



Måltidskvalité.

Värdskap och bemötande
- mer än det som finns på
talriken.



Välkomna!

- 09:00 Presentationer och start av dagen
Gäst-och måltidskvalitet i offentlig verksamhet, vad är det?
Definitioner och exempel på kvalitet i måltiden
- 10:20 Kaffepaus med uppgift
- 10:55 Fortsättning av kvalitetsarbete
- 11:45 Inför lunch, studiebesök och workshop
- 12:00 Lunch med studiebesök
- 13:10 Återsamling. Vad såg och upplevde ni på lunchen.
Kvalitetshjulet, vad är det bra för?
- 14:15 Avslut och kort paus inför "Backaskolan"




Dagens mål:

- ▶ Tips på vad kvalitet i måltiden kan vara.
- ▶ Hur jag/vi kan arbeta för att höja kvaliteten i måltiden?
- ▶ Hur jag/vi kan behålla och ständigt förbättra kvaliteten i måltiden?
- ▶ Du ska skaffa minst fyra nya kontakter.
- ▶ Hur gör andra?
Studiebesök?
"Nätverka"?



Definitioner: Kvalitet

- Ett inre värde av en tjänst eller verksamhet.
 - Något som kan utvärderas, mätas och systematiskt förbättras.
- God kvalitet: Stabilitet och nöjda gäster**
- **Gemensamma rutiner**
 - **Gemensam målbild**, som bygger på vår kommuns riktlinjer.
- **Göteborgs Stads riktlinjer för den offentliga måltiden:**
- [Måltidsprogrammet](#)
- **Kvalitetshjulet**, en del av vårt dagliga arbete
 - Ett sätt att systematiskt skapa kvalitet!
-
- Och kvalitet skapar gärna **Arbetsglädje!**



Service/värdskap och ett gott bemötande?

- Vad är service hos oss?
- Hur skapar vi service med kvalitet?
- Hur behåller vi kvaliteten utan att slita ut oss?

- **Exempel på service/värdskap i offentliga måltider:**
- 1. Menyer och matspråk
- 2. Övrig information
- 3. Marknadsföring av oss och vår mat
- 4. Första och sista intrycket (Gästens Väg)
- 5. Mervärden i måltiden
- 6. Arbetskläder skapar laganda
- Och mycket, mycket mer...



Måltidskvalitet =

Helhetsbegrepp som kräver ett systematiskt arbete med **hela** måltiden i fokus.





Arbeta systematiskt?

- Livsmedelshygien, ekonomi, råvaror, arbetsmiljö, brandskydd...
- Men hur gör ni för att arbeta systematiskt med ert servicearbete?
- Eller går inte det?
- Diskutera med grannen!



Måltidskvalitet i offentlig verksamhet.

- Lagar och förordningar
- Skolverket
- Livsmedelsverket
- Miljö och hälsa

"Mat och måltider kräver kunskap, organisation och engagemang"



Exempel på servicekvalitet i offentlig måltid:

1. Menyerna och "matspråk"

- Termins/månads/veckomeny
- Hemsida, sociala medier
- Dagens meny: Kökets "visitkort"
- Grafisk profil, färger, typsnitt
- Fasta platser



Menyer och matspråk

- **Termins/månads/veckomeny**

- Stekt fisk med kall sås och kokt potatis

- Pasta med köttfärssås

- Vegetariska biffar med kall sås

- **Dagens meny**

- **Stekt lax med tzatziki och kokt potatis**

- **Tagliatelle med köttfärssås och riven ost**

- **Rödbetsbiffar med hummus och potatismos**



Rutiner för menyskrivning och
presentera den goda maten ni lagar!






Prata kort med grannen hur ni gör för att presentera "Dagens meny"



Så här jag gör för att presentera Dagens Meny för mina/våra Gäster!



Blackboard,
whiteboard,
blädderblock, pratar
med gästen,
Instagram,
Skolmatsappen????
?



2. Övrig information i matsal och kring maten.

3. Marknadsföring...

- Grafisk profil skapar en "känsla för restaurangen", "köket". **Logga**
Tänk ICA, COOP, Hemtex...
- Fasta platser skapar sammanhang och trygghet
- Fasta rutiner ger kvalitet som består och utvecklas
- Spar tid
- Personalpresentation, en form av bemötande/värdskap (frivillig)
- Information: kortvarig, aktuell och målinriktad



Värdskap!



Grafisk profil...

- Loggan
- Samma typsnitt
- Samma färger (bestäm vilka ni ska använda er av)
- Samma radavstånd etc

- Allt som kommer från er ska synas att det kommer från er!
- Skapar och upplevs som kvalitet



Restaurang Skolmaten



4. Första intrycket... Gästens väg...



Värdskap, omsorg
om Gästen!



Första intrycket av vårt kök och vår matsal:

- Hemsidan
- Första skoldagen
- Föräldramöten
- 3 sekunder
- Gästens Väg...
- Vad är det ni vill visa upp?
- Första intrycket lägger grunden...




Sista intrycket är det vi bär med oss...





Sista intrycket...



Värdskap,
omsorg om
Gästen

- Bjud på recept...
- Mellanmålsförslag
- Vad händer i restaurangen
- Berätta om hösten, vädret, fisken, miljön...
- Bjud på en tanke.
- Menyn i morgon.



I morgon, onsdag serveras:

Stekt lax med len dillmajonnäs. Serveras med kokt potatis och citron.

Vegetariska rödbetsbiffar med matyoghurt och klyftpotatis

Citron lärde vi oss mycket om förra veckan i "Grej of the day".
Imorgon ska vi se vad rödbetor innehåller och var de växer!

Välkomna!



Kort paus med kaffe och uppgift som handlar om värdskap...

- ▶ Under pausen ska du skaffa minst en ny kontakt i din mobil.
- ▶ Vad är värdskap?
- ▶ Vad kan det innebära för mig/oss att arbeta mer med värdskapet?
- ▶ Efter pausen sitter du tillsammans med din nya kontakt.
- ▶ Och hälsa på den som sitter bredvid dig på andra sidan.
Byt kontaktuppgifter.

Värdskap ja, vad är det och vad skulle det kunna innebära att utveckla mitt/vårt värdskap?

- Att se Gästen
- Att ta hand om Gästen
- Att vara förberedd så att jag kan svara på frågor
- Att vara glad
- Att göra fint och trevligt
- Att jobba i mitt team och känna "teamkänsla"
- Att ta hand om varandra och alltid säga godmorgon
- Att försöka utveckla min arbetsplats och mig själv i en takt som jag orkar med
- Att svara i telefon och le
- Att representera min arbetsplats och min organisation
- Att hålla mig uppdaterad på vad som händer på mat/måltidsfronten
- Arbetsglädje skapar värdskap



5. Mervärden i måltiden...

Värdskap,
omsorg om
Gästen

- Grej of the Day!
- Citroner:
Var växer de?
Användningsområde?
Nyttigheter?
Recept på Lemon Curd?
- Öka kunskapen om mat,
matvanor, råvaror etc.
- Överarbeta inte! Använd vanliga
råvaror som ni har hemma:
Gul lök, purjo, apelsin, potatis,
morot, kanel, salt...



Andra mervärden i måltiden...

"DLX" = Det Lilla Extra

Sej





MSC

Marine Stewardship Council

- ▶ En miljöorganisation som garanterar att fisken är fångad på ett bra vis och att fisken inte är utrotningshotad etc...
- 



Fler mervärden...



Värdskap
och omsorg
om Gästen

- Bjud på recept
- Miljömärkningar av olika slag
- Miljöarbete som pågår
Svinmätning
Fler vegetariska rätter...
- Du har varit på kurs och lärt dig baka
surdeg!
- Presentera nya råvaror...
- Grafisk profil



Och varför just fredagsmys?

Det är minst lika roligt med måndagsmys!





6. Arbetskläder. En stor del av kvalitetsarbetet.

- Grafisk profil ger kvalitet
- Skapar team - och laganda
- Arbetsglädje!



Värdskap,
omsorg om
Gästen

Lunchdags med litet studiebesök

- **Syfte:**
Att se hur andra gör och diskutera det med andra leder framåt.


- **Ni ska här titta lite extra på:**
- Första intrycket
- Menyn
- Upplevelse av värdskap och bemötande
- Sista intrycket

- Anteckna så diskuterar vi efter lunch. Resten tar ni med till nästa APT
"Att se och uppleva det som Gästen ser"
Vad såg ni? Vad upplevde ni?



Vad såg ni på lunchen?

- ▶ Första intrycket
 - ▶ Menyn
 - ▶ Upplevelse av värdskap och bemötande
 - ▶ Sista intrycket
- ▶ Att se hur andra gör innebär att du lär dig massa olika saker och får tips. Både på bra och mindre bra saker.
 - ▶ Ett enkelt sätt att utveckla sig själv och sin verksamhet på.
 - ▶ Byta arbetsplatser för en dag
 - ▶ Göra studiebesök hos varandra
 - ▶ Tala om vad du såg och lärde dig
 - ▶ Låt APT cirkulera och låt mötet leda till utveckling på ett enkelt vis.



Hur kan kvalitet skapas?

Hur kan vi behålla och utveckla kvaliteten utan att slita ut oss?

- Ni definierar vad ni vill jobba med inom kvalitetsområdet service
- Sätt in utvecklingsområdet i kvalitetshjulet
- Små steg framåt
- Vem ansvarar och när ska det vara klart?
- Arbetsglädje skapar gott värde

Dagens mål:

Värdskap och omsorg om Gästen

- ▶ Tips på vad kvalitet i måltiden skulle kunna vara.
(Menyer, Gästens väg, första/sista intrycket, arbetskläder, information om oss, marknadsföring, mervärden i måltiden)
- ▶ Hur jag/vi skulle kunna arbeta för att höja kvaliteten i måltiden?
- ▶ Hur jag/vi kan behålla och ständigt förbättra kvaliteten i måltiden?
- ▶ Du ska skaffa minst fyra nya kontakter.
Hur gör andra?
Studiebesök
"Nätverka"
- ▶ Har vi nått målen?



Tack för att just du lyssnade och såg på alla dessa bilder!

- **Tag** med studiebesöket och dina upplevelser till ditt nästa APT
- Diskutera och prata om vad service och kvalitet i måltiden innebär för **just er** på din arbetsplats
- **Använd** dig av dina nya kontakter för att utveckla ert kvalitetsarbete
- Lycka till och hör av dig om du har frågor eller tips!
- Maria Wilbois
maria.wilbois@gmail.com

073-642 13 46