

# Læreplan i felles programfag i Vg1 service og samferdsel

Fastsatt som forskrift av Utdanningsdirektoratet 16. januar 2006 etter delegasjon i brev av 26. september 2005 fra utdannings- og forskningsdepartementet med hjemmel i lov av 17. juli 1998 nr. 61 om grunnskolen og den vidaregåande opplæringa (opplæringslova) § 3-4 første ledd.

Gjelder fra 01.08.2006

Gjelder til 31.07.2016



## Formål

Næringslivet og forbrukerne stiller stadig økende krav til effektiv, sikker og miljøvennlig forflytting av mennesker og leveranse av varer og tjenester. Opplæringen i felles programfag i service og samferdsel skal bidra til utvikling av kompetanse som møter disse kravene, til næringslivets, forbrukernes og samfunnets beste. Opplæringen skal fremme god service og kommunikasjon i virksomheters drift og produksjon.

God service er et konkurransefortrinn for virksomheters drift, og selger og kunders evne til å kommunisere godt med hverandre er en forutsetning for opplevelsen av god service. Grunnleggende kunnskaper om mellommenneskelige relasjoner, kulturforståelse og etikk står sentralt i opplæringen av den som skal utøve handel og leveranse av tjenester og produkter. Opplæringen i felles programfag skal bidra til utvikling av kompetanse innen planlegging, oppfølging og kvalitetssikring av virksomheters ressursbruk og arbeidsprosesser. Kunnskap om aktuelle regelverk og avtaler skal være en viktig del av dette. Opplæringen skal bidra til forståelse for hvordan informasjonsteknologi og logistikk understøtter virksomheters arbeidsprosesser og hvordan personer og verdier kan sikres. Videre skal opplæringen utvikle den enkeltes evne til å analysere kundenes behov, og gi kunnskap om hvordan kunders forventninger kan innfris gjennom tradisjonelle og nyskapende løsninger.

I opplæringen skal elevene møte flere av kravene som stilles til profesjonell yrkesutøvelse på et grunnleggende nivå. Opplæringen skal bidra til å utvikle ferdigheter i bruk av analyseteknikker for å foreta beslutninger ved bedriftsetablering, og ved utøvelse av arbeidsfunksjoner i eksisterende virksomheter. Opplæringen skal legge til rette for samarbeid, selvstendig arbeid og praktisk anvendelse av kunnskap. Opplæringen skal legge grunnlag for entreprenørskap.

## Struktur

Felles programfag er strukturert i tre programfag. Programfagene utfyller hverandre og må ses i sammenheng.

### Oversikt over felles programfag:

Årstrinn	Programfag		
Vg1	Planlegging	Drift og oppfølging	Kommunikasjon og service

## Beskrivelse av programfagene

### Planlegging

Planlegging dreier seg om å utarbeide og vurdere viktige beslutningsgrunnlag for etablering og utvikling av små virksomheter, produkter og tjenester. Programfaget handler om anvendelse av teknikker og hjelpemidler fra fagområdene økonomi og markedsføring, og bruk av informasjonsteknologi. Forebyggende sikkerhetsarbeid og forberedelse av arbeidsfunksjoner som ivaretar en sikker, tidsriktig og miljøvennlig forflytting av mennesker og leveranse av varer og tjenester, er viktige temaer.

### Drift og oppfølging

Drift og oppfølging dreier seg om sentrale administrative arbeidsprosesser. Programfaget handler om å følge opp virksomheters ressursbruk, og vurdere og sikre kvalitet på

arbeidsprosesser. Ivaretagelse av menneskelige, økonomiske og miljømessige verdier gjennom ulike sikkerhetstiltak, beredskap og helse, miljø og sikkerhet er viktige temaer. Programfaget dekker også logistikkfunksjonen i en virksomhet. I faget inngår regelverk som setter rammer for virksomhetens drift.

## Kommunikasjon og service

Kommunikasjon og service dreier seg om samspillet mellom kunde og selger, og hvordan den enkeltes språk, kulturelle identitet og verdigrunnlag påvirker dette. Her inngår teorier og modeller innen etikk, kundebehandling, motivasjon og behovsanalyse.

## Timetall

Timetallet er oppgitt i 60 minutters enheter.

Vg1

Planlegging: 169 årstimer

Drift og oppfølging: 168 årstimer

Kommunikasjon og service: 140 årstimer

## Grunnleggende ferdigheter

Grunnleggende ferdigheter er integrert i kompetansemålene der de bidrar til utvikling av og er en del av fagkompetansen. I service og samferdsel forstås grunnleggende ferdigheter slik:

*Å kunne uttrykke seg muntlig* i service og samferdsel innebærer å utvikle evne til kommunikasjon og presentasjon, som grunnlag for service og etablering av gode relasjoner mellom kunde og selger.

*Å kunne uttrykke seg skriftlig* i service og samferdsel innebærer utforming av materiell for å nå ut til virksomhetenes kunder og leverandører, å svare på henvendelser, å utarbeide skriftlige planer og strategier, og å dokumentere arbeidsprosesser som ledd i virksomhetens kvalitetssikrings- og utviklingsarbeid.

*Å kunne lese* i service og samferdsel innebærer å samle inn og forstå informasjon som grunnlag for god kommunikasjon mellom kunde og selger, og å orientere seg i faglitteratur som grunnlag for problemløsning og utvikling.

*Å kunne regne* i service og samferdsel innebærer å foreta beregninger og forstå tallstørrelser i tilknytning til oppstilling og vurdering av tilbud, budsjett, regnskap og investeringer.

*Å kunne bruke digitale verktøy* i service og samferdsel innebærer å strukturere og behandle data som grunnlag for vurderinger, fremstilling av informasjon og effektiv utførelse og understøtting av ulike arbeidsprosesser.

# Kompetansemål

## Planlegging

*Mål for opplæringen er at eleven skal kunne*

- vurdere kundegrunnlaget for en enkel forretningsidé som består av hoved- og tilleggsleveranser
- utarbeide en enkel forretningsplan i forbindelse med bedriftsetablering
- forklare og bruke begrepene marked og markedsføring, og utarbeide en enkel markedsplan
- bruke relevante digitale verktøy til informasjonsinnhenting
- vurdere ulike selskaps- og organisasjonsformer som benyttes ved etablering av små virksomheter
- beregne kapitalbehov ved oppstart av en liten virksomhet, og vurdere kostnader ved forskjellige finansieringsmetoder
- vurdere faktorer som har betydning for prisfastsettelse og beregne pris på produkter og tjenester
- utarbeide og presentere drifts- og likviditetsbudsjett for en liten virksomhet
- forklare hvordan bruk av informasjonsteknologi kan understøtte arbeidsprosessene i små virksomheter som driver handel, forflytting av mennesker og leveranse av varer og tjenester
- gjøre rede for sentrale rekrutterings- og ansettelsesprosesser i en virksomhet
- forklare hvilke sentrale elementer som ligger til grunn ved valg av trygge, rasjonelle og miljøvennlige transporttjenester
- gjøre rede for ulike trafiksikkerhetstiltak
- gjøre rede for sikkerhetsbegrepet, og vurdere hvordan trusler overfor personer og bedrifters verdier kan håndteres ved bruk av forebyggende sikkerhetsløsninger og beredskapsplaner

## Kommunikasjon og service

*Mål for opplæringen er at eleven skal kunne*

- beskrive hvilke sentrale elementer som kjennetegner god service og kunne gi slik service
- bruke behovsteori og motivasjonsbegrepet til å avdekke og tilfredsstille kunders behov
- gjennomføre et salg med aktiviteter før, under og etter et forbrukerkjøp

- bruke kart over Norge og informasjonsmateriell om kulturelle forhold for å innfri kundens forventninger til gode reiselivsopplevelser
- opptre i samsvar med etiske normer ved utøvelse av handel og leveranser av tjenester og produkter
- bruke relevante digitale verktøy til kommunikasjon og utarbeidelse av tekster
- lage og framføre presentasjoner ved bruk av digitale verktøy

## Drift og oppfølging

*Mål for opplæringen er at eleven skal kunne*

- føre og avslutte enkle regnskap for små virksomheter og påpeke avvik mellom budsjett og regnskap
- bruke sentrale krav regelverket stiller til økonomiske forhold i små virksomheter
- bruke sentrale bestemmelser i regelverket som er relevant ved markedsføring og salg i forbrukermarkedet
- utføre sentrale kontoradministrative rutiner og håndtere forskjellige former for betalingsmidler
- bruke relevante digitale verktøy til systematisering og bearbeiding av tallmateriale
- beskrive logistikkfunksjonen i en virksomhet ved å gjøre rede for en rasjonell og sikker vareflyt fra innkjøp til gjenvinning
- forklare og vurdere fysiske, tekniske og administrative sikkerhetstiltak og beredskap for å sikre data, dokumenter og eiendeler i en virksomhet
- gjøre rede for prinsippene for hvordan kontorstøtteverktøy lagrer data og utføre grunnleggende sikkerhetsrutiner knyttet til egne data
- gjøre rede for gjeldende regelverk som regulerer personvern, helse, miljø og sikkerhet på arbeidsplassen

## Vurdering

Bestemmelser for sluttvurdering:

### **Standpunktvurdering**

Programfag	Ordning
Planlegging	Elevene skal ha en standpunktkarakter i hvert av programfagene.
Drift og oppfølging	
Kommunikasjon og service	

### **Eksamen for elever**

Programfag	Ordning

Planlegging	Elevene skal ikke opp til eksamen.
Drift og oppfølging	
Kommunikasjon og service	

**Eksamen for privatister**

<b>Programfag</b>	<b>Ordning</b>
Planlegging	Privatistene skal opp til en skriftlig eksamen i hvert av programfagene. I tillegg skal de opp til en tverrfaglig praktisk-muntlig eksamen som omfatter programfagene. Eksamen blir utarbeidet og sensurert lokalt.
Drift og oppfølging	
Kommunikasjon og service	

De generelle bestemmelsene om vurdering er fastsatt i forskrift til opplæringsloven.