

Læreplan i vg2 sal og reiseliv

Fastsett som forskrift av Utdanningsdirektoratet 5. februar 2021 etter delegasjon i brev av 13. september 2013 frå Kunnskapsdepartementet med heimel i lov 17. juli 1998 nr. 61 om grunnskolen og den vidaregåande opplæringa (opplæringslova) § 3-4 første ledd.

Gjeld frå 01.08.2021

Om faget

Fagrelevans og sentrale verdier

Vg2 sal og reiseliv handlar om å utvikle kommersiell forståing gjennom marknadsføring, samhandling, lønnsanalyse og organisasjonsutvikling. Gjennom utforsking av arbeidsformer og teknologi skal elevane byggje og halde ved like profesjonelle relasjonar og utvikle yrkesidentitet. Programfaga handlar vidare om å tilpasse og skape sals-, reiselivs- og serviceopplevingar til ulike målgrupper og marknader. Dette handlar om å utnytte lokale, nasjonale og internasjonale ressursar berekraftig for å skape meirverdi i samfunnet.

Alle fag skal bidra til å realisere verdigrunnet for opplæringa. Vg2 sal og reiseliv skal bidra til at elevane møter kundar og gjester med respekt for identitet og kulturelt mangfald. Programfaga skal òg bidra til skaparglede og innovasjon gjennom utforsking av moglegheiter, målgrupper og marknader. Vidare skal programfaga vere med på å utvikle kunnskapen om etiske utfordringar innanfor sal og reiseliv.

Kjerneelement

Sals- og vertskapsrolla

Kjerneelementet sals- og vertskapsrolla handlar om å skape meirverdier i møtet med kundane og gjestene. I dette ligg det å utvikle og tilpasse merkevarer og skape gode kundeopplevingar. Vidare handlar det om å setje saman transport, innkvartering, servering og attraksjonar til eit heilskapleg reiselivsprodukt tilpassa ønska og behova til kunden eller gjesten. Sals- og vertskapsrolla handlar vidare om å utforske ulike servicestrategiar som kan bidra til høgare kunde- og gjestelojalitet og større meirsal av produkta til bedrifta.

Drift, utvikling og lønnsemd

Kjerneelementet drift, utvikling og lønnsemd handlar om å sjå lønnsemd i samanheng med rekneskap og budsjett, prissetjingsstrategiar og reduksjon av svinn. Vidare handlar det om å sikre berekraft og meirverdi i verdikjeda gjennom å utnytte ressursane på ein innovativ og effektiv måte. Det handlar òg om å drøfte regelverk og avtalar som regulerer arbeidsforholdet, og å reflektere over eigen praksis.

Kommunikasjon og relasjonar

Kjerneelementet kommunikasjon og relasjonar handlar om å kommunisere med kundar, gjester og samarbeidsaktørar i aktuelle kanalar. I dette ligg det å

auke forståinga for ulike kulturar i samhandling med andre. Det handlar òg om å hente inn og bruke kundedata for å tilpasse kommunikasjonen med og oppfølginga av kundar og gjester.

Tverrfaglege tema

Folkehelse og livsmeistring

I vg2 sal og reiseliv handlar det tverrfaglege temaet folkehelse om livsmeistring om å byggje profesjonelle relasjonar i kommunikasjon og samhandling med ulike menneske. I dette ligg det å kunne handsame reaksjonar, setje grenser og respektere andre sine grenser i ulike relasjonar og arbeidssituasjonar. Vidare handlar det om å utvikle kunnskap og respekt for ulike grupper, fellesskap og kulturar i servicearbeidet. Folkehelse og livsmeistring handlar òg om kva nettverk har å seie, og om korleis nettverk kan brukast som støtte for fagleg og profesjonell utvikling. I tillegg handlar folkehelse og livsmeistring om å sikre god fysisk og psykisk helse i løpet av arbeidsdagen gjennom kunnskap om helse, miljø og sikkerheit.

Berekraftig utvikling

I vg2 sal og reiseliv handlar det tverrfaglege temaet berekraftig utvikling om å ta ansvarlege, etiske og miljøbevisste val i formidling og utvikling av varer og tenester. Vidare handlar det om å kunne gjere greie for avgjerdene som er tekne gjennom heile verdikjeda, og vurdere desse i lys av ei berekraftig utvikling. Dette handlar òg om å reflektere over korleis sals- og reiselivsnæringa opererer globalt, og korleis forhold som klima og etikk kan stå i kontrast til etterspurnad og økonomi.

Grunnleggjande ferdigheiter

Munnlege ferdigheiter

Munnlege ferdigheiter i vg2 sal og reiseliv inneber å kunne kommunisere med kollegaer, kundar og gjester frå ulike kulturar og i ulike livssituasjonar. Dette inneber å tilpasse kommunikasjonen til mottakaren, innhaldet og formålet og å lytte til og vise respekt for den som snakkar. Vidare inneber det å kunne bruke relevante faguttrykk og sikre at informasjonen ikkje berre blir gitt, men òg forstått av mottakaren.

Å kunne skrive

Å kunne skrive i vg2 sal og reiseliv inneber å kunne kommunisere skriftleg og profesjonelt med ulike mottakarar. Dette inneber å tilpasse tekstar til ulike formål, sjangrar og medium for å nå fram med ein bodskap til kundar, gjester og andre mottakarar. Det inneber òg å utveksle informasjon og vere kjeldekritisk.

Å kunne lese

Å kunne lese i vg2 sal og reiseliv inneber å kunne forstå, tolke og vurdere informasjon frå ulike kjelder og marknader og frå relevant lovverk. Det inneber vidare å kunne bruke innhald frå faglege tekstar i kommunikasjonen og samhandlinga med kollegaer, kundar og gjester. I tillegg inneber det å vere kjeldekritisk i vurderinga av økonomiske, marknadsmessige og berekraftige forhold i sals- og reiselivsnæringa.

Å kunne rekne

Å kunne rekne i vg2 sal og reiseliv inneber å kunne hente inn, omarbeide, analysere og vurdere talmateriale og presentere desse i relevante oppsett. Dette inneber å kunne utføre enkle valutaoverslag, priskalkulasjonar og økonomiske berekningar. Vidare inneber det å kunne lese rekneskapar og bruke budsjett og nøkkeltal for ei bedrift.

Digitale ferdigheiter

Digitale ferdigheiter i vg2 sal og reiseliv inneber å kunne hente inn, omarbeide, formidle og presentere informasjon gjennom bruk av digitale verktøy. Vidare inneber det å kunne bruke samhandlingsverktøy og ulike plattformer for å løyse oppgåver og samarbeide digitalt. Det inneber òg å kunne følgje reglar og normer for nettbasert kommunikasjon, vere kjeldekritisk og vurdere etiske spørsmål som gjeld personvern og opphavsrett.☒

Kompetansemål og vurdering

Kompetansemål og vurdering forretningsdrift (159 årstimar)

Kompetansemål etter forretningsdrift

Mål for opplæringa er at eleven skal kunne

- utforske trendar, forretningsmodellar og samarbeidsformer i sal og reiseliv
- utvikle, presentere og vurdere ein forretningsplan ut frå eit berekraftperspektiv
- berekne pris på eit produkt og vurdere ulike former og strategiar for kalkulasjonar og prissetjing
- utarbeide og anvende budsjett og rekneskapar, og vurdere dekningsgrad og lønnsemd med utgangspunkt i andre sentrale nøkkeltal

- beskrive rekrutteringsprosesser og reflektere over forventningar til tilsette innanfor ulike sals- og reiselivsbedrifter
- presentere utfordringar i helse-, miljø- og sikkerheitsarbeidet i ei bedrift og gjere greie for dei ulike rollene i bedrifta
- beskrive og følgje gjeldande regelverk for sals- og reiselivsbedrifter som regulerer forholdet til kundar, tilsette og næringsliv
- reflektere over og forstå korleis berekraft blir teke omsyn til i ei verdikjede
- beskrive ulike typar svinn, reflektere over konsekvensane av svinn og foreslå tiltak for å førebyggje svinn
- drøfte kva krav og forventningar som blir stilte til eit likeverdig og inkluderande yrkesfelleskap, og beskrive kva plikter og rettar arbeidsgivaren og arbeidstakaren har i arbeidslivet
- utforske ulike reiselivsdestinasjonar og vurdere korleis reiselivsverksemd påverkar berekraftig utvikling

Undervegsvurdering

Undervegsvurderinga skal bidra til å fremje læring og til å utvikle kompetanse. Elevane viser og utviklar kompetanse i programfaget forretningsdrift når dei bruker kunnskapar, ferdigheiter og kritisk tenking til å løyse arbeidsoppgåver i programfaget.

Læraren skal leggje til rette for elevmedverknad og stimulere til lærelyst gjennom varierte arbeidsoppgåver. Læraren kan gi arbeidsoppgåver som dekkjer fleire av eller alle programfaga. Læraren skal vere i dialog med elevane om utviklinga deira i programfaget forretningsdrift. Elevane skal få høve til å uttrykkje kva dei opplever at dei meistrar, og reflektere over eiga fagleg utvikling. Læraren skal gi rettleiing om vidare læring og tilpasse opplæringa slik at elevane kan bruke rettleiinga for å utvikle kompetansen sin i programfaget.

Standpunktvurdering

Standpunktkarakteren skal vere uttrykk for den samla kompetansen eleven har i programfaget forretningsdrift ved avslutninga av opplæringa i programfaget. Læraren skal planleggje og leggje til rette for at eleven får vist kompetansen sin i programfaget på varierte måtar. Med utgangspunkt i kompetansemåla skal læraren vurdere korleis eleven viser forståing, evne til refleksjon og kritisk tenking, og korleis eleven meistrar utfordringar og løyser oppgåver i ulike samanhengar. Læraren skal setje karakter i programfaget forretningsdrift basert på kompetansen eleven viser ved å planleggje, gjennomføre, vurdere og dokumentere eige fagleg arbeid.

Kompetansemål og vurdering innovasjon og marknadsføring (159 årstimer)

Kompetansemål etter innovasjon og marknadsføring

Mål for opplæringa er at eleven skal kunne

- gjere greie for ulike merkevarer og utforske ulike marknadsstrategiar som bedrifter kan bruke
- gjennomføre ei marknadsundersøking og bruke innhenta data
- planleggje og gjennomføre ein marknadsføringskampanje til ei sjølvvald målgruppe og presentere korleis forbrukaråtferda og medievanane til denne målgruppa er tekne omsyn til
- vurdere tiltak i salskanalar som kan fremje sal, meirsal og gjensal og ta omsyn til dette i utviklinga av indre og ytre salsmiljøet
- utvikle eit produktforslag og presentere korleis lønnsemd, klima og etiske forhold er vektlagde
- planleggje, gjennomføre og avslutte eit sal og vurdere salsprosessen
- planleggje, gjennomføre og vurdere eit arrangement for kundar og gjester med vekt på marknadsaktivitetar
- utforske ulike salsplattformer og kva service har å seie i salet av eit produkt
- gjere greie for regelverk for klagar og reklamasjonar
- forstå og presentere innhaldet i eit heilskapleg reiselivsprodukt og forklare samanhengar mellom ulike aktørar

Undervegsvurdering

Undervegsvurderinga skal bidra til å fremje læring og til å utvikle kompetanse. Elevane viser og utviklar kompetanse i programfaget innovasjon og marknadsføring når dei bruker kunnskapar, ferdigheiter og kritisk tenking til å løyse arbeidsoppgåver i programfaget.

Læraren skal leggje til rette for elevmedverknad og stimulere til lærelyst gjennom varierte arbeidsoppgåver. Læraren kan gi arbeidsoppgåver som dekkjer fleire av eller alle programfaga. Læraren skal vere i dialog med elevane om utviklinga deira i programfaget innovasjon og marknadsføring. Elevane skal få høve til å uttrykkje kva dei opplever at dei meistarar, og reflektere over eiga fagleg utvikling. Læraren skal gi rettleiing om vidare læring og tilpasse opplæringa slik at elevane kan bruke rettleiinga for å utvikle kompetansen sin i programfaget.

Standpunktvurdering

Standpunktarakteren skal vere uttrykk for den samla kompetansen eleven har i programfaget innovasjon og marknadsføring ved avslutninga av opplæringa i programfaget. Læraren skal planleggje og leggje til rette for at

eleven får vist kompetansen sin i programfaget på varierte måtar. Med utgangspunkt i kompetansemåla skal læraren vurdere korleis eleven viser forståing, evne til refleksjon og kritisk tenking, og korleis eleven meistar utfordringar og løyser oppgåver i ulike samanhengar. Læraren skal setje karakter i programfaget innovasjon og marknadsføring basert på kompetansen eleven viser ved å planleggje, gjennomføre, vurdere og dokumentere eige fagleg arbeid.

Kompetansemål og vurdering kultur og kommunikasjon (159 årstimar)

Kompetansemål etter kultur og kommunikasjon

Mål for opplæringa er at eleven skal kunne

- reflektere over og forstå korleis kultur, verdiar og haldningar påverkar kommunikasjon mellom menneske, og ta omsyn til dette i møte med kundar og gjester
- gjere greie for servicerolla og utforske korleis utøvinga av servicerolla må tilpassast ulike mottakarar i ulike situasjonar, og korleis måten rolla blir utøvd på, kan påverke omdømmet til bedrifter
- utforske kva yrkesetikk og bedriftskultur har å seie innanfor sal og reiseliv, og gjere greie for etiske dilemma som kan oppstå i ulike arbeidssituasjonar
- utforske ulike kommunikasjonskanalar og kommunisere munnleg og skriftleg med ulike målgrupper
- følgje ulike system for kundeoppfølging og beskrive korleis systema kan brukast til sal, meirsal og gjensal av produkt
- skape opplevingar av og formidle forteljingar om norsk og samisk kultur, natur og geografi
- utforske og vurdere kva vertskapsrolla har å seie for ulike reiselivsaktivitetar
- utforske korleis nettverk og nettverkssamarbeid kan gi støtte for profesjonell og fagleg utvikling
- forstå og bruke ein beredskapsplan og vurdere ulike risikofaktorar
- følgje ein førstehjelpsinstruks og utføre grunnleggjande førstehjelp
- vurdere tiltak i konflikt- og nødssituasjonar og reflektere over korleis ein skal vareta si eiga helse i slike situasjonar

Undervegsvurdering

Undervegsvurderinga skal bidra til å fremje læring og til å utvikle kompetanse. Elevane viser og utviklar kompetanse i programfaget kultur og kommunikasjon når dei bruker kunnskapar, ferdigheiter og kritisk tenking til å løyse arbeidsoppgåver i programfaget.

Læreren skal leggje til rette for elevmedverknad og stimulere til lærelyst gjennom varierte arbeidsoppgåver. Læreren kan gi arbeidsoppgåver som dekkjer fleire av eller alle programfaga. Læreren skal vere i dialog med elevane om utviklinga deira i programfaget kultur og kommunikasjon. Elevane skal få høve til å uttrykkje kva dei opplever at dei meistrar, og reflektere over eiga fagleg utvikling. Læreren skal gi rettleiing om vidare læring og tilpasse opplæringa slik at elevane kan bruke rettleiinga for å utvikle kompetansen sin i programfaget.

Standpunktvurdering

Standpunkt karakteren skal vere uttrykk for den samla kompetansen eleven har i programfaget kultur og kommunikasjon ved avslutninga av opplæringa i programfaget. Læreren skal planleggje og leggje til rette for at eleven får vist kompetansen sin i programfaget på varierte måtar. Med utgangspunkt i kompetansemåla skal læreren vurdere korleis eleven viser forståing, evne til refleksjon og kritisk tenking, og korleis eleven meistrar utfordringar og løyser oppgåver i ulike samanhengar. Læreren skal setje karakter i programfaget kultur og kommunikasjon basert på kompetansen eleven viser ved å planleggje, gjennomføre, vurdere og dokumentere eige fagleg arbeid.

Vurderingsordning

Standpunktvurdering

Forretningsdrift: Eleven skal ha éin standpunkt karakter.

Innovasjon og marknadsføring: Eleven skal ha éin standpunkt karakter.

Kultur og kommunikasjon: Eleven skal ha éin standpunkt karakter.

Eksamen for elevar

Forretningsdrift, innovasjon og marknadsføring og kultur og kommunikasjon: Eleven skal opp til en tverrfaglig praktisk eksamen hvor de felles programfagene inngår. Eksamen blir utarbeidet og sensurert lokalt. Eksamen skal ha forberedelsesdel.

Eksamen for privatistar

Forretningsdrift: Privatisten skal opp til ein skriftleg eksamen i programfaget. Eksamen blir utarbeidd og sensurert lokalt. Fylkeskommunen avgjer om privatistar skal få førebuingssdel ved lokalt gitt eksamen.

Innovasjon og marknadsføring: Privatisten skal opp til ein skriftleg eksamen i programfaget. Eksamen blir utarbeidd og sensurert lokalt. Fylkeskommunen avgjer om privatistar skal få førebuingssdel ved lokalt gitt eksamen.

Kultur og kommunikasjon: Privatisten skal opp til ein skriftleg eksamen i programfaget. Eksamen blir utarbeidd og sensurert lokalt. Fylkeskommunen avgjer om privatistar skal få førebuingssdel ved lokalt gitt eksamen.

Forretningsdrift, innovasjon og marknadsføring og kultur og kommunikasjon: Privatisten skal opp til ein tverrfagleg praktisk eksamen i desse felles programfaga. Eksamen blir utarbeidd og sensurert lokalt. Fylkeskommunen avgjer om privatistar skal få førebuingssdel ved lokalt gitt eksamen.