



GÖTEBORGS UNIVERSITET

Social kompetens i restaurangen
En studie av skolans och restaurangbranschens syn på
serveringshantverket

John-Erik Sundbäck

”Yrkeslärare i servering och barteknik”

Handledare: Olle Hagman

Examinator: Lena Olsson

Rapportnummer: HT10-2480-18

Abstract

Examensarbete inom lärarutbildningen

Titel: Social kompetens i restaurangen – En studie av skolans och restaurangbranschens syn på serveringshantverket

Författare: John-Erik Sundbäck

Termin och år: Hötterminen 2010

Kursansvarig institution: LAU 370: Sociologiska institutionen

Handledare: Olle Hagman

Examinator: Lena Olsson

Rapportnummer: HT10-2480-18

Nyckelord: Social kompetens, hotell- och restaurangprogrammet, servering, serviceyrken

Sammanfattning:

Syfte:

Syftet med denna uppsats är att ta reda på hur arbetsgivare respektive skolan ser på socialkompetens inom restaurangbranschen. Finns det någon skillnad på vad skolan undervisar om och vad som är önskvärt på dagens arbetsmarknad.

Frågeställning:

De frågeställningar som jag närmare har försökt att besvara är,

- Vad finns det för skillnader mellan yrkeslärarna respektive arbetsgivarnas uppfattning om vilken social kompetens som behövs i restaurangyrket?
- Anser restaurangbranschens företrädare att eleverna får den sociala kompetens som krävs?
- Hur gör yrkeslärare när de undervisar i social kompetens?

Metod och urval:

Metoden för detta arbete har varit halvstrukturerade intervjuer med ett antal huvudfrågor som grund. Mina respondenter är tre yrkeslärare som undervisar inom serveringskurser på gymnasieskolan samt tre personer som arbetar som chefer på restauranger.

Resultat:

Resultatet av min undersökning visar att både lärarna och restaurangcheferna till stor del är eniga om att den sociala kompetensen är viktig på dagens arbetsmarknad. Gruppens utformning är viktig och hur man agerar i en grupp är ofta det som avgör om man skall bli anställd. Lärarna menar att skolan ger en bred bas att stå på och det gör att eleverna lättare kan anpassa sig till dagens krav. Restaurangcheferna anser att det är viktigare att man har rätt känsla för yrket och har en förmåga att ta gästerna på rätt sätt än att vara fullärd.

Betydelse för läraryrket:

Betydelsen för läraryrket är att det är viktigt att se undervisningen mer i ett grupperspektiv. Många arbeten idag är baserade på gruppen och dess gemensamma prestation. Vidare är det viktigt att det blir en bra kommunikation mellan skolan och arbetslivet så att eleverna får rätt handledning när de gör sin APU. Handledarutbildningar för restaurangerna är en väg att gå. Den gemensamma förståelsen av vad eleverna behöver lära sig är en viktig faktor om det skall bli kompetenta medarbetare.

Innehåll

1. Inledning	4.
1.1 Programmål och kursplaner för hotell- och restaurangprogrammet	5.
1.2 Läromedel i serveringsutbildningen	7.
1.3 Bakgrund till ordet social kompetens	7.
1.4 Olika definitioner av social kompetens	8.
2. Syfte och frågeställning	9.
2.1 Syfte	9.
2.2 Frågeställning	9.
3. Metod och urval	10.
3.1 Metod	10.
3.2 Urval	11.
3.3 Etiska överväganden	11.
3.4 Studiens giltighet	11.
4. Tidigare forskning	12.
4.1 Social kompetens i platsannonser	12.
4.2 Social kompetens i servicearbete	13.
4.3 Social kompetens i yrkeskunskap	15.
4.4 Social kompetens i gruppen	16.
4.5 Skolans roll i den sociala kompetensen	17.
5. Resultat.....	19.
5.1 Lyhörddhet	19.
5.2 Samarbetet i grupp	20.
5.3 Serviceanda	21.
5.4 Yrkesidentitet	22.
5.5 Iscensättning av social kompetens	23.
5.6 Skolans roll	24.
6. Diskussion	26.
6.1 Vad finns det för skillnader mellan yrkeslärarna respektive arbetsgivarnas uppfattning om vilken social kompetens som behövs i restaurangyrket?	27.
6.2 Anser restaurangbranschens företrädare att eleverna får den sociala kompetens som krävs?	27.
6.3 Hur gör yrkeslärare när de undervisar i social kompetens	28.
6.4 Betydelse för läraryrket	29.
7. Referenslista	31.
7.1 Tryckta källor	31.
7.2 Elektroniska källor	32.
7.3 Övriga källor	33.
8. Bilaga	34.
8.1 Intervjuguide	34.

1. Inledning

”Den socialt kompetente slår inte ihjäl sin medsystem eller medbroder, utan har förmågan att lösa konflikter på ett mer sansat sätt, bortom barbariet. Den socialt kompetente kan glädja sig åt livet och känna tillit” (Eriksson, 2001:9).

I dagligt tal kan man höra att en person har mer eller mindre social kompetens. Frågan är vad som menas med det? Är det att man är glad och trevlig eller är det att man ger ett respektabelt intryck? Vilka personer i dagens samhälle har social kompetens och vad är normen för vad som är en bra eller mindre bra sådan? I mitt arbete som servitör som jag hade innan jag valde att börja studera och omskola mig är det viktigt att ha social kompetens. Har du inte ett visst mått av framåtanda och självsäkerhet så tror jag inte att du kommer att lyckas särskilt bra i restaurangbranschen. Frågan är dock vad som är social kompetens inom serveringsyrket. Är du kunnig i din yrkesgärning och har en känsla för service, och framåtanda, räknas det som en social kompetens? Eller krävs det att du kan prata flera europeiska språk flytande, lösa andra gradens ekvationer och köra MC på fritiden?

Arbetsgivare söker ofta efter socialt kompetenta personer idag och det är väl bra, men hur kan jag som arbetssökande veta vad som önskas eller behövs. Kan jag lära mig detta eller är det något som är medfött? Det är många frågor som söker sina svar och finns det några svar att finna?

På en restaurang är personalen som serverar vid borden och arbetar i baren det första gästen ser när de kliver in genom dörren. Givetvis är alla yrkeskategorier viktiga men kockarna, som i regel står bakom dörrarna till köket, syns inte i samma utsträckning och har därmed mindre påverkan för gästen upplever sitt första intryck. Första intrycket anser många vara det viktigaste för hur besöket skall bli. Blir gästen sedd tillräckligt fort av personalen, hur lokalen uppfattas, är ljudvolymen bra, är det behaglig temperatur och bra ventilation. Detta anses vara viktiga aspekter i om hur gästen känner sig bemött. *Göteborgs-Postens* helgbilaga, Två dagar, har i varje nummer en recension av en restaurang i Göteborg som deras restaurangtestare Uteätarna gjort. Totalt kan man få 25 poäng och det som bedöms är maten och servicen. Utav möjliga 25 poäng står maten, d.v.s. förrätt, varmrätt och dessert för 20 av dessa poäng och servicen endast 5 poäng. I det som tidningen räknar som service ingår även om man som gäst får en gratis aptitretare eller hur ljud och ljus upplevs i lokalen. Är det en form av värdering som tidningen har gjort att servicen och därmed den sociala kompetensen inte har så stor inverkan utan man går till restaurangen för matens skull?

Restaurangägare och arbetsledare inom restaurangbranschen har förmodligen en annan syn på vad som är social kompetens än om du frågar en lärare på hotell- och restaurangprogrammet. Vad är det för krav som ställs för att man skall kunna få ett jobb på en restaurang idag om man frågar branschen?

För att närmare ta reda på vad skolan respektive restaurangbranschen har för åsikter om social kompetens, dess eventuella betydelse idag och om skolan är en bra källa till den, är mitt syfte att göra intervjuer med företrädare från båda grupperna. Syftet med uppsatsen är att det skall bli lättare att finna likheter och/eller skillnader mellan de olika yrkesgrupperna. Får eleverna på hotell- och restaurangprogrammet det som krävs och hur gör skolan i undervisningen i social kompetens. Ett mer preciserat syfte för uppsatsen kommer att redovisas på sidan 9.

1.1 Programmål och kursplaner för hotell- och restaurangprogrammet

I mitt kommande yrke som yrkeslärare på hotell- och restaurangprogrammet så kommer jag att guida elever till ett yrke i restaurangbranschen. Jag kommer att vara en person som har en del i ansvaret som skolan har att eleverna kommer ut med kompetens och kunskap i arbetslivet. I läroplanen för de frivilliga skolformerna, Lpf. 94 står det bland annat att skolan skall verka för att eleverna skall utveckla en social kompetens och kommunikativ förmåga (Lärares handbok 2008:62).

Hotell- och restaurangprogrammet är ett yrkesförberedande program som skall leda till arbete inom olika typer av hotell och restauranger både nationellt och internationellt. Utbildningen skall även kunna leda till studier på högre nivå (Skolverket, HR 2000:09:12-14).

Varje gymnasieprogram som finns i den svenska gymnasieskolan har ett programmål. Programmålets uppgift är att ge en helhetsbild av vad som ingår och verka för att det blir en helhet. Hotell- och restaurangprogrammet är liksom alla nationella program uppbyggt med kärnämnen samt med karaktärsämnen som är specifika för varje enskilt program. Som mål finns dock att kärnämnen och karaktärsämnen skall gå åt samma håll och ses som en helhet inom programmet (Skolverket, HR 2000:09:20). Programmålen kan ses som en hjälpreda för både lärare, elever, föräldrar och arbetslivet för att visa vad som ingår och vad en elev förväntas kunna efter avslutad utbildning. Kärnämnen finns på alla program och kursplanen är lika. Dock förekommer det variationer på utformningen av kursen som är beroende på vad för program som avses (Skolverket, HR 2000:09:8).

Det som styr är bestämmelser från Skolverket och det bygger på regler som finns i gymnasieförordningen. Där regleras vilka kurser som skall vara gemensamma för programmet, vilka kurser som skall ingå i respektive inriktning samt vilka valbara kurser som skall kunna erbjudas (Skolverket, HR 2000:09:21-22). Skolan har ett ansvar att en elev vid fullföljd utbildning har grundläggande kunskaper om det som programmålet anger. Det som är det centrala i hotell- och restaurangprogrammets programmål är att ge kunskaper för att kunna erbjuda människor någonstans att äta eller bo vare sig det gäller arbete eller fritid. En annan bärande del i utbildningen är att den skall bygga på svensk restaurangtradition. Det ställs krav på att samtliga inom utbildningen skall utbildas i lagarbete, ansvarstagande för kvalitet och ekonomi samt att man kommer att utveckla en känsla för service oavsett yrkesfunktion. Även att få kännedom om miljöfrågor som att använda miljöanpassade produkter och hushålla med resurser samt regler och lagstiftning. Ett internationellt fokus skall ge eleverna förståelse för andra kulturer samt förbereda dem för studier och arbete utomlands. I utbildningen ingår även arbetsplatsförlagd utbildning, APU och det ökar förståelsen och ger en möjlighet att skapa en helhetsbild av arbetslivet. APU ger också viss insikt om vad som krävs för att driva eget företag, normer och krav i arbetslivet samt ger chans till utveckling av social kompetens och servicekänsla. Utav den totala tiden på hotell- och restaurangprogrammet skall APU utgöra 15 veckor (Skolverket, HR 2000:09:9-10).

Som tidigare nämnts är hotell- och restaurangprogrammet uppbyggt av gemensamma och valbara kurser. Samtliga elever läser kärnämnen och gemensamma karaktärsämnen. Det finns även utrymme att läsa valbara kurser. Inför årskurs 2 väljer eleverna sin inriktning. De valbara nationella inriktningarna är hotell eller restaurang och måltidsservice.

I hotellinriktningen så fokuserar eleverna på de olika arbetsuppgifter som förekommer på hotell. Inriktningen restaurang och måltidsservice innehåller kurser i servering, varm- och kallkök och storkök. Inför årskurs tre väljer eleverna som har inriktning restaurang och

måltidsservice mellan kurser som är valbara. Kortfattat kan man säga att man väljer inriktning mot servering eller mot varm- och kallkök och man har då kurser som följer inriktningen. Serveringsinriktningen följer kurser som är anpassade för serveringen och varm- och kallkök har kurser som passar deras inriktning.

Min inriktning som yrkeslärare är mot restaurang och måltidsservice och då främst de kurser som ingår i ämnet serveringskunskap. Vad säger kursplanerna om social kompetens, samarbete och förberedelsen för arbetslivet? Ett övergripande syfte med kurserna är att ge grundläggande kunskaper om att servera på restaurang men även kunskaper om samarbetet i arbetslaget (Skolverket, HR 2000:09:103). I ämnet serveringskunskap ingår sju kurser. Förutom de jag nämner nedan ingår även kursen bordsdekorationer. Den kursen är inriktad på att arrangera dekorationer i en matsal på ett estetiskt tilltalande sätt som passar för olika årstider och tillfällen på ett ekonomiskt hållbart sätt.

I kursen servering A finns det utsatt i kursmålen att kursen skall ge förståelse för ett positivt uppträdande mot gäster och i betygskriterierna finns det upptaget att man fokuserar sin service på gäster och att det är viktigt att vara lyhörd och kunna tillgodose gästers önskemål (Skolverket, HR 2000:09:107-108).

I servering B läggs fokus på organisation i gästmatsalen och bemötande av gäster vid försäljning. Målen lägger också vikt på att få erfarenheter i situationer när gäster är inblandade. Betygskriterierna lägger vikt på att eleven har ett säljande och serviceinriktat sätt, att man bemöter gästen korrekt samt att man planerar och genomför vanligt förekommande uppgifter i matsalen (tonvikt på samarbete med arbetskamrater och andra avdelningar) (Skolverket, HR 2000:09:109-110).

Kursen servering C fokuserar på planering och administrativa arbetsuppgifter. Kursen skall bidra till elevens utveckling av förmågan till kommunikation och samarbete. Detta görs genom att eleverna planerar och organiserar sitt arbete i matsalen och även tränar sig på att planera beställningsarrangemang. Betygskriterierna anger samverkan med övrig personal i olika situationer. Det läggs även vikt på att eleven tar ansvar för sina arbetsuppgifter (Skolverket, servering C)

Kursen servering D inriktar sig helt och hållet på hantverket i matsalen såsom tranchering och flambering inför gäster (Skolverket, servering D).

Kursen ansvarsfull alkoholhantering ger kunskap om svensk lagstiftning och risker med hanteringen av alkohol. Eleverna skall få insikt om det ansvar det för med sig att servera alkohol. Dels det personliga ansvaret men även det ansvar man har kollegor emellan. Betygskriterierna tar upp frågor om etik och moral och nyttan av att bedöma situationer utifrån detta (Skolverket, HR 2000:09:105-106).

I kursen barteknik så fokuserar man på det arbete som görs i en dryckesbar. Ett av målen är att eleven skall få kännedom om baren som arbetsplats och få ett yrkesmässigt uppträdande (Skolverket, barteknik).

För att sammanfatta kan man säga att kursplanerna inom serveringskunskap har fokus på serveringshantverket men även fokus på gästen och samarbete mellan kollegorna. Den sociala kompetensen skall tränas i skolan. Serveringskurserna skall träna eleverna på att vara lyhörda

i samspelet med gäster och se gästen gästens behov. Kommunikation och samspel mellan kollegorna är också viktiga för att kunna organisera arbetet i en matsal.

1.2 Läromedel i serveringsutbildningen

Likväl som att program mål och kursplaner är hjälpmedel för en lärare i sin undervisning så är även de läroböcker som finns att tillgå. De yrkeslärare som jag har intervjuat använder två olika läroböcker från två olika förlag i sin undervisning i serveringsämnet.

Läroboken *Servering och dryckeskunskap* (2006) inleder författarna Larry Bokstad och Staffan Eriksson med att ett servicearbete är ett arbete som är krävande men att det även är ett arbete som är givande. Författarna betonar att det är viktigt med samarbete både inom arbetsgruppen och mellan de olika avdelningarna. Att känna tillit till sina arbetskamrater ger goda resultat och en god stämning. I mötet med gästen betonar författarna att det är viktigt att det känns naturligt och att man har förmågan att lösa problem. Om man skulle tycka att det är jobbigt med konflikter mellan sig själv och gäster eller arbetskamrater så anser författarna att det kan bli en besvärlig arbetssituation. Att behöva ta itu med konflikter är något som man måste ha med i beräkningen (Bokstad & Eriksson, 2006:9). En stor del av en restaurangs framgång ekonomiskt beror på om serveringspersonalen är bra säljare och för att vara det så är det viktigt att personalen har förmåga att skapa ett gott förhållande till gästerna. Det är ett måste när konkurrensen ökar. Några egenskaper som författarna anser att en bra säljare behöver är ett gott humör, självförtroende, vara en god lyssnare, lugn och ha takt och ton (Bokstad & Eriksson, 2006:80-84).

I läroboken *Praktisk gastronomi, servera på restaurang* (2008) menar författarna Mats Jonson och Miriam Bagner-Jensmar att det är mötet mellan serveringspersonalen och gästen som är avgörande för en restaurang. Servicen i matsalen kan både hjälpa och stjälpa. Om en gäst får en misslyckad maträtt så kan servispersonalens agerande göra att gästen känner sig mindre missnöjd. Likaså kan upplevelsen av en maträtt, av yppersta kvalitet, förstöras av en servitör med liten eller ingen känsla för gästens behov. Författarna understryker också vikten av samarbete mellan de olika avdelningarna för att förstå varandras arbetssituation. Serveringsarbetet består av två delar. Den ena är den tekniska kunskapen som man behöver, det praktiska handlaget. Den andra viktiga delen är rätt känsla i mötet med gästen och att kunna se gästens behov och önskemål. Denna känsla, menar författarna, kan man öva upp genom erfarenhet och träning (Bagner-Jensmar & Jonson, 2008:9).

Under rubriken tidigare forskning kommer jag att referera till Paula Mulinari och hennes avhandling *Maktens fantasier & servicearbetets praktik* (2007). Flera av hennes respondenter säger att man utför en viss form av teater när man arbetar i en matsal. Författarna Bagner-Jensmar och Jonson gör även de en jämförelse med att spela teater. ”Det fordras med andra ord professionalism i matsalen för att öka värdet av restaurangupplevelsen. Förmåga att göra ett litet nummer av kunskaperna men ändå prompt vika huvudrollen åt gästen” (Bagner-Jensmar & Jonson, 2008:3).

1.3 Bakgrund till ordet social kompetens

Enligt Nationalencyklopedin betyder social kompetens ”förmåga att umgås och kommunicera med människor i ens omgivning på ett sätt som befrämjar den sociala samvaron. Hög social kompetens anses värdefull i t.ex. skola och arbetsliv” (Nationalencyklopedin).

Beteendevetaren Susanne Mannberg anser att social kompetens blev ett vanligt förekommande ord under 1990-talet i samband med rekrytering av nya medarbetare. Kompetensbegreppet har förskjutits från att ha varit fyllt av kunskap och färdigheter till att man nu måste ha ett större mått av socialt anpassningsbara egenskaper (Mannberg, 2001:5-6). Att begreppet har levt kvar har till stor del att göra med att serviceyrkena i samhället växer men även att många arbeten har blivit mer individualiserade och allt fler anställda har direkt kundansvar. Mannberg menar också att det behållit sin aktualitet eftersom flera arbetar som konsulter och har flera uppdragsgivare (Mannberg, 2001:9).

Författaren och folkvettsexperten Magdalena Ribbing menar att social kompetens är något som är svårt att beskriva och att det är ett modeord som har tillkommit de senaste 20 åren. Ribbing ser på social kompetens som att man skall möta andra människor med respekt och att man har en förmåga att anpassa sig i olika situationer och inte sätta sig själv i främsta rummet (M. Ribbing, personlig kommunikation, 23 augusti 2010).

1.4 Olika definitioner av social kompetens

Olika författare och forskare har olika syn på vad social kompetens är. Men som sammanfattning kan sägas att det handlar om att vara medveten om sig själv och den roll man spelar i samspelet med andra, och att man inser hur viktigt det är med kommunikation och att man både ger och tar i gruppen.

I *Social Kompetens* (2001) skriver Susanne Mannberg att social kompetens handlar om att ha en förmåga att kunna bemästra två perspektiv. Det ena är att man måste vara medveten om sig själv och vad man kan och vill och det andra perspektivet är att man skall kunna se andra personer och kunna sätta sig in i deras situation. Den sociala kompetensen skiftar när man ställs inför olika situationer och skall ses som ett komplement till den yrkeskompetens som vi har (Mannberg, 2001:6).

Sociologen Anders Persson skriver i sin bok *Social kompetens* (2003) att begreppet social kompetens har två olika aspekter. Det finns en gruppaspekt och en som är på individnivå. Individens förmåga att anpassa sig till en grupp och relationerna mellan personerna i gruppen är viktig (Persson 2003:20). Persson anser också att en bättre förklaring till vad som menas med relationer är att en person är lyhörd och har förmågan att kunna kommunicera med en annan person. Persson menar också att vi behöver social kompetens när vi träffar personer utanför vår familj eller nära vänskrets. I umgänget med vår familj kan vi vara oss själva på ett sätt som man inte kan när man träffar människor utanför den kretsen (Persson 2003:103).

Författarna Stefan Petersson och Lars Sjödin förklarar i boken *Tänk om – att arbeta med social kompetens i skolan* (2001) att det finns två faktorer bakom social kompetens. Det ena är den inre kompetensen och med det menas att vi förstår våra egna värderingar, känslor och drivkrafter. Den andra kompetensen är handlingskompetens och den inbegriper praktiska färdigheter, teoretiska kunskaper, abstrakt förståelse och förmågan till problemlösning. Dessa två kompetenser bildar tillsammans till en persons sociala kompetens. När dessa två samverkar i ett samspel med andra personer så uppstår en social kompetens. Detta sker genom att vi skapar nya relationer, bevarar redan etablerade relationer, lär oss nya saker och lär ut saker till andra personer. Vi skapar ett mervärde i kontakten med våra medmänniskor. Författarna menar också att det är viktigt att göra skillnad mellan social kompetens och att ha kompetensen att vara social.

Sociala och trevliga kan alla människor vara men det är när vi får ett meningsfullt utbyte människor mellan som vi har en social kompetens (Petersson & Sjödin, 2001:17-18).

Sociologen Erving Goffman skriver i sin bok *Jaget och maskerna* (2000) att när en person kommer i kontakt med andra personer sker ett ömsesidigt utbyte av olika upplysningar dem emellan. Det kan handla om social status i samhället, om personen är pålitlig och uppfyller de kriterier som man önskar. På så sätt avläser man hur man skall bete sig mot varandra (Goffman, 2000:11). Goffman menar att mötet mellan olika personer är en form av ett uppträdande och det finns vissa normer som de agerande vill leva upp till. Uppträdandena görs för att övertyga motparten att personen har det som krävs (Goffman, 2000:25).

Psykologen Daniel Goleman anser att social kompetens ingår som en del i social intelligens. Den andra delen är social medvetenhet. Den sociala medvetenheten omfattar ett visst mått av empati, lyhördhet och att ha kunskap om hur den sociala världen fungerar. Den sociala kompetensen enligt Goleman är att man kan samspela med andra, kunna presentera sig själv på ett bra sätt, att man kan påverka och att man visar omtanke (Goleman, 2007:110).

Samtliga författare anser att det är viktigt med samarbete i gruppen. Lyhördhet är ett ord som förekommer flera gånger och det är i samspelet mellan individer i en grupp som det fokuseras på. I denna uppsats kommer det att vara visst fokus på hur gymnasieskolan lär ut social kompetens. När man arbetar inom restaurangbranschen möter man en mängd människor dagligen både på individnivå men även i grupp så det är viktigt att lyhördheten och samspelet har tränats.

2. Syfte och frågeställning

2.1 Syfte

Syftet med denna uppsats är att undersöka hur skolan respektive arbetsgivare inom restaurangbranschen ser på social kompetens. Skolans uppdrag är att lära ut efter mål som finns angivna i kursplaner och restaurangerna arbetar efter mål som bestäms av restaurangens ägare. Vad är det som skiljer dessa mål? Finns det någon skillnad i det skolan lär ut om social kompetens och vad branschen verkligen eftersträvar. Lärarna har en viktig roll att förmedla det som finns angivet i de fastställda styrmedlen men även försöka ge eleverna träning i vad som krävs i serveringshantverket.

2.2 Frågeställning

De frågor som jag mer specifikt vill försöka besvara är:

Vad finns det för skillnader mellan yrkeslärares respektive arbetsgivarnas uppfattning om vilken social kompetens som behövs i restaurangyrket?

Anser restaurangbranschens företrädare att eleverna får den sociala kompetens som krävs?

Hur gör yrkeslärare när de undervisar i social kompetens?

3. Metod och urval

3.1 Metod

För att besvara dessa frågor har jag valt att intervjua yrkeslärare och restaurangchefer till min undersökning. Antalet respondenter har varit sex stycken, tre från vardera yrkesgruppen. Anledningen till att jag valt att intervjua både yrkeslärare och restaurangchefer är att försöka finna om det finns någon skillnad i uppfattningen i vad som är social kompetens och även undersöka om restaurangbranschen anser att eleverna har den sociala kompetens som krävs på dagens arbetsmarknad. Urvalsprincipen vid denna typ av intervjuer är den mest förekommande och man kan prata om att principen är centralitet. Detta betyder att man försöker få till intervjuer med viktiga personer. Ordet kommer från journalistiken där det är viktigt att få tag på personer som är så nära källan som möjligt. Personer som intervjuats har både erfarenhet och kunskap om området som undersöks (Esaiasson m.fl., 2007:291).

Mitt val av metod är halvstrukturerade intervjuer. Jag har haft ett antal huvudfrågor som har ställts till samtliga respondenter, dock har följdfrågorna varit olika från fall till fall. Anledningen till val av denna metod är att intervjun är lätt att anpassa till den respondent som jag har framför mig just då och förstå deras sätt att resonera. Enligt författarna till *Metodpraktikan* (2007) finns det då större möjlighet till uppföljningar och att kunna få svar som kanske är oväntade (Esaiasson m.fl. 2007:283). Min målsättning med intervjuerna är att få respondenterna att säga sin privata uppfattning i ämnet social kompetens men även hur man ser på social kompetens på den skola eller det företag där respondenten arbetar. Detta menar Esaiasson m.fl. är viktigt för att sen kunna jämföra mellan de båda grupperna men att även kunna ha en återkoppling till tidigare forskning på området (Esaiasson m.fl. 2007:287).

Staffan Stukát anser att intervjun är ett av de viktigaste redskapen när man studerar inom utbildningsvetenskap. Intervjun som metod har två olika vägar. Den strukturerade intervjun eller den halvstrukturerade. Den strukturerade intervjun gör att forskaren håller sig inom ett valt område och med en fast plan för hur frågorna skall ställas. Vid den halvstrukturerade intervjun har man en friare syn på frågorna och låter dem löpa mer fritt. Den strukturerade intervjun gör att man får snarlika och standardiserade svar som är relativt lätt att behandla och få en jämförelse inom gruppen. En halvstrukturerad intervjus mål är att man har en friare hållning till frågor och olika teman. Målet är att få fram åsikter och meningar om olika företeelser. Efterarbetet med en halvstrukturerad intervju är mer omfattande men fördelen är att det är lättare att göra följdfrågor till ämnen som är intressanta (Stukát, 2005:38-39).

Intervjuerna med mina respondenter har varit enskilda och jag har använt mig av en intervjuguide, som finns med i arbetet som bilaga på sidan 34. Intervjuguiden har ett antal huvudfrågor som stöd. Dock har frågorna varit av en öppen karaktär för att det skulle vara enkelt och naturligt att ställa följdfrågor. Samtliga intervjuer har gjorts på respondenternas arbetsplatser. Valet av plats har skett i samråd mellan mig och respondenten. Detta för att respondenterna inte skulle behöva utnyttja sin fritid för att förflytta sig. En annan anledning att vara på en plats som respondenten själv väljer är att det är viktigt att man kan känna sig bekväm (Stukát, 2005:40).

Intervjuerna har varierat i längd mellan 25 minuter och upp till en timme. Min målsättning har varit att banda samtliga intervjuer och därefter transkribera dem. Detta för att koncentrera mig på att ställa relevanta följdfrågor utifrån min intervjuguide. Efter varje intervju har jag samlat mig en stund efteråt för att tänka igenom det som sagts.

Dock hade jag ett problem med tekniken under en intervju. Den intervjun genomfördes då på så sätt att jag ställde frågor efter min intervjuguide och antecknade svaren alltefter intervjun pågick. Nackdelen med den intervjun är att den tar längre tid och att det uppstår onaturliga pauser då man måste omsorgsfullt anteckna vad respondenten säger. En annan nackdel är att man inte har möjligheten att anteckna så utförligt och på det sättet missar viktig information. Jag stannade kvar i rummet där intervjun hade skett för att renskriva och försöka dra mig till minnes vad som sagts innan det föll i glömska. Under intervjun gjorde pauserna att respondenten fick god tid att tänka igenom sina svar och detta upplever jag som att det var positivt och att det förde intervjun framåt. Transkriberingen är en tidsödande faktor när man intervjuar men det är viktigt för det har gjort att materialet har kunnat ses över flera gånger.

3.2 Urval

Urvalet av respondenter till min undersökning är tre yrkeslärare som undervisar i servering och barteknik på hotell- och restaurangprogrammet och tre personer som är verksamma på restauranger, antingen som ägare eller att de har en chefsbefattning. De yrkeslärare som jag intervjuat arbetar på gymnasieskolor i Göteborgsregionen och restaurangcheferna arbetar på restauranger i Göteborg. Samtliga yrkeslärare har flerårig arbetslivserfarenhet av serveringsyrket och restaurangcheferna har flerårig erfarenhet från olika typer av restauranger. Mina respondenter har god insikt i vilka kvalifikationer som man kräver av serveringspersonalen på en restaurang idag. Yrkeslärarna som undervisar i ämnet servering har ofta kontakt med restaurangchefer på restauranger då det ingår arbetsplatsförlagd undervisning (APU) i läroplanen. APU bidrar till att ömsesidigt öka förståelsen mellan skolan och arbetslivet.

3.3 Etiska överväganden

När man gör intervjuer till ett arbete av detta slag är det viktigt att informera respondenterna vilka förutsättningarna är. Samtliga respondenter blev informerade innan intervjuerna startade att medverkan är frivillig och att materialet som samlats in kommer att användas i mitt examensarbete. De blev även informerade att de kunde avbryta intervjun när de ville och att de hade möjligheten att avböja att svara på någon fråga. Samtliga respondenter blev lovade anonymitet, så varken deras identitet eller arbetsplats kommer att kunna identifieras. Respondenterna kommer inte att nämnas vid namn utan som lärare 1, 2, 3 eller restaurangchef 1, 2 eller 3. Ett informerat samtycke är viktigt för att respondenterna skall förstå att det är en intervju och inte ett vardagligt samtal (Esaiasson m.fl., 2007:290).

3.4 Studiens giltighet

När man gör en undersökning av detta slag så måste man i samtliga fall fråga sig som författare hur noggrannheten, reliabiliteten är och om validiteten, att frågorna överrensstämmer med syftet med undersökningen, når fram. Reliabiliteten enligt Stukát är hur bra metoden är som man valt. Metoden med intervjuer anser jag vara den enda metod som fungerar i denna typ av undersökningar. Jag avser att undersöka vad personer har för åsikter och erfarenheter i ämnet social kompetens. Det som kan påverka reliabiliteten är vad respondenterna tycker om ämnet. Det kan vara så att en respondent inte har varit förberedd på att bli intervjuad, att man svarar på frågor som man kanske inte har någon kunskap om eller att man bortser från att svara för att man kanske inte känner sig motiverad (Stukát, 2005:125-126). Något annat som kan påverka reliabiliteten på en studie av detta slag är om respondenterna känner varandra och vilken typ av relation de har sinsemellan.

Både restaurangbranschen och skolan, i synnerhet inom yrkesämnen, har inte så många medlemmar i sina yrkeskårer så sannolikheten att några är bekanta med varandra finns. Det kan öka risken att respondenterna diskuterar sin medverkan mellan sig och på så sätt gör att resultatet inte blir det önskade. De respondenter som jag har valt till denna undersökning är enligt min vetskap inte närmare bekanta med varandra.

Validiteten enligt Stukát är att man undersöker det som skall undersökas. Har jag fått fram rätt information från mina respondenter. Stukát menar att det är svårare att veta om undersökningen har validitet än om den har reliabilitet. Det som kan ifrågasätta validiteten är om respondenten har varit ärlig i sina svar. En respondent kanske inte vill svara ärligt för att då kanske eventuella brister i arbetssätt eller den egna organisationen avslöjas. Detta kan vara ett validitetsproblem menar Stukát. Det är viktigt att man ställer sig frågan gång på gång om man är på rätt väg i sin undersökning (Stukát, 2005:126-128). Min uppfattning är att validiteten är god i min undersökning. Detta kan jag säga för i dagens läge står jag med ett ben i vardera lägret. Ett ben finns i restaurangvärlden genom min mångåriga erfarenhet som servitör och bartender. Det andra benet finns i skolans värld. Dock inte så djupt rotat som restaurangbenet, men på god väg att få fäste genom att ha varvat teori och praktik under tiden som student på läraryrket.

En annan fråga enligt Stukát när man gör en undersökning på detta sätt är generaliserbarheten. Kan man dra slutsatsen att de svar som man får fram i sina intervjuer gäller för samtliga yrkeslärare eller restaurangchefer (Stukát, 2005:129). Naturligtvis finns det yrkeslärare och restaurangchefer som har andra åsikter och meningar än mina respondenter. Att då dra generella slutsatser kan vara vanskligt. Min mening är att jag själv har lång erfarenhet av att arbeta på restaurang och samtliga respondenter har lång erfarenhet av restaurangbranschen. Antingen har de varit eller så är de verksamma inom restaurangbranschen. De resultat som jag har fått fram stämmer väl med min egen erfarenhet och därför är det sannolikt att de är giltiga och speglar verkligheten.

4. Tidigare forskning

I kapitlet tidigare forskning kommer jag att dela in kapitlet i olika delar där jag tar upp vad olika författare och forskare anser om social kompetens. Jag kommer att inleda med hur en platsannons utformas så att det kan spegla behovet av social kompetens. Vidare kommer jag att ta upp social kompetens i servicearbete, social kompetens i yrkeskunskap, social kompetens i gruppen och skolans roll i den sociala kompetensen.

4.1 Social kompetens i platsannonsen

Sociologen Lennart G. Svensson framhåller att kompetens och kunskap blir alltmer viktigt i dagens produktionssamhälle. Detta är för att produktion genom förädling av råvaror blir allt mindre men tjänstesektorn blir större och kundernas krav ställer högre krav på företagen och de anställdas kompetens (Svensson, 2002:191). Vid rekrytering kan man se till den arbetssökandes formella meriter men även om dess sociala förmågor såsom ledarskapsförmåga, serviceerfarenhet och känsla för kundservice. Enligt Svensson kan man se att det har blivit mer vanligt och viktigare med människornas personligheter än med kvalificeringen för en arbetsuppgift (Svensson, 2002:209). Svensson menar också att det finns en tendens bland yngre att mer framhäva sig själv och sina personliga goda egenskaper lika mycket som sina formella meriter. Den ökande betoningen av social kompetens öppnar för att sätta personen i fokus än de krav som arbetet kräver (Svensson, 2002:215).

I *Platsjournalen* från 26 mars 2010 finns det olika definitioner som kan jämföras med uttrycket social kompetens. Det finns olika kriterier som den arbetssökande skall ha och det kan handla om att personen skall vara lyhörd, smidig i umgänget med andra, att man skall vara stödjande och coachande. Några andra definitioner kan vara att personen skall vara utåtriktad, självständig, initiativrik, god förmåga att strukturera och analysera och ha känsla för att ge god service (Arbetsförmedlingen).

Anders Persson menar att annonsspråket är en egen särart som har till uppgift att lyfta fram en viss kategori (i detta fall) av människor genom att använda betoningar, värdeladdningar och andra markörer. Vidare menar han att man betonar att ha social kompetens för att på så sätt kunna väga upp brister inom andra kunskapsområden (Persson, 2003:21-22).

4.2 Social kompetens i servicearbete

Att arbeta som servitris, servitör eller bartender innebär att ge service till människor, eller till gäster som människorna kallas när de kliver in genom dörren på restaurangen. När man pratar om service finns det två olika typer av service som kan avses. Den ena är mekanisk service och då utför gästen det mesta av arbetet själv t.ex. buffélunch och får på så sätt en billigare produkt. Manuell service är när en gäst beställer vad som önskas och inte på något sätt deltar aktivt i utförandet (Bokstad & Eriksson, 2006:81). Det är den manuella servicen som avses nedan.

Paula Mulinari har i sin doktorsavhandling *Maktens fantasier & servicearbetets praktik* (2007) intervjuat personer som är verksamma inom restaurangbranschen i Malmö och en av dessa säger att det är viktigt att man har förmågan att 'ta folk' och att detta är inte något man kan lära sig utan att man har det eller inte (Mulinari, 2007:106). Vidare säger flera av Mulinaris intervjuade att karaktären på arbetet varierar beroende på var man jobbar. Om man jobbar på en kvarterskrog är det ofta så att man har många stamgäster och det gör att personalen är på ett speciellt sätt, det blir lätt en mer familjär atmosfär. Om man jobbar på ett ställe med större kundkrets, är det viktigare att man är trevlig och att man är bra på att 'ta folk'. Det finns i den meningen två olika sorters accepterade normer för hur man skall vara. Det som krävs på den lilla kvarterskrogen är inte detsamma som behövs på den stora restaurangen med många gäster. Kvarterskrogen kräver mer omsorgsarbete medan du behöver mer känsla för hur du är och hur du uppträder på den stora restaurangen (Mulinari, 2007:111). Mulinari menar att det viktigaste när man arbetar med service är de sociala färdigheterna. De är viktigare än att man har ett praktiskt kunnande (Mulinari, 2007:55). Mulinari menar att i servicebranschen räknas den sociala kompetensen som något naturligt och medfött och det gör att man glömmer att en anställd kan ha andra kompetenser. I ett serviceyrke räknar arbetsgivarna med att man har ett visst mått av social kompetens så det premieras inte i samma utsträckning som det gör inom andra yrken. Det är naturligt och medfött. En förklaring till detta enligt Mulinari, är att servicearbete på restaurang kan ses som en förlängning av hushållsarbete och i den jämförelsen finns att det är ett yrke utan större krav på kunskap. Dock menar en av Mulinaris respondenter att en anledning till att man går ut på restaurang är att man vill slippa hushållsarbete den gången (Mulinari, 2007:107-108).

Flera av de som Mulinari har intervjuat menar att arbetet på restaurang är en form av omsorgsarbete men att det även finns ett visst inslag av att spela teater. Det ingår i jobbet att vara glad och trevlig och även när man kanske har personliga problem. Det ingår i det som kunden köper att personalen skall vara på ett visst sätt. De anställda spelar sin roll på olika grunder.

En anledning är att man har många olika typer av gäster som vill ha personlig service och bli betraktade som enskilda individer, så man måste ställa om inför de olika karaktärerna. En annan anledning är att det kan hända så mycket olika saker under en och samma kväll. Allt från att ta hand om berusade personer, servera drinkar eller vara en lyssnande medmänniska. Det kan även vara att man gör det för att få mer dricks men även för att ha det som ett sorts skydd mot de krav som man ställs inför dagligen i sitt arbete. Arbete inom restaurangbranschen kräver att man är på ett speciellt sätt och en av de intervjuade menar att när man sätter på sig sin arbetsuniform börjar man spela ett spel. Under en dag varierar uppträdandet och det genom att man känner efter vilken serviceperson man skall vara vid olika tillfällen. Detta menar Mulinari är en stor del av de anställdas kunskap (Mulinari, 2007:115-120).

Magdalena Petersson (2003) har forskat i hur man iscensätter ett visst beteende när man jobbar med service. Petersson har främst undersökt hur utbildningen av kabinpersonal går till på två olika flygbolag. När man blir anställd inom ett serviceyrke så är ens uppgift att se till att kundernas förväntningar uppfylls. De förväntningar som avses är att man agerar enligt företagets profil och enligt andra värderingar som företaget vill stå för (Petersson, 2003:44). I den träning som ett av flygbolagen ger är det öppet uttalat att ” Du ska visa att ditt beteende inte är medfött. Det är inte en konstant, som kön eller ögonfärg. Det varierar – det är som en hatt man bär. En roll man väljer att spela” (Petersson, 2003:50). Petersson pratar om performance och med det avses en norm och ett beteende som är företagsbestämt, en iscensatt servicenorm. Flera av respondenterna i Peterssons undersökning menar att den iscensatta normen som de förväntas följa ger en distans och att de har fått en yrkesroll i sin utbildning (2003:90-94). Som anställd väljer man vilken roll man vill spela menar Petersson. Att visa sina privata känslor hör inte hemma i ett serviceyrke såvida de inte överensstämmer med företagets policy (Petersson, 2003:57). I och med att man spelar en roll så är uniformen ett verktyg för ens identitet. När man tar på sig sin uniform så tar man även på sin yrkesroll. Uniformen kan även vara en sorts skydd när du träffar besvärliga kunder. Är kunden upprörd och missnöjd över något och skäller på dig, så är det på dig som representant för företaget och inte på dig som privatperson. Kunden skäller på uniformen (Petersson, 2003:93).

Goffman anser att spelet eller ”teamframträdande” som han kallar det, sker när man är förtrolig med sina arbetskamrater. En restaurang har en yta där gäster och personal vistas tillsammans men även en yta där bara personal får vistas. I personalens egna utrymmen är det tillåtet att ta en paus från den spelade normen (Goffman, 2000:114). Ofta så är det som händer innanför dörrarna till matsalen, i personalens privata yta, viktigt för att stärka gruppens moral och samla ny kraft i framträdandet med gästen. I teamframträdandet som Goffman pratar om, utvecklas det signaler mellan gruppens medlemmar. Dessa signaler kan vara till fördel för gruppens framträdande när en i gruppen behöver hjälp eller förmedla någon information till en annan medlem (Goffman, 2000:155-157).

Något annat som är till gagn för servicearbete är när ett företag har en väl uttalad strategi och affärsidé. Det är viktigt att de anställda får en positiv syn på företaget och affärsidén för att lättare kunna identifiera sig med den. Om det inte förhåller sig på det sättet är det inte säkert att alla anställda alltid agerar enligt företagets önskan (Petersson, 2003:48).

4.3 Social kompetens i yrkeskunskap

De norska forskarna Per Lauvås och Gunnar Handal säger i sin bok *Handledning och praktisk yrkest teori* (2001) att kunskap är personlig och att den är individuell. Dock menar författarna att det sker en viss yrkessocialisering när man kommer som ny på en arbetsplats. Man har en formell sida med sig från sin utbildning men man får en mer informell utbildning när man börjar arbeta. Med yrkessocialiseringen menar Lauvås och Handal att man kommer in som nybörjare och genom att delta i yrkets alla delar så kommer man till slut att bli en fullvärdig medlem i en viss yrkesgrupp. Det är inte bara den formella kunskapen som är viktig om man skall blir socialiserad i en grupp utan även att känna till de oskrivna regler som gäller för hur man skall bete sig och även vilka åsikter och attityder som är accepterade (Lauvås & Handal, 2001:141).

I SOU 1992:94 skriver professor Ingrid Carlgren att kunskap är ett måste för att vi skall kunna förstå världen och att denna kunskap är beroende av sitt sammanhang. Kunskapen utvecklas genom att växelvis spegla vad man vill uppnå, den kunskap som man redan har och de erfarenheter som man gör under tiden. Kunskaperna gör att vi vidgar vår kontaktyta med världen utanför och vår radie av förståelse växer allt större (SOU1992:94:26-29). Vidare menar Carlgren att det finns fyra olika kunskapsformer. De fyra olika formerna är fakta, förståelse, färdigheter och förtrogenhet. Carlgren gör denna uppdelning av kunskapen för att visa att det finns en stor mångfald vad gäller kunskap och hur den kommer till uttryck (SOU, 1992:94:31-33). I samtliga av dessa fyra kunskapsformer ingår även tyst kunskap. Med tyst kunskap menar man kunskap som är personlig och att den är grundad på egna erfarenheter. Tyst kunskap, menar Lauvås & Handal, kan vara svårt att lära sig teoretiskt utan det är mer en praktisk kunskap (Lauvås & Handal, 2001:106). Carlgren menar att kunskap inte är en konstant utan den varierar från tid till annan. Dessutom kan kunskap vara bundet till plats och vara olika på olika platser. Arbetsmarknaden idag kräver mer av formella kunskaper än tidigare (SOU 1992:94:30).

Kompetens och kunskap anses vara två olika delar. Kunskap förknippas med egenskaper som fakta, regler och procedurer. Kunskap kan även vara att man besitter färdigheter när man utövar något. I hantverksyrken finns det vissa delar som kan benämnas som tyst kunskap. Den tysta kunskapen kan vara kunskap som man kan ha svårt att formulera med ord. Kompetens är både arbetsorienterat och sätter fokus på människan som skall utföra det. Kompetens i arbetslivet kan även innefatta emotionella och sociala delar. Dagens arbetsmarknad har både krav som kan härledas till arbetsplatsen och som kan vara knutna till en viss position med specifika arbetsuppgifter. Sådana krav kan även vara inriktade på social eller personlig kompetens och kan ge sig uttryck genom en formell arbetsbeskrivning men även vid informella samtal arbetstagar emellan (Svensson, 2002:188-189).

En yrkeslärare måste vara medveten om två olika system för att nå fram med sin undervisning. Man har en fot i vardera arbetslivet och i skolan och det är viktigt att yrkesläraren hjälper eleverna se kopplingen däremellan. Arbetslivet står för den praktiska kunskapen och skolan för den teoretiska menar professor Robert Höghi (2009:101). Arbetsplatser utformar en yrkeskultur och den består av normer och arbetsmoment som har sina rötter långt tillbaka i tiden. Yrkeskulturen kan ses som en form av utbildning man skall ta sig igenom. En arbetsplats kan ha flera olika yrkeskulturer. Ur yrkeskulturen kommer sedan yrkespraxis som består av mer specifika moment och regler. En yrkespraxis kan det vara svårt att lära sig genom formella beskrivningar. Yrkespraxis har vuxit fram under lång tid men den är under ständig förändring.

När man kombinerar yrkeskulturen och yrkespraxisen får man en yrkeskunskap. Som synonym till yrkeskunskapen kan man använda yrkesskicklighet. När man använder sin yrkeskunskap så använder man en medveten kunskap. Dock kan sägas att när man behärskar sin yrkeskunskap så kan det vara svårt att beskriva den med ord (Höghelm, 2009:104-106).

I den serviceutbildning som Magdalena Petersson har studerat menar en representant för ett av flygbolagen att det är väldigt viktigt att man identifierar sig med sitt yrke. Det är viktigt att veta vad man representerar även när man är privat (Petersson, 2003:47).

Psykologen Lars Svedberg menar att på en arbetsplats är det viktigt att understryka att det är en arbetsgrupp och inte någon annan form av grupp man bildar. Definitionen bör vara klar över vad som är arbetet och syftet med gruppen för att kunna identifiera sig med arbetet (Svedberg, 2007:185).

4.4 Social kompetens i gruppen

Gruppaspekten av social kompetens är att en person måste ha förmågan att smälta in i gruppen. Ha förmågan att anpassa sig. Detta kan ses som en form av grupptryck som personen måste kunna hantera. Detta grupptryck anser Persson till viss del vara av positiv karaktär och att det gagnar den enskilde individens prestationsförmåga i arbetslivet (Persson, 2003:165). Dock anser Persson att när man pratar om att en person saknar social kompetens så handlar det ofta om personens ovilja eller andra problem att anpassas till gruppen (Persson, 2003:30). Professor Ingalill Eriksson menar att den som har en social kompetens har förmågan att kommunicera med andra och därigenom ta gemensamma beslut i grupp. Vi måste även i dagens samhälle kunna se oss själva i ett större socialt sammanhang (Eriksson, 2001:9). Goffman menar att när en enskild individ möter en grupp människor så speglar gruppens reaktion det sätt som den enskilde personen kommer att handla. Det kan vara för att åstadkomma något för sin egen vinning men det kan lika gärna vara så att gruppens norm styr hur personen handlar. Ibland är personen medveten om handlingen men det kan lika gärna vara en omedveten handling (Goffman, 2000:15). Dock anser Goffman att gruppmedlemmarna ofta är medvetna om nya individers handlingar och kan agera därefter. Handlingarna anser Goffman vara tvådelade, den ena är en medveten handling att göra sig intressant för gruppen och den andra ligger i de icke verbala signaler som personen sänder ut. På det sättet anser Goffman att som grupp kan man utöva en viss form av påverkan som är till gagn för gruppen (Goffman, 2000:16). Något annat som också stärker gruppen utåt sett är att man har ett utvecklat fackspråk. Solidariteten stärks och man kan som grupp ha något som förenar när man möter sina gäster även om det görs vid olika tillfällen (Goffman, 2000:156).

Persson anser att det finns risker med gruppaspekten av social kompetens. Dels är det när social kompetens används som en sorteringsmaskin och den som inte lever upp till kraven ställs utanför. Kravet på social kompetens är till gagn när man söker en lagkamrat. I detta agerande utesluter man medvetet personer med alltför stort ego. Persson frågar sig om detta kan bero på att grupptrycket är för stort eller kan det vara så att en ensam individ kan vara alltför stark och orkar stå emot gruppen (Persson, 2003:166). Svedberg tycker att det är viktigt att ledaren är en jämlike i gruppen. Ledaren bör inte få för stort inflytande så att gruppens medlemmar blir beroende av ledaren. Då är själva vitsen med en grupp borta och medlemmarna kan känna att man inte tillför något eller att de inte behöver ta sitt ansvar (Svedberg, 2007:183).

När man pratar om social kompetens är kommunikation ett viktigt begrepp. Persson menar att det finns normer för vad som anses vara normalt och att dessa underlättar för individer att veta om man kan lita på andra personer (Persson, 2003:85).

Svedberg menar att det finns en viss övertro på hur samarbetet i en grupp skall fungera. Det finns en risk för att man tar med sitt individuella tänkande när man kommer i en grupp och inte tänker på att det är viktigt att man bör arbeta på annat sätt. Svedberg menar att det är viktigt att det finns någon form av ledarstruktur och att man vet vad och hur det skall göras (Svedberg, 2007:191-192).

Persson anser att social kompetens är en förmåga som är individuell men att den bedöms av utomstående. Det är våra förväntningar som styr (Persson, 2003:183). Svedberg menar att det är viktigt att gruppens mål och arbete behöver revideras efter en tid så att man kan rätta till det som kanske blivit fel eller om det saknas någon viss kompetens (Svedberg, 2007:204).

4.5 Skolans roll i den sociala kompetensen

Eriksson menar att social kompetens är något man kan förvärva liksom annan kompetens. Den sociala kompetens som en människa har varierar över tiden. Ibland kan det vara lättare och ibland så kan det kännas tyngre. Eriksson menar att det är viktigt att man stannar upp och gör reflektioner över situationen. Till och med ett misslyckande kan vara fruktbart i utvecklingen av social kompetens. En person blir aldrig färdig med utvecklingen av sin sociala kompetens (Eriksson, 2001:222).

Yrkesförberedande utbildning har till stor del en uttalad idealbild av hur det är på arbetsmarknaden. Skolans roll är att förbereda eleverna efter den mall som finns tillhands. Denna skall på något sätt visa på vad framtiden har för krav på eleverna när de kommer ut på arbetsmarknaden (Lauvås & Handal, 2001:142). Den första tiden på arbetsmarknaden är viktig för att finna sin identitet. Lauvås och Handal menar att det finns två olika vägar till att socialiseras och därmed anamma den sociala kompetens som är bruklig inom yrkesgruppen (Lauvås & Handal, 2001:143). De menar att det finns en omedveten och en medveten socialiserings process. I den omedvetna processen är man passiv och låter sig socialiseras och anamma yrkets koder utan att man är medveten om det. Den medvetna socialiseringen är att då tar man som person en mer aktiv ställning till det som händer omkring en som person. Det blir då upp till den enskilda personen om man vill bli socialiserad eller inte (Lauvås & Handal, 2001:143). Persson menar att utbildningsväsendet och det som han kallar ” det verkliga livet” (Persson, 2003:22) har olika syn på vad som är social kompetens. Mannberg menar att det inte är oss själva och vår personlighet som behöver ändras utan våra attityder och gamla invanda mönster. Det gamla och invanda styr oss och det omedvetet och att vi måste anstränga oss för att ändra det (Mannberg, 2001:10).

Agneta Nilsson har för Folkhälsoinstitutet räknat intervjuat föreläsare som talade om ämnet ’Livskunskap’. Intervjuerna hölls i samband med en konferens hos Stiftelsen Allmänna Barnhuset år 2000. I intervjun med Terje Ogden menar han att skolan måste införa en social läroplan och att det är viktigt att den har kontinuitet, från första skoldagen till den sista. Tillfällena som finns för att lära sig det sociala spelet är färre idag än de var för en generation sen. Detta kan bero på att det finns färre tillfällen till sociala kontakter idag än tidigare. Tidigare var uppväxtmiljöerna mer sociala, idag sitter många framför datorn eller TV:n. Det är viktigt att förstå att social kompetens inte endast går ut på att lära sig en massa färdigheter utan att det är lika viktigt att lära sig att finna en balans.

Det är inte bra när någon del blir överdriven, man kan bli för upptagen med att anpassa sig till andra så att man glömmer sig själv som individ och vad man står för. I skolan menar Ogden, är det viktigt att det finns vuxna som är med och stimulerar, ser till att samspelet fungerar och kanske löser konflikter. Dock menar han, att de vuxna inte får dominera den sociala träningen som många vuxna gör, det är viktigt att det blir en balans mellan kontroll och frihet. Social kompetens består mycket i att det finns självhävdelse, men hävdar Ogden, det är viktigt att självhävdelsen inte tar över. Man måste hitta en balans mellan att ge och ta. I den sociala kompetensen är empati och självkontroll viktigt. Ogden menar att träning i det sociala samspelet är viktigt, för när man kommer ut i arbetslivet så väljer man en arbetsplats och där ingår kollegor som du inte valt (Nilsson, 2001:46-60).

Rektor och lärarutbildare Carl-Gustaf Carlsson anser att uppdelningen som den är idag med yrkesförberedande och studieförberedande utbildningar är förenad med ett statustänkande. Detta kan bero på att det praktiska kunnandet är något som är inövat och därmed inte så mycket värt (Carlsson, 2009:177). Det som till stor del är viktigt i yrkesutbildningen är hur man kan koppla relevansen mellan skolan och arbetslivet. En elev idag måste förhålla sig både till teoretiska och till praktiska ämnen. Problemet är, menar Carlsson, att det måste finnas en fungerande återkoppling mellan skolan och arbetslivet så att undervisningen speglar verkliga förhållanden (Carlsson, 2009:174).

Mattias Nylund, doktorand vid Örebro Universitet, menar även han att det görs skillnad mellan elever i yrkesutbildning och teoretisk utbildning. Värderingen av yrkesutbildningen görs i förhållandet till vilket värde den har på arbetsmarknaden. De teoretiska utbildningarna har en mer uttalad syn att de skall utbilda allmänbildade, kritiska och socialt intelligenta medborgare. Inom yrkesutbildningen så är anställningsbarheten efter slutad utbildning det viktiga (Nylund, 2010:37-38).

Den stora delen av en persons socialisering sker under skoltiden. Lauvås & Handal menar att det vi har lärt oss i skolan, det genomsyrar yrkeslivet. Dock menar författarna att den rådande normen i skolan är att det är det teoretiska som har övertaget över det praktiska. Det finns bra ambitioner till att ha ämnesöverskridande undervisning men det är inte så ofta som det lyckas och det menar Lauvås & Handal beror på att det finns två olika inlärningskulturer i det praktiska och det teoretiska. I ett praktiskt ämne så är det lättare att göra avgränsningar och det är lättare att finna problemställningar och lösningar än vad det är i de teoretiska kurserna. För en elev så är praktik ute på en arbetsplats viktig men det är viktigt att det är en kombination av både praktisk och teoretisk kunskap. Författarna menar dock att yrkessocialisationen som sker på en arbetsplats kan vara på gott och ont. Likväl som det är viktigt att lära sig procedurer och annat som är viktigt för yrket så kan det man lärt sig bli till ett hinder för nyinläring av nya rutiner och procedurer (Lauvås & Handal, 2001:144-146).

I litteraturen som jag har läst inför min undersökning fokuseras det på att ha social kompetens både i grupp men även som enskild individ. Restaurangyrket är till stor del ett arbete i grupp även om man löser de flesta arbetsuppgifter ensam. I gruppen är lyhördhet och samarbete viktiga inslag för att få gruppen att agera i samma riktning. Gruppens agerande kan vara till nytta för en enskild individ när man känner samhörighet med de övriga medlemmarna. Dock finns det farhågor med grupptillhörighet och det kan vara att en enskild individ utsätts för mobbing och liknande om man tar för stor plats eller på något annat sätt inte passar in. Social kompetens är något som anses vara positivt för en person. Förmågan att utveckla social kompetens är ett av skolans viktigaste uppdrag som en del i att göra eleverna anställningsbara efter avslutad skolgång.

Företag har idag ofta en uttalad policy för hur personalen skall agera i mötet med kunder. Företagspolicys gör att man känner tillhörighet men inskränker på den enskilde individens handlingsutrymme.

5. Resultat

Under den här rubriken kommer jag att redovisa mitt resultat av mina intervjuer. Respondenterna i min undersökning berättar om vilken social kompetens som är önskvärd när man skall arbeta inom restaurangbranschen. Vad är det man behöver ha när man slutat skolan och vad är det som man kan få genom att praktiskt arbeta i yrket? Lyhördhet, samarbete i grupp, serviceanda, yrkesidentitet och iscensättning av social kompetens är några ord som sammankopplas med social kompetens. Vidare diskuteras skolan roll och om respondenterna anser att det finns något behov idag att skolan undervisar om social kompetens. Respondenternas svar redovisas under respektive nyckelord och efter varje enskilt ord kommer jag att sammanfatta respondenternas likheter och skillnader

5.1 Lyhördhet

Enligt Nationalencyklopedin så är betydelsen för ordet lyhörd att man är en person som lätt uppfattar och tar hänsyn till något eller någon annan person (Nationalencyklopedin).

Flera av respondenterna tar upp att det är viktigt att vara lyhörd. Både mot gästerna som måste känna sig sedda men även mot arbetskamrater. Restaurangchef 3 menar att det inte är så stor skillnad mellan restaurangyrket och andra serviceyrken. Det är viktigt att man är en god lyssnare för att uppmärksamma de små sakerna som en gäst önskar. Det är då man kan ge bra service. Något av det primära när en gäst kommer till en restaurang är att de är hungriga men det är först när man lyssnar som man vet hur behovet ser ut. Restaurangchef 3 säger: ”/.../ och att du är öppen för att möta nya människor men även öppen för att möta deras behov så att säga. Agda 83 som kommer in har inte samma behov som Kalle 23, kanske.”

Restaurangchef 2 menar att det är viktigt att man läser av läget och vet vad man håller på med. Det är viktigt att det inte blir för mycket så att man kanske går över gränsen. Han tar som exempel om en gäst vill beställa vin ”Han vill ju bara ha ett gott vin, och vill ju inte ha någon utläggning om druvkärnor och sluttningar och alltihopa.”

Restaurangerna har ökat i antal så konkurrensen gör att det är viktigt att gästerna känner sig välkomna. Restaurangchef 2 menar att det inte är så längesedan man gick på krogen endast vid festligare tillfällen, annars var man hemma. Det ställer högre krav på personalen när gästerna känner sig som stamgäster och betraktar ens arbetsplats som sitt andra vardagsrum. Restaurangchef 2 säger ”Ja det är ju viktigt att man kan kommunicera med gästen på ett vettigt sätt så att gästen får det han beställer.” Lärare 3 anser att det är viktigt att ha en öppen attityd och att man är välkomnande mot sina gäster. En annan egenskap som lärare 3 understryker är att man stämmer av och känner in vilket sorts sällskap man har. Det är viktigt att sällskapet får vara huvudpersonerna, inte du själv som personal. Även lärare 1 är inne på samma linje och menar att det är viktigt att man visar en positiv och ödmjuk anda mot sina gäster.

”Om du arbetar på en mindre kvarterskrog så vill gärna gästerna att du kommer ihåg deras namn som bekräftelse. Men är du sån som inte kommer ihåg folks namn kanske du inte ska jobba på ett sånt ställe”(Restaurangchef 3).

Restaurangchef 1 uttrycker det kort och kärnfullt ”Att man har gästfokus”.

Konkurrensen idag inom restaurangbranschen ställer höga krav på personalen anser både lärarna och restaurangcheferna. Att en anställd ser gästerna och deras behov är av största vikt för det som är viktigast är gästerna och du som anställd kommer i andrahand.

5.2 Samarbete i grupp

Ordet samarbete har betydelsen att gemensamt med en eller flera personer arbeta mot ett gemensamt syfte (Nationalencyklopedin).

Att kunna arbeta tillsammans i grupp är ett genomgående tema när man pratar om social kompetens och det är samtliga respondenter eniga om. Det är viktigt att personkemin stämmer när man arbetar tätt inpå varandra. En åsikt som kommer upp vid ett flertal tillfällen är att man skall vara en lagspelare och inte bara tänka på sig själv. Ibland kan arbetet på en restaurang vara väldigt individualiserat. Du har ansvar för ett antal bord men gruppen som helhet är viktig även om man kan säga att man utför ett enskilt arbete. Lärare 2 anser att förmågan att vara flexibel är något av den viktigaste egenskapen när man skall arbeta inom restaurangyrket. Det är viktigt att man kan handskas med olika människor, både när det är gäster och arbetskamrater. Restaurangchef 3 anser att skolan har en väldigt viktig roll i att betona samarbete och hon uppfattar det som att det kanske inte görs i den utsträckning som det borde.

”När man har grupparbete så kanske det kan vara bra om läraren väljer ut vilka som skall arbeta tillsammans. Det är viktigt att träna att arbeta med olika typer av människor. Arbetar man bara med samma personer är det lätt att man intar samma roller gång efter gång, så byte av gruppmedlemmar är viktigt” (Restaurangchef 3). Det är dock så att när man jobbat några år så väljer man ofta den sorts restaurang där man tror att man passar in. Att man har lättare att samarbeta om arbetskamraterna har liknande intressen vid sidan av jobbet. Det kan också vara en del av en social kompetens anser Restaurangchef 3.

Lärare 2 kan se ett problem i att skolan inte alltid kan få eleverna att bli lagspelare i gruppen. Det kan bero på att det kan vara svårt att få plats med allt i den praktiska undervisningen. ”Vi är så noggranna i skolan att allt skall ske på rätt sätt och i rätt ordning men vi har svårt att lära eleverna tempo som är jätteviktigt” (Lärare 2).

Restaurangchef 1 menar att en grupp kan ha en sorts social kompetens tillsammans. I utförandet av olika arbetsuppgifter så tar man hjälp av varandras styrkor för att göra något gemensamt. Alla har olika styrkor och svagheter. Restaurangchef 1 tycker också att det är viktigt hur man behandlar sina gäster men även arbetskamrater. Det är svårt att behandla alla lika utan man måste se till vem man tilltalar och då krävs det social kompetens.

Restaurangchef 3 menar också att om du har en utvecklad social kompetens så kommer du lättare in i arbetslaget och blir fortare en effektiv medarbetare. Det leder ju till att restaurangen snabbare tjänar mer pengar på dig som anställd och det är mycket viktigt idag. Hon drar även en liknelse från tiden när hon arbetade som flygvärdinna. Man arbetar väldigt tätt tillsammans och kanske har stopp utomlands där besättningen måste stanna på destinationen för vila p.g.a. arbetstidslagar några dagar och då är det väldigt viktigt att man trivs tillsammans och alla har ett ansvar för att det blir så.

Samtliga respondenter är eniga om att den sociala kompetensen är viktig för hur en grupp fungerar. Det är lika viktigt att visa respekt mot dina gäster som dina arbetskamrater. Restaurangcheferna tycker skolan borde inrikta sig på att ge eleverna mer träning på samarbete och att man kan samarbeta med olika människor. Skolan har vissa problem att träna elevernas grupp tänkande. Detta beror på att undervisningen är individanpassad och du får dina betyg efter din egen prestation.

5.3 Serviceanda

Ordet service betyder enligt Nationalencyklopedin att man har en uppsättning nödvändiga eller önskvärda egenskaper som man kan ställa till förfogande till sin kundkrets. I samband med ordet service anger man i bland serviceinriktad och serviceanda som egenskaper som en person kan ha (Nationalencyklopedin).

Ett serviceyrke är ett yrke som ställer stora krav. Restaurangchef 3 säger ”Du kommer inte bara träffa nöjda kunder utan vissa kommer att vara både otrevliga och missnöjda. Då krävs det att du kan hantera det på ett bra sätt och helst ska du kunna vända det, det anser jag vara en bra social kompetens.”

Restaurangchef 2 varnar för att det kan bli för mycket av det goda också men att det då gäller att ta fram sin sociala kompetens och göra en avvägning från fall till fall. ”Det finns ju en del som är så tråkiga så att klockorna stannat, de kan allt och de är inte rädda för att berätta för gästen om det också. Gästerna sitter och somnar, men sen finns det andra som inte har så stor koll men gör ett mycket bättre jobb för de får gästerna att garva. Då spelar det kanske ingen roll om det inte stämmer, för gästen tycker att han fått en bra produkt ändå.”

Det är viktigt att kunna hantera stress och vara uthållig. Du skall ge service hela dagarna och vara serviceminded och det kräver hög social kompetens menar restaurangchef 3.

Lärare 2 menar att har man en bra social kompetens som grund vinner man mycket på det. Din sociala förmåga överväger om allt inte går efter den traditionella ordningen som man räknar med på en restaurang. Det spelar inte någon roll om tallriken ställs ner från fel håll om man har en förmåga att lösa situationen som uppstår tillfälligt. Det är även viktigt att ha med sig att man inte skall ta något personligt som många gör. Även gästerna har sina bra och dåliga sidor. Det är att ha känslan vad som krävs av mig i just den här situationen som är viktig att behärska och det är inte alla som har den förmågan.

Restaurangchef 1 menar att det är viktigt att man är serviceminded. Det märks ganska snabbt på en person om den inte är det. Har du känsla för service så kan det kompensera eventuell brist på produktkunskap eller liknande för det kan man alltid utbilda sig vidare inom.

Lärare 1 menar att det är viktigt att lära sig att man måste ta snabba beslut när man håller på med service och kanske snabbt ändra sig mot vad man sagt innan och stå för sitt beslut. Lärare 3 menar att utföra service även medför ett stort ansvar på att följa lagar och regler.

Alkohollagen är en lag med många paragrafer som man bör ha kunskap om när man arbetar i matsalen.

Respondenterna är eniga om att arbeta med service är ett krävande arbete. Det krävs att man har stor social kompetens för att kunna bemöta alla gäster under långa arbetsdagar och att man kan fatta snabba beslut. Det är viktigare att man har social kompetens och kunskapen att använda den vid rätt tillfälle än att utföra ett arbete korrekt.

5.4 Yrkesidentitet

Identitet betyder enligt Nationalencyklopedin att det finns likhet, att det finns en identifikation om tillhörighet, gemensamma utmärkande egenskaper, samt en medvetenhet om sig själv.

När en person som är nyanställd kan anpassa sig och smälta in så har den lättare att känna tillhörighet med den nya arbetsplatsen. Som arbetsgivare finns det flera sätt att veta om man har fått tag på rätt person. Restaurangchef 2 menar att det bästa sättet är att lämna den nyanställda ensam så att personen får möjlighet att lösa eventuella problem för att på så sätt lära sig av sina misstag. Du blir ingen bra anställd om det finns en person hela tiden som skall tala om vad du skall göra och hur du skall bete dig. Det viktigaste är att det sker naturligt för det känner gästerna av. Restaurangchef 2 menar också att har man en person som har lätt för att anpassa sig på en restaurang så går troligen inkörningsfasen på nästa arbetsplats lika smidigt. Restaurangchef 1 är inne på samma linje och menar att olika typer av restauranger har olika krav på den sociala kompetens som en anställd behöver. Stjärnkrogen har en sorts koncept och sportbaren har ett annat. Har man inte förmågan att anpassa sig så kan det vara så att gästen känner att denna person skulle vara någon annanstans. Restaurangchef 1 menar att det handlar mycket om hur flexibel man är i sitt tänkande och det är en viktig egenskap idag.

Lärare 2 är lite förundrad över att arbetsgivare idag inte är så intresserade av betyg och liknande. Att en person har gått på hotell- och restaurangprogrammet väger inte så tungt i sammanhanget. Det som är viktigt är att det finns referenser som arbetsgivaren kan kolla. Lärare 2 menar att många arbetsgivare anser sig vara människokännare och går på den känslan och de intryck de får vid anställningsintervjun. Dock kan läraren förstå arbetsgivarnas agerande för de söker ju en person som kan smälta in i den befintliga verksamheten. Lärare 2 hyser dock förhoppning om elevernas möjligheter att utveckla sin yrkesidentitet. Anpassningen till nya rutiner och liknande sker oftast utan att man tänker på det, för gruppen har stor påverkan på en arbetsplats.

Restaurangchef 2 vill likställa yrkesidentitet med yrkesstolthet. Han menar att den har försvunnit bit för bit. Han berättar att för ett antal år sedan så hade serveringsyrket en status men idag har den nästan försvunnit. Idag är det istället köket som har status och det har medias spegling en bidragande orsak till. Årets kock och alla matlagningsprogram, servitörerna uppmärksammas inte på samma sätt. Det är viktigt att det finns en balans för att en restaurang är en helhet, inte bara det ena eller det andra.

Yrkesidentiteten kan också komma genom att företaget har en speciell policy som man följer. Detta kan anses som en del i ett företags kompetens. Företagen har utarbetade policys för arbetskläder och beteende mot sina gäster. Lärare 2 som även är APU-ansvarig har ofta kontakt med olika restauranger och menar att vad de olika restaurangerna vill spegla utåt skiljer sig ganska mycket. Yrkesidentiteten i vissa fall kan då vara att man skall vara strikt och formell mot sina gäster eller att man har en mer familjär ton och beteende mot gästerna.

Restaurangchef 2 menar att yrkesidentiteten kom lite lättare förr. Det var mer eller mindre en oskriven lag att man inte skulle arbeta för länge på en arbetsplats och det gjorde att man fick mer erfarenhet från olika sorters krogar. Idag är det inte så lätt eftersom man tvingas hålla fast i det arbete man får och då blir man kvar en längre tid.

Restaurangcheferna förlitar sig till sin egen känsla när det kommer till att anställa personal. De har stor kunskap och vet vilka personer som de letar efter vid nyanställningar.

Företrädarna från skolan har känslan av att utbildning inte räknas så tungt när man söker arbete på restaurang utan det är erfarenhet och det personliga sättet som är avgörande. Som anställd är det viktigt att du har förmågan att anpassa dig till den arbetsplats som du är på för att göra inkörningsfasen så smidig som möjligt. Restaurangcheferna menar att det är viktigt att man har en yrkesidentitet och yrkesstolthet och den kan man få lättare genom att arbeta på flera olika arbetsplatser.

5.5 Iscensättning av social kompetens

Nationalencyklopedins förklaring på iscensättning är att det är en annan benämning på regi, ett förberedande för ett konstnärligt uppförande (Nationalencyklopedin).

När man iscensätter social kompetens tar man fram en roll som speglas av den kultur som finns på den restaurangen man arbetar på. Det är en förutbestämd policy eller norm som råder på arbetsplatsen. Den som står för regin på arbetsplatsen är ägaren eller den högste chefen.

Lärare 2 säger ”Jag har ju [företaget] i tankarna här. De som jobbar där ser ju väldigt lika ut även om de har olika utseende men de har formats till det som företaget har önskat. På det sätt som företaget vill att de skall vara både till sätt och till utseende. De säljer ju sitt varumärke genom personalen.”

Restaurangchef 2 menar att social kompetens inte är det viktigaste, utan yrkeskunskapen. Han menar att han aldrig tittar på om en arbetssökande har det eller inte. Han menar att han bara intresse för det man gör så kommer den sociala kompetensen. ”Jag menar om tusen personer söker ett arbete så säger de flesta att det är kul att träffa folk och alltihop, men det är inte det jobbet handlar om. Det är viktigare med produktkännedom, för kan du det så får gästen förtroende för dig.”

Flera av respondenterna jämför ett servicearbete med att spela teater. Lärare 2 menar att de flesta av oss inte är likadana hemma som vi är på arbetet. När man arbetar i matsalen så tar man på sig en roll och spelar den. Det viktiga med detta är att göra det så att det blir naturligt och känna av hur långt man kan gå i spelet. I en rekrytering av ny personal så är detta en faktor att ha med i beräkningen, att en arbetssökande kan ha tränat in ett beteende. Restaurangchef 2 menar att det är en stor del extroverta personer som söker sig till yrket och förr fanns det ett uttryck som sa att när man bytte arbetsplats så ”bytte man scen”. Dock menar han att det kan vara så, att om en person är väldigt framåt när man träffas första gången kan det bli raka motsatsen när gästerna börjar komma och tempot ökar. Den personen blir kanske ståendes i ett hörn och inte vågar ta sig för något.

Restaurangchef 1 tror absolut att man kan träna upp den sociala kompetensen. Det faller sig ganska naturligt när man får lite erfarenhet och har arbetat på några olika arbetsplatser. Restaurangchef 1 har varit med om att anställa en person som hade tränat in en sorts social kompetens för att passa in på just den restaurangen. ”Ja, det har jag gjort en gång. Det kändes väldigt bra vid intervjutillfället och vi uppfattade att den personen hade väldigt hög social kompetens. Sen så visade det sig att det blev bara pannkaka när det väl ställdes face to face så att säga.” Lärare 3 är även hon inne på att detta inte är någon bra idé att spela en viss roll när man söker arbete. Dessutom så behöver en person olika sociala kompetenser vid olika tillfällen så det kan vara svårt att öva upp sig för alla tänkbara scenarion. Lärare 3 menar att social kompetens är medfött hos vissa och andra kan lära sig det, men lika väl att man kan tappa det. Lärare 2 menar att inom ett hantverksyrke som restaurangyrket kan det vara svårt

att visa vad man kan. Har man arbetat ett antal år har man stor tyst kunskap och den ser man inte under ett samtal. Det kan vara hur man rör sig i matsalen eller att en person har fingertoppskänsla för hur gäster behandlas.

I dagens restaurangbransch är det en norm att man alltid låter en person jobba på prov några arbetspass innan man blir anställd. Detta är en säkerhetsåtgärd som arbetsgivare tar till för att försäkra sig om att man har hittat rätt person. Restaurangchef 3 har stött på problemet och det visar sig fort om en person inte håller måttet även om det verkade så vid första träffen. Många arbetslösa idag går på många intervjuer och blir på så sätt väldigt duktiga på att svara rätt på frågorna som ställs. Lärare 1 menar att det är viktigt att du som person har förmågan att sätta sig in i en roll och kunna spela teater för att kunna göra ett bra jobb.

Lärare 2 menar att dagens elever har väldigt stor koll på den sociala kompetens som krävs i skolan. ”Eleverna är otroligt duktiga att ställa om sig efter de olika lärarna de har. De knäcker lärarkoden ganska så snabbt och det är också en form av social kompetens. Läraren Anna (påhittade namn) hon efterfrågar det här och Bertil han vill ha eleverna på det här viset och Anders, för honom är det viktigt att det är på det här viset. Det tar ju inte många lektioner innan eleverna fixat det, eller hur? /.../ Det är eleverna som inte knäcker de speciella koderna som inte klarar sig speciellt bra heller” (Lärare 2).

Betydelsen av att kunna iscensätta social kompetens är olika viktigt anser respondenterna. En restaurangchef tycker inte det är viktigt att ha social kompetens utan det är yrkeskunskap och produkt kännedom som är det viktiga. Lärarna anser att det går att träna upp sin sociala kompetens och där kan skolan vara en bra arena för lärandet. Stor del av respondenterna menar att det förekommer att man tar på sig en roll i arbetet och att man spelar teater och på så sätt använder det som ett skydd för sin person. Att spela att man besitter en social kompetens när man söker arbete har flera respondenter erfarenhet av. Respondenterna menar att det kan vara en fara i detta för det gör att du visar att du har en egenskap som du verkligen inte har. Dessutom behöver du många olika sociala kompetenser i ett serviceyrke och då kan det kan vara svårt att träna in det man behöver.

5.6 Skolans roll

De lärare som blivit intervjuade använder ingen specifik litteratur i undervisningen om social kompetens. En anledning till detta är att det inte direkt finns någon litteratur i ämnet anpassad för hotell- och restaurangprogrammet och en annan att det inte finns något ämne som avser enbart social kompetens. Lärarna menar att det blir till att väva in undervisningen om social kompetens i de andra ämnen som eleverna läser. En lärare anser att det är upp till både den enskilde läraren men även lärarlaget att få till stånd ett bra instrument för undervisningen i social kompetens. Lärare 1 tycker absolut att skolan har en viktig roll i att få in social kompetens i skolundervisningen. Dels underlättar det för eleven när de kommer ut på sin APU och sen stärker det hur man skall bete sig. Lärare 1 säger: ”Jag tycker att det är viktigt att sätta regler för hur de (eleverna) ska behandla varandra och hur de ska uppträda. Problemet är att alla lärare tänker olika och det förstör lite.”

Restaurangchef 2 förstår svårigheten som skolan har med att lära eleverna någon form av social kompetens. Skolan har i regel bara fokus på en sorts restauranger i sin undervisning och det gör att det som fungerar där kanske inte fungerar på en annan typ av restaurang. ”Det som är rätt på fine-dining-stället är ju helt fel på min krog, så enkelt är det” (Restaurangchef 2).

Lärare 2 menar att den enskilde läraren i sig har en stor uppgift i att visa eleverna social kompetens. Genom att försöka vara på ett sätt och ha en klädstil som speglar kraven på dagens restauranger visar man att serveringsyrket är ett yrke där det ställs vissa krav. Läraren berättar att hon försöker visa att hon har ordning och struktur på sitt arbete och sina saker, och understryka vikten av att passa tiden, genom att själv vara i tid. På så sätt vill läraren visa att kan jag vara på detta sätt så finns det möjlighet för alla att vara det. Lärare 3 menar att det kan vara ett problem i skolan för där blir skolans tänk den rådande normen. Tänker du som elev annorlunda kan det lätt bli så att du blir betraktad som besvärlig och då är det säkrare att anpassa sig till normen.

Restaurangchef 1 kan förstå problemet skolan har idag med att visa på att t.ex. samarbete i grupp är en viktig egenskap att ha när man kommer ut på arbetsmarknaden. "Naturligtvis går man en utbildning för sin egen skull men skolan har en viktig roll att påpeka att man måste kunna jobba i grupp för att nå resultat."

Lärare 2 säger att eftersom eleverna har olika förutsättningar så är det viktigt att lägga upp undervisningen så att alla kan ta del av den och det är ett litet problem för det kanske är så att andra saker som är viktiga missas. Dock funderar hon på att det kanske är bättre att eleverna får en bra bas att stå på och kunna behärska grunderna och koncentrera sig på det. Den sociala kompetensen och det andra kommer senare.

Restaurangchef 1 tror att det är svårt att ge en person någon form av checklista för att lära sig social kompetens. Det är något som måste komma naturligt. Ett viktigt verktyg i detta är att eleverna får ha praktik och vara ute och testa sina kunskaper. Få följa med en person och på så sätt betrakta hur den personen anpassar sig inför olika gäster men även få känna på att använda flera sidor av sin egen kompetens. Dock tycker restaurangchef 1 att skolan är en bra grund för att utveckla sin lyhördhet och sitt servicetänkande. Skolan har fördelen av att den består av många olika personer med olika bakgrunder, värderingar och kulturer så eleverna får mycket av sin sociala kompetens på köpet. Undervisningen i skolan kommer ju att vara startskottet för en elev när den väljer att skaffa sig en yrkesutbildning och då är det viktigt att skolan står för bra och sunda värderingar.

Restaurangchef 3 tror att det är möjligt att bättra på sin sociala kompetens men att det handlar mycket om att vara trygg i sig själv som person för att kunna och våga gå utanför sin trygghets-zon. Hon kan även se att har du gått någon form av restaurangutbildning så kommer du lättare in i arbetet än om du kommer direkt från gatan, så hon ser positivt på utbildning, även om erfarenhet och utbildning tillsammans ger det bästa resultatet. Skolan behöver dock bättra sig vad gäller kraven på eleverna anser restaurangchef 3. Visst skall man få göra fel, speciellt i skolan, men det är viktigt att trappa upp kraven, för felen du gjorde i årskurs ett skall du inte göra i årskurs 3.

Restaurangchef 1 och 3 anser att skolan och restaurangbranschen har ett par gemensamma problem att lösa vad gäller elever som har APU. Dels så är det en bransch där det är svårt att få ekonomin att gå runt och det gör att man ofta har minimalt med personal. Det gör att det kan vara svårt att få tid och verkligen lära en elev det viktiga i ett serviceyrke. Det andra är att skolan måste bli bättre på att informera vilken nivå eleven befinner sig på, så att restaurangen kan tacka nej om den anser att nivån är för hög eller för låg.

Restaurangchef 2 menar att skolan har en viktig roll, för det man lär sig där kan inte ersättas med den kunskap som man lär sig genom att jobba på många olika restauranger. Han kan fortfarande komma på att han har användning för saker som han lärde sig på restaurangskolan för över trettio år sedan, även om han tyckte att det var mindre kul att gå där då.

Respondenterna i undersökningen har lite skilda åsikter om skolans roll i arbetet att förse eleverna med social kompetens. En orsak till det är att skolan har svårighet att ha ett brett tänkande i sin undervisning. Skolan idag undervisar i det som anses vara den klassiska serveringen. Den fördelen som det har är att eleverna får en bra grund att stå på men nackdelen kan vara att flexibiliteten hos eleverna blir lidande. Restaurangcheferna är dock eniga om att skolan har en viktig funktion att rusta eleverna inför kommande yrkeskarriär. Skolan är en bra grund för att utveckla känslan för service och till viss del att kunna arbeta i grupp. Skolan har även en viktig roll med att ge eleverna produktkunskap anser restaurangcheferna. Lärarna å andra sidan anser att det finns problem i skolan i undervisningen av social kompetens. Det är ofta lärarens privata tyckande som blir det som är viktigt då det inte finns någon uttalad norm om vad som skall ingå. Det kan vara ett problem att det inte finns något ämne som är anpassat till social kompetens.

6. Diskussion

I diskussionskapitlet skall jag försöka sammanställa och analysera resultatet från intervjustudien och litteraturgenomgången. Vad finns det för likheter respektive skillnader på hur respondenterna och författarna ser på social kompetens. Vidare kommer jag att diskutera hur mitt resultat har för relevans och konsekvenser för dagens skola och hur detta kan eller bör påverka arbetet i skolan. I slutet kommer jag även att göra en blick framåt och ge några tankar och kommentarer till den nya gymnasieskolan som kommer att börja höstterminen 2011.

En av huvuduppgifterna med detta arbete är att undersöka vad social kompetens är. De författare jag refererat till menar att det finns flera aspekter inom det vi kallar social kompetens. Det är en förmåga att kunna samarbeta i en grupp men även att det innehåller vissa aspekter på relationer mellan människor. Respondenterna har lite olika uppfattning om vad som är social kompetens och hur viktig den är i dagens restaurangbransch.

I inledningen till detta arbete drog jag en parallell till *Göteborgs-Posten* och deras restaurangtestare, Uteätarna. Förrätt och dessert kan belönas med maximala fem poäng, varmrätt kan belönas med upp till tio poäng, tillsammans 20 poäng. Servicen som man får kan också få maximalt fem poäng. Om man skall se en måltid som helhet där mat och service går hand i hand så har servicen fått lite betalt i förhållande till maten. Servicen och därmed den sociala kompetensen värderas enligt *Göteborgs-Posten* inte lika högt. Den service som personalen utför genom sitt hantverk värderas enligt tidningen inte högt och det kanske kan bero på att statusen på serveringsyrket inte är lika högt som kockens.

6.1 Vad finns det för skillnader mellan yrkeslärarna respektive arbetsgivarnas uppfattning om vilken social kompetens som behövs i restaurangyrket?

Skolan är viktig för en person som vill komma in i restaurangbranschen det anser både skolan och arbetsgivarnas representanter. Skolan tillhandahåller en yrkesutbildning och Lauvås & Handal (2001) anser att den praktiska undervisningen, i motsats till teoretisk, har till fördel att den är så konkret och att lärarna har den fördelen att problemen och lösningarna finns lättillgängliga. Att ligga steget före gästen och kunna förutse det gästen behöver är en viktig förmåga i serveringsyrket. Kommunikationsförmåga är viktig för att kunna förmedla dina åsikter men även att lyssna till andras. När man besöker en restaurang idag som gäst så förutsätter man att här blir man behandlad med respekt oavsett vilken person man är, det tillhör ju personalens arbete och den känslan bör de ha eller vara utbildade för.

Respondenterna i min undersökning har lång erfarenhet från serviceyrken. Både lärare och restaurangchefer anser sig ha viss tilltro till social kompetens och anser att den finns. Dock skiljer det sig lite mellan respondenterna hur mycket och vilken betydelse den har i ett serviceyrke. Flera av respondenterna menar att det är viktigt att ha en gedigen yrkeskunskap. Detta gör att ny personal lättare kommer in i arbetet och blir effektiva medarbetare på en ny arbetsplats. Dessutom menar respondenterna att har du en gedigen grund att stå på så kommer det spontana och naturliga lättare. Dagens gäster på restauranger är många gånger mer vana att gå på restaurang än för ett antal år tillbaka. Det gör att personalen på en restaurang har höga krav på sig att leverera en produkt som gästen vill ha. Det centrala i skolans program mål för hotell- och restaurangprogrammet är att förbereda eleverna och ge dem kunskaper för att arbeta i en bransch som skall erbjuda människor någonstans att bo och äta. Dessutom skall man få en bred kunskap vad gäller svensk restaurangtradition. Alla elever inom utbildningen skall utbildas i service, ekonomi, ansvarstagande och lagarbete. Inom skolans regi skall eleverna även prova på och få erfarenhet från branschen via sin APU.

Har du förmågan att kunna snabbt bli en i gänget och bli socialiserad med stället och de gäster som finns är det tacksamt. Det är viktigt att du är en lyhörd person som lätt uppfattar de signaler som gästerna sänder. Restaurangcheferna anser att detta är en önskvärd egenskap och att den oftast utvecklas när man har börjat arbeta. Det är svårt att kunna lära ut den delen i skolan. Lauvås & Handal (2001) menar att yrkessocialisationen kommer när man börjar arbeta och att man tillslut blir en fullvärdig medlem i gruppen på arbetsplatsen. Paula Mulinari (2007) anser dock att antingen så har man känsla för det eller inte. Det är inte direkt något som man kan lära sig. Yrkeslärarna menar att skolans problem är att det finns strukturer som inte är lätta att arbeta med. Samtliga elever i en klass skall ges möjligheten att lära sig och i skolan är det inte så lätt att säga till att man inte passar in som det kan vara på en arbetsplats.

6.2 Anser restaurangbranschens företrädare att eleverna får den sociala kompetens som krävs?

Den iscensättning av service som Magdalena Petersson har tagit upp i sin avhandling *Identitetsföreställningar. Performance och makt ombord på SAS och AirHoliday* (2003) handlade om en annan yrkeskategori än restaurang. Dock kan man se på resultatet av hennes och min undersökning att det finns vissa likheter. Flygbolagen som Petersson har undersökt har en ganska uttalad norm när det gäller vad de önskar av sin personal.

Det ingår i träningen till att bli kabinpersonal att man skall vara på det ena eller det andra sättet, en företagsbestämd policy. Respondenterna i min undersökning har inte direkt uttalat att det är liknande i restaurangbranschen, utan det förekommer indirekt via personalens uniformer eller kopplat till typen av restaurang. Att ha social kompetens i restaurangbranschen kan på så sätt anses vara en viktigare egenskap än om man har en företagsmall att följa. Ett par av mina respondenter som kommer från restaurang menar att skolan inte i tillräcklig stor utsträckning förbereder eleverna för de olika gäster som de kommer att möta. Den verklighet som eleverna möter i skolans övningsmatsal där det är tillåtet att göra sina misstag kan ibland vara till hjälp men även kan det stjälpas en elev. Det är viktigt att förstå att alla gäster inte kommer att vara trevliga och att det är viktigt att förstå att det är kanske inte dig som person som de är arga på utan situationen. För att kunna göra det bästa av situationen och ha förmågan att vända en negativ händelse till något positivt det är en viktig kunskap att ha med sig.

Paula Mulinari (2007) menar å andra sidan att personalen i restaurangbranschen aktivt iscensätter sin service och därigenom använder sin sociala kompetens. Mulinari menar att när de anställda arbetar så spelar de teater. Matsalens golv är en scen och gästerna är publiken och det är interaktionen mellan aktörerna och publiken som ger dagens föreställning. En anledning till detta skådespel är att det kan vara ett skydd för den egna personen då arbetet som servitris inte alltid är det lättaste. Du skall kunna hantera kvinnor och män i olika åldrar och vissa kanske är berusade eller har en uppfordrande attityd. Respondenterna i min undersökning medger att det visst går att se likheter med att spela teater ibland. Det som respondenterna framhåller är att det är lättare att improvisera om du har en bra och stabil grund att stå på. Det blir lättare att vara naturlig när du vet vad du pratar om. Det individuella agerandet är viktigt även om du anses tillhöra en grupp.

Något som mina respondenter ser skillnad på är den träning som eleverna får i att arbeta i grupp. Gruppen som fenomen är en viktig faktor när man pratar om social kompetens. Goffman (2000) anser att deltagarna i gruppen för den framåt och det genom att man känner solidaritet och samhörighet. Det som är avgörande när man kommer ny till en restaurang är hur man blir mottagen i gruppen. Lärarna menar att skolan har svårt att lära gruppaspekten i skolan. En orsak till detta är att skolan är individuell och bedömningarna man får är individuella. En lärare anser att det är viktigare att lära eleverna att vara flexibla för att på så sätt göra eleverna mer attraktiva på arbetsmarknaden. Har du lätt för att anpassa dig har du även lättare att få ett jobb.

Restaurangcheferna litar mycket på sin egen förmåga att läsa av människor när det kommer till nyanställningar. Trenden på dagens arbetsmarknad är att se till personen före de formella meriterna. Lika viktigt som att du kan ditt yrke så är det lika viktigt att du passar in och på det sättet blir en tillgång för företaget.

6.3 Hur gör yrkeslärare när de undervisar i social kompetens?

Även om skolan har svårigheter med att ge eleverna utbildning i ämnet social kompetens behöver det inte vara förgäves. Eriksson (2001) menar att även ett misslyckande kan vara fruktbart för då lär man av sina egna misstag. Inom restaurangbranschen är det en viktig källa till kunskap. Med tanke på att som servitör har du olika gäster varje arbetsdag och med det olika förutsättningar för hur arbetet måste skötas. Då är det viktigt att du som person har förmågan att ställa om dig till varje ny situation.

Det som skolans företrädare har att kämpa emot är att det finns en ideal bild för hur arbetsmarknaden är och fungerar (Lauvås & Handal 2001). Detta gör att skolan har svårt att anpassa sig till det som behövs och även att förse alla elever med det som önskas. Skolans uppdrag gäller för samtliga elever och det är en faktor som lärarna ser som ett litet hinder i att göra eleverna så att de passar in i den ideala bild som finns. Respondenterna med förankring i skolan anser att det är viktigare att ge eleverna en bra bas att stå på för att på så sätt göra eleverna mer attraktiva på en alltmer nischad restaurangmarknad.

Svensson (2002) menar att i dagens samhälle är det viktigare att se till ens personlighet än andra meriter. Den sociala kompetensen betonas och det kan på så sätt uppväga att en person saknar andra meriter. Mina respondenter är lite inne på samma linje och menar att man heller anställer en person som man tror har förmågan att lära sig. Dessutom är det viktigt att man finner en person som är anpassningsbar både till gruppen och till den arbetskultur som råder på arbetsplatsen. Terje Ogden är den som tydligast menar att skolan har ett stort ansvar att ge eleverna social kompetens. Han menar att det är viktigt att skolan har en social agenda och det redan från tidig ålder för att utveckla elevernas sociala förmåga (Nilsson, 2001). Yrkeslärarna har inget direkt material att arbeta med utan försöker arbeta med egna metoder och de menar att det är viktigt att tänka på hur man är som person själv och hur man bemöter andra. Det är viktigt att visa eleverna hur man bör vara på arbetsmarknaden för att visa hur de själva är. Carl-Gustaf Carlsson tar upp ett annat problem som skolan har och det är att se relevansen mellan skolan och yrkeslivet. Undervisningen speglar inte den verklighet som finns och det kan ha med statustänkande att göra. Den kunskap som man har eller använder när man arbetar praktiskt är inte lika mycket värd som den som man har studerat till (Carlsson, 2009). Detta kan vara en anledning till att det inte direkt finns något undervisningsmaterial och kurs i ämnet social kompetens. Det som är det viktigaste efter avslutad utbildning är att eleverna blir anställningsbara. Mattias Nylund (2010) bekräftar även han att det viktigaste är anställningsbarheten och det kan man även se i programmet där det konkret beskrivs vad som är meningen med utbildningen. Eleverna skall inrikta sig på service till gäster.

6.4 Betydelse för läraryrket

Samtliga respondenter är eniga i att arbeta med service är ett intensivt och krävande arbete. Du möter många olika människor varje dag och i olika sammansättningar. Detta gör att du måste kunna ställa om dig till alla dessa situationer som tänkas kan komma. För att kunna göra detta krävs det att du är flexibel, snabb, uppmärksam, stresstålig och glad och positiv. Det är som synes flera goda egenskaper som skall rymmas i kurserna i serveringsämnet förutom den praktiska undervisningen. Mina respondenter menar att det viktigaste inte är att göra allt korrekt efter boken, från vilken sida gästen får menyn, hur man lämnar fram notan korrekt eller bjuder på mat från ett serveringsfat. Det som är det viktiga är att du har känslan för yrket och att du kan vara beredd att använda den känslan. Det är bättre att du vinner gästen med din personlighet än med ett bra hantverkskunnande.

Den sociala kompetensen kan vara svår att lära sig. Det är svårt att ge en lista på egenskaper som du bör ha för att kunna få ett arbete. Den sociala kompetensen är en kunskap som ofta faller inom ramen för den tysta kunskapen och den kommer med erfarenheten.

För att utbildningen på dagens hotell- och restaurangprogram skall bli en arena där ungdomar får lära sig ett yrke måste det bli ett bättre samarbete mellan skola och restaurangbranschen. Förståelsen mellan branschen och utbildningen måste bli större. Restaurangbranschen är en bransch med små ekonomiska marginaler och det gör att många restauranger idag har ett

minimum av personal. Detta gör att det kan vara svårt att komma dit som elev för det finns ingen som direkt har tid för dig. Ett utvecklande av handledarkurser för restauranger som tar emot praktikanter är ett måste. Både skolan och arbetsgivarna bör få uttrycka sina åsikter om vad som är viktigt. Skolan behöver veta att eleven får utbildning enligt den kursplan som finns och arbetsgivaren behöver veta vilken kunskapsnivå eleven har. Ett utbyte av detta slag kommer att vara ett forum för både restauranger och skola att ge möjlighet att ta del av varandras erfarenheter och verka för att skolan och restaurangbranschen börjar gå mer sida vid sida istället för tvärt om. Eleverna behöver någon som ser deras potential och ger dem en första chans, liksom min första arbetsgivare gjorde för mig, för att komma in i yrket och få börja på sitt första arbete.

Lika väl som det kanske har varit för någon av mina respondenter har ordet social kompetens fått en ny innebörd även för mig. Kunna massor om vett och etikett, vara den som hörs mest i ett socialt sammanhang eller kunna stå och prata om väder och vind har inte så mycket med social kompetens att göra. Det som är det viktiga med den sociala kompetensen är att se mötet mellan människor som det viktiga. Det viktiga i mötet är att man både ger och tar så att samarbetet blir fruktsamt för båda parter. Detta gäller både möten person till person och grupp till grupp. Vara lyhörd för den andre partners åsikter och kunna få möjlighet att uttrycka sin egen. Skolan har en viktig roll i att träna eleverna att samarbeta i grupp. Det ena för att många av dagens arbetsplatser har olika arbetsgrupper och gruppen har ett gemensamt mål. Det andra är att det är viktigt att du snabbt kommer in i gruppen på en arbetsplats, förstår strukturen och arbetsformerna. Att förstå värdet av gruppens funktion är också till gagn när man byter arbetsplats.

I den nya läroplanen för skolan som kommer att börja gälla höstterminen 2011 skall yrkesprogrammen förbereda eleverna bättre för yrkeslivet och ge skickliga yrkesverksamma personer. Eleverna skall vara tillräckligt förberedda att kunna börja sin yrkesbana direkt efter avslutad skola. Den nya motsvarigheten till det som nu kallas hotell- och restaurangprogrammet kommer i framtiden att kallas restaurang- och livsmedelsprogrammet. Utbildningen kommer att leda till flera olika yrkesutgångar inom restaurang och livsmedelsbranschen. I det nya programmet kommer det att ges en ny kurs som heter service och bemötande som ett karaktärsämne i programmet. I kursen kommer eleverna få möjligheten att utveckla sin förmåga i bemötande med gäster. Utvecklingen av sin lyhördhet, olika service situationer samt att kunna värdera sitt eget bemötande till sina gäster (Restaurang- och livsmedelsprogrammet, Skolverket).

I min undersökning så var syftet att ta reda på vilket värde den sociala kompetensen har inom restaurangbranschen. Respondenterna som arbetar inom skolan har sagt att det är ganska svårt att undervisa i social kompetens och en orsak till detta var att det inte fanns något ämne eller någon litteratur som passar. Den nya kursen service och bemötande kommer kanske att fylla den lucka som finns i dagens utbildning om ämnet social kompetens.

7. Referenslista

7.1 Tryckta källor

Arbetsförmedlingen. (2010, 29 mars). *Platsjournalen*.

Bagner-Jensmar, M. & Jonson, M. (2008). *Praktisk gastronomi. Servera på restaurang*. Stockholm: Liber AB.

Bokstad, L. & Eriksson, S. (2006). *Servering och dryckeskunskap*. Lund: Studentlitteratur.

Carlsson, C-G. (2009). Samspel i yrkesutbildningen. I T. Hansson (Red.), *Didaktik för yrkeslärare* (163-180). Lund: Studentlitteratur.

Eriksson, I. (2001). *Kaos och social kompetens*. Lund: Studentlitteratur.

Esaiasson, P., Gilljam, M., Oscarsson, H. & Wängnerud, L. (2007). *Metodpraktikan. Konsten att studera samhälle, individ och marknad*. Stockholm: Norstedts Juridik.

Goffman, E. (2000). *Jaget och maskerna. En studie i vardagslivets dramatik*. Stockholm: Norstedts Akademiska Förlag.

Goleman, D. (2007). *Social intelligens*. Stockholm: Wahlström & Widstrand.

Handal, G., Lauvås, P. (2001). *Handledning och praktisk yrkesteori*. Lund: Studentlitteratur.

Höghjelm, R. (2009). Yrkesutbildning mellan två kulturer. I T. Hansson (Red.), *Didaktik för yrkeslärare* (s. 101-119). Lund: Studentlitteratur.

Lärarens handbok (2008). Lund: Studentlitteratur.

Mannberg, S. (2001). *Social kompetens*. Malmö: Liber.

Mulinari, P. (2007). *Maktens fantasier & servicearbetets praktik*. Linköping: Linköpings universitet.

Nilsson, A. (2001). *Det goda samspelet – går det att lära ut? Fem intervjuer från Allmänna Barnhusets konferens den 2-4 oktober 2000/av Agneta Nilsson*. Stockholm: Stiftelsen Allmänna Barnhuset och Folkhälsoinstitutet.

Nylund, M. (2010). Framtidsvägen. Vägen till vilken framtid för eleverna på gymnasieskolans yrkesprogram? *Pedagogisk forskning i Sverige*, 15(1), 33-52.

Persson, A. (2003). *Social kompetens. När individen, de andra och samhället möts*. Lund: Studentlitteratur.

Petersson, M. (2003). *Identitesföreställningar. Performance och makt ombord på SAS och AirHoliday*. Göteborg: Mara förlag.

Petersson, S. & Sjödin, L. (2001). *Tänk om. Att arbeta med social kompetens i skolan*. Lund: Studentlitteratur.

Skolverket (2000). *Hotell- och restaurangprogrammet Gy 2000*. Stockholm: Fritzes.

SOU 1992:94. *Bildning och Kunskap. Särtryck ur läroplanskommitténs betänkande. Skola för bildning*. Stockholm: Liber.

Stukát, S. (2005). *Att skriva examensarbete inom utbildningsvetenskap*. Lund: Studentlitteratur.

Svedberg, L. (2007). *Gruppsykologi. Om grupper, organisationer och ledarskap*. Lund: Studentlitteratur.

Svensson, L. G. (2002). Arbete och kompetens. I L. Hansen & P. Orban (Red.), *Arbetslivet* (185-225). Lund: Studentlitteratur.

Uteätarna. (2010, 8 maj). *Göteborgs Posten. Två Dagar*, s.19.

7.2 Elektroniska källor

Identitet

<http://www.ne.se/identitet> Hämtat den 10 november 2010.

Iscensättning

<http://www.ne.se/sok/iscensattning?type=ENC&queryId=9471863> Hämtat den 10 november 2010.

Kursplan barteknik

<http://www.skolverket.se/sb/d/726/a/13845/func/kursplan/id/3608/titleId/SERK1203%20-%20Barteknik> Hämtat den 11 augusti 2010.

Kursplan servering C

<http://www.skolverket.se/sb/d/726/a/13845/func/kursplan/id/3612/titleId/SERK1207%20-%20Servering%20C> Hämtat den 11 augusti 2010.

Kursplan servering D

<http://www.skolverket.se/sb/d/726/a/13845/func/kursplan/id/3613/titleId/SERK1208%20-%20Servering%20D> Hämtat den 11 augusti 2010.

Lyhörd

<http://www.ne.se/sve/lyh%C3%B6rd> Hämtat den 9 september 2010.

Restaurang- och livsmedelsprogrammet, Skolverket

<http://www.skolverket.se/sb/d/3002/a/16988> Hämtat den 16 december 2010.

Samarbete

<http://www.ne.se/sve/samarbete> Hämtat den 9 september 2010.

Service

<http://www.ne.se/sve/service> Hämtat den 9 september 2010.

Social kompetens

<http://www.ne.se/lang/social-kompetens> Hämtat den 23 april 2010.

7.3 Övriga källor:

Magdalena Ribbing, personlig kommunikation 23 augusti 2010

Restaurangchef 1, intervju 20 april 2010

Restaurangchef 2, intervju 17 maj 2010

Restaurangchef 3, intervju 5 augusti 2010

Yrkeslärare 1, intervju 22 april 2010

Yrkeslärare 2, intervju 27 maj 2010

Yrkeslärare 3, intervju 28 maj 2010

8. Bilaga

8.1 Intervjuguide

Hur länge har du arbetat som lärare/ restaurangchef?

Vad har du för erfarenhet och från vilka olika typer av restauranger?

Vad har du för befattning? (För lärare: om man har något mer uppdrag förutom lärare. Samordnare lärarlag eller liknande)

Vad anser du vara den viktigaste egenskapen/ egenskaperna hos dem som skall jobba inom restaurangyrket?

Vad är social kompetens för dig?

- Allmänt
- Yrkes specifikt för restaurangbranschen

Är social kompetens något som är medfött eller något man kan lära sig?

Hur kan man motivera att man väljer att gå på social kompetens före andra kompetenser?

Hur värderar man utbildning i förhållande till arbetslivserfarenhet?

- Hur förhåller det sig med social kompetens?

Hur bedömer man social kompetens?

Är det möjligt att ha flera sociala kompetenser?

- Hur kan man vid en intervju veta att den sociala kompetensen finns?
- Kan det vara så att den intervjuade har tränat in en viss "social kompetens" för att passa in i det som söks?

Kan en grupp ha en form av social kompetens?

- Är det en form av yrkeskultur som utvecklas på olika restauranger som kan vara det som menas med en grups sociala kompetens?
- Kan olika restauranger önska/kräva olika sorters sociala kompetens?

Hur lär man ut social kompetens?

- Vad är det man lär sig under sin skolgång i social kompetens?
- Vad är det man lär sig ute i restaurangbranschen?

Är det viktigt att skolan lär ut social kompetens?

- Varför/varför inte?

Är skolan bra att lära ut social kompetens?

Hur gör man som lärare att på bästa sätt lära ut social kompetens?

Hur skulle du föreslå att lärarna gör när det lär ut om social kompetens?

Vad använder du för litteratur i undervisningen i social kompetens?