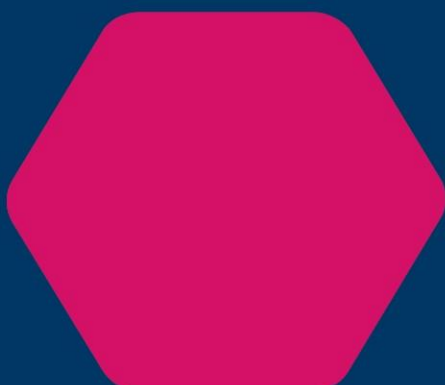


# Teknisk beskrivning

## 504 Servitör



|                                                     |   |
|-----------------------------------------------------|---|
| 1 Grundläggande information om tävlingsgrenen ..... | 3 |
| 2 Gemensamma teman i tävlingsgrenen .....           | 5 |

# 1 Grundläggande information om tävlingsgrenen

## 1.1 Tävlingsgrenens nummer och namn

504 – Servitör

## 1.2 Tävlingsform

Tävlingsformen är individuell tävling.

## 1.3 Åldersgräns för tävlande

22 år.

## 1.4 Yrkesexamina och kompetensområden

Tävlingsuppgifterna i denna gren grundar sig på grundexamen inom restaurang- och cateringbranschen samt dess kompetensområde för kundservice. Yrkesbenämningen inom kompetensområdet är servitör. ([Grundexamen inom restaurang- och cateringbranschen - eGrunder](#))

Servitören är en yrkesperson inom försäljning och kundservice som arbetar i olika restaurang- och servicemiljöer. Arbetet kräver serviceanda, kommunikationsförmåga, försäljningskompetens samt förmåga att beakta kundernas olika behov.

Servitören kan arbeta i restauranger, personalrestauranger, pubar, nattklubbar, trafikstationer, caféer, snabbmatsföretag, festserviceföretag, turistföretag samt inom storhushåll.

I sitt arbete presenterar, rekommenderar, säljer och serverar servitören produkter och tjänster samt ser till att kundutrymmena hålls i gott skick. Arbetet kräver serveringstekniska färdigheter, kännedom om serviceetikett, språkkunskaper samt kunskap om alkohollagstiftning, hygienbestämmelser och specialdieter.

## 1.5 Allmän beskrivning av tävlingsgrenen

Servitören arbetar med kundservice i restauranger med olika affärsidéer och verksamhetsformer. Hen kan iordningställa kundutrymmen samt presentera, rekommendera, sälja och servera produkter och tjänster till kunder med hjälp av olika serveringssätt. Hen beaktar både enskilda kunder och kundgrupper samt samarbetar med kökspersonal och andra servitörer.

Servitören betjänar både inhemska och internationella kunder samt arbetar ansvarsfullt, aktivt och kundorienterat i olika servicesituationer. I arbetet betonas kommunikationsförmåga, kännedom om serviceetikett, produktkännedom samt förmåga att agera i föränderliga situationer.

I sitt arbete följer servitören bestämmelser om servering av alkoholdrycker och hygien samt beaktar principerna för hållbar utveckling, företagsamhet, arbetssäkerhet och arbetsvälbefinnande. Arbetet

kräver planmässighet, organisationsförmåga, problemlösningsförmåga samt smidigt samarbete inom arbetsgemenskapen.

I Mästare-tävlingen arbetar den tävlande i kundservicesituationer som motsvarar arbetslivet och genomför olika serverings-, försäljnings- och serviceuppgifter i restaurangbranschens verksamhetsmiljöer.

## 1.6 Kompetenskrav för tävlingsgrenen

Tävlingsuppgifternas svårighetsgrad grundar sig på yrkeskraven på berömlig nivå för servitör inom kompetensområdet för kundservice i grundexamen inom restaurang- och cateringbranschen.

Det kunnande som bedöms i tävlingen grundar sig på följande delområden:

- kundservice och försäljning
- servering av portionsrätter och drycker
- à la carte-servering
- försäljning och servering av drycker
- beställnings- och festservering
- gatumat- och snabbmatsservice
- caféservice
- verksamhet som toppkompetent yrkesperson

Den tävlande förutsätts kunna:

- arbeta vänligt, serviceinriktat och kundorienterat i olika servicesituationer
- behärska aktiv försäljning och rekommendation av produkter
- agera enligt serviceetiketten
- iordningställa restaurangsalongen samt behärska dukning, olika typer av bordslinne och servettvikningar
- behärska grundläggande serveringsfärdigheter, såsom användning av serveringsbricka och bärande av tallrikar
- använda olika serveringstekniker på ett ändamålsenligt sätt
- känna till dryckesprodukter samt behärska försäljning och servering av drycker
- kunna kombinera mat och dryck samt ge rekommendationer om drycker
- tillreda och servera de vanligaste drinkarna och specialkaffena
- upprätthålla god hygien samt en ren och säker arbetsmiljö
- genomföra mötes-, beställnings- och festservering
- behärska tillagning av maträtter i matsalen, såsom flambering, tranchering och portionering
- planera och organisera sitt eget arbete samt behärska hela serviceprocessen
- arbeta effektivt, situationsanpassat och ändamålsenligt i olika servicesituationer
- kommunicera smidigt med kunder och arbetsgemenskapen samt samarbeta med andra
- lösa problemsituationer som uppstår i arbetet
- använda grundläggande kunskaper i det andra inhemska språket och engelska i sitt arbete
- beakta principerna för ergonomi, företagsamhet, hållbar utveckling, arbetsvälbefinnande och arbetssäkerhet i sitt arbete

## 2 Gemensamma teman i tävlingsgrenen

### 2.1 Hållbar utveckling

I servitörens arbete innebär hållbar utveckling miljöansvarig, socialt ansvarsfull och ekonomiskt lönsam verksamhet. Servitören känner till de produkter som säljs och deras bakgrund samt främjar ansvarsfulla val i kundservicen.

#### Ekologisk hållbarhet

- säsongsanpassade, växtbaserade och ansvarsfullt producerade produkter prioriteras
- produkternas ursprung och hållbarhet görs synliga för kunden
- svinn minimeras i samarbete med köket
- avfall sorteras på korrekt sätt
- råvaror och andra resurser används på ett ändamålsenligt sätt

#### Ekonomisk hållbarhet

- arbetet utförs planmässigt och kostnadsmedvetet
- svinn minskas genom effektiv lagerrotation
- fel förebyggs genom noggrant arbete
- arbetstid och material används effektivt

#### Social hållbarhet

- arbetet utförs jämlikt och respektfullt inom arbetsgemenskapen
- samarbete sker med olika aktörer inom arbetsgemenskapen
- arbetsvälbefinnande och en god arbetsatmosfär främjas
- alkohol- och hygienlagstiftning följs på ett ansvarsfullt sätt

Principerna för hållbar utveckling syns i servitörens dagliga arbete genom ansvarsfull service, minimering av svinn, säkra arbetssätt samt miljöbesparande lösningar.

### 2.2 Företagsamhet

I servitörens arbete kommer företagsamhet till uttryck genom aktiv försäljning, kundorientering samt ett ansvarsfullt och målinriktat arbetssätt. Arbetet kräver initiativförmåga, serviceanda och förmåga att arbeta i enlighet med företagets mål.

Kompetens inom företagsamhet kommer bland annat till uttryck på följande sätt:

- arbetet utförs enligt företagets affärsidé och verksamhetsprinciper
- aktiv merförsäljning och produktrekommendationer genomförs
- arbetet utförs initiativrikt, förutseende och lösningsorienterat
- kundernas behov och förväntningar beaktas
- arbetet utförs ansvarsfullt och effektivt
- servicekvalitet och lönsam verksamhet främjas
- den egna kompetensen utvecklas kontinuerligt
- man bidrar till att arbetsgemenskapens mål uppnås

Ett företagsamt arbetssätt syns genom ansvarsfullt, flexibelt och kundorienterat arbete som stöder företagets framgång och kundnöjdhet.

## 2.3 Arbetssäkerhet och arbetsvälbefinnande

I servitörens arbete är arbetssäkerhet och arbetsvälbefinnande en väsentlig del av yrkesskickligt arbete. Säkra arbetsmetoder, ergonomiskt arbete och gott samarbete stöder både kvaliteten i arbetet och ork i arbetet.

Arbetssäkerhet och arbetsvälbefinnande kommer bland annat till uttryck på följande sätt:

- säkra arbetsmetoder används i alla arbetsuppgifter
- man rör sig säkert och kontrollerat i kundutrymmen
- ergonomiska arbetsställningar och arbetssätt beaktas
- arbetsredskap och utrustning används på ett säkert sätt
- halkolyckor, kollisioner och andra olyckor förebyggs
- en ren och säker arbetsmiljö upprätthålls
- hygien- och säkerhetsbestämmelser följs
- samarbete sker med köket och övrig personal för att säkerställa en smidig serviceprocess
- den egna belastningen identifieras och man tar hand om sin arbetsförmåga

Principerna för arbetssäkerhet och arbetsvälbefinnande grundar sig på arbetslivspraxis inom restaurang- och cateringbranschen samt branschens säkerhets- och hygienkrav.