive hur man förbereder och utför service till besökare. Detta inkluderar att förstå och tillämpa hållningar och beteenden som främjar positiv kundupplevelse, samt hur man hanterar specifika kundsituationer. Eleverna kommer också att lära sig om vikten av information och kommunikation för att skapa en bra upplevelse för besökare.

Kunskapskrav

Eleven redogör för exempel på service och värdskap i konkreta situationer. Dessutom visar eleven insikt i hur man på ett professionellt sätt kan bemöta och lösa kunders frågor och behov. Eleven kan dessutom diskutera hur en god serviceinsats kan påverka en kunds upplevelse av ett resmål.

Lärarledda instruktioner

Introduktion till praktiskt värdskap (10 min)

- Definiera vad praktiskt värdskap innebär.
- Diskutera vikten av god service inom resebranschen.
- Presentera egenskaper som kännetecknar en bra värd.
- Ge exempel på situationer där värdskap spelar en central roll.
- Skapa en gemensam definition av vad som gör ett bra värdskap.

Övningar i bemötande av kunder (15 min)

- Genomför en serie korta rollspel där eleverna turas om att vara kund och receptionist.
- Ge scenarier som involverar olika typer av frågor och situationer som kunder kan ha.
- Efter varje rollspel, ge varandra feedback om hur situationen hanterades.
- Diskutera vad som fungerade bra och vad som kan förbättras.
- Sammanfatta lärdomarna från rollspelen.

Fallstudie: Framgångsrikt värdskap (15 min)

- Presentera en fallstudie av en verksamhet som utmärker sig inom värdskap.
- Diskutera med eleverna vad de tror har bidragit till denna framgång.
- Analysera faktorer som bemötande, service och kundfokus.
- Ge eleverna möjlighet att reflektera över hur dessa exempel kan tillämpas i deras framtida yrkesliv.
- Sammanfatta vad som kännetecknar framgångsrikt värdskap.

Reflektion och öppen diskussion (10 min)

- Låt eleverna reflektera över de praktiska insikterna de fått under lektionen.
- Diskutera hur värdskap kan påverka en kunds upplevelse och därmed företagets rykte.
- Fråga eleverna hur de ser på sina erfarenheter som kunder och hur detta kan påverka deras eget arbete.
- Sammanfatta lektionen och ge en översikt av nästa lektion.

Diskussionsfrågor

- A. Vad tycker ni är den viktigaste egenskapen hos en värd och varför?
- B. Hur påverkar värdskap och service en kunds totalupplevelse av ett resmål? Ge konkreta exempel.
- C. Vilka situationer inom värdskaopsyret kan vara de mest utmanande, och hur skulle ni hantera dem?

Aktivitet

Som en del av aktiviteten kommer eleverna att skapa en "ServiceManual" för ett hypotetiskt resmål. I manualen ska de fånga viktiga aspekter av god service och värdskap som de lärt sig under lektionen. Manualen ska inkludera riktlinjer för hur man bemöter kunder, exempel på bra service och specifika tekniker för att skapa positiva upplevelser. Eleverna kommer att

arbeta i små grupper och presentera sina manualer för klassen.

Exit-ticket

Tags: [Lektion](#)