

## Læreplan i vg1 sal, service og reiseliv

Fastsett som forskrift av Utdanningsdirektoratet 27. februar 2020 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 01.08.2020

## Om faget

### Fagrelevans og sentrale verdier

Vg1 sal, service og reiseliv handlar om drift og service i verksemder. Programfaga skal hjelpe elevane å forstå betydninga av service- og vertskapsrolla, og gi ei innføring i administrative og økonomiske oppgåver. Vidare handlar programfaga om å utvikle produkt og tenester som dekkjer behova kundane og samfunnet har. Programfaga skal ruste elevane til eit arbeidsliv som krev at servicemedarbeidaren tar etiske og berekraftige val og som sikrar tryggleik innanfor verksemda.

Alle fag skal medverke til å realisere verdigrunnlaget for opplæringa. Vg1 sal, service og reiseliv skal gjennom kritisk tenking gi elevane økt innsikt i etiske, sosiale, kulturelle, økonomiske og miljømessige forhold knytte til servicenæringa. Programfaga skal også stimulere til nytenking og kreativitet innan næringa. Gjennom kunnskap om samspel og kommunikasjon skal programfaga byggje eit grunnlag for handtering av usemje og konflikhtar. Vg1 sal, service og reiseliv skal medverke til å gi kunnskap om korleis partane i arbeidslivet samarbeider for å utvikle eit betre arbeidsliv.

### Kjerneelement

#### Drift, utvikling og lønnsemd

Kjerneelementet drift, utvikling og lønnsemd handlar om drift, organisering og utvikling av verksemder i servicenæringa. Kjerneelementet inneber kjennskap til ulike faktorar som påverkar effektiviteten, kvaliteten, økonomien og lønnsemda i verksemda. Det dreier seg òg om forvaltning av regelverk knytte til arbeidslivet og til helse, miljø og tryggleik. Vidare handlar det om å kjenne til etiske dilemma knytte til berekraft som påverkar drift av verksemder.

#### Service- og vertskapsrolla

Kjerneelementet service- og vertskapsrolla handlar om å forstå og kartleggje kva behov, ønske og forventningar kundar, gjester og samarbeidspartnarar har. Det inneber å tilpasse kommunikasjon, serviceprodukt, opplevingar og tenester til ulike målgrupper. Vidare handlar det om å utøve vertskapsrolla og skape gode opplevingar.

#### Tryggleik og beredskap

Kjerneelementet tryggleik og beredskap handlar om å skape tillit og tryggleik i relasjon og samhandling med servicemottakarar. Det inneber å forstå betydninga av risikovurdering, planlegging av beredskap og førebygging av

uønskete hendinger. Vidare handlar det om å vite kva ansvar og rolle servicemedarbeidaren har i nødssituasjonar.

## **Tverrfaglege tema**

### **Folkehelse og livsmeistring**

I vg1 sal, service og reiseliv handlar det tverrfaglege temaet folkehelse og livsmeistring om å etablere og ta vare på mellommenneskelege relasjonar i samhandling med kundar og kollegaer. Vidare handlar det om å sikre god fysisk og psykisk helse i arbeidslivet gjennom kunnskap om helse, miljø og tryggleik.

### **Berekraftig utvikling**

I vg1 sal, service og reiseliv handlar det tverrfaglege temaet berekraftig utvikling om sosiale, kulturelle, økonomiske og miljømessige utfordringar i servicenæringa og kva verkemiddel som kan fremje etiske og berekraftige val.

## **Grunnleggjande ferdigheiter**

### **Munnlege ferdigheiter**

Munnlege ferdigheiter i vg1 sal, service og reiseliv inneber å kunne formidle ein bodskap og samhandle med kundar og samarbeidspartnarar. Det inneber å tilpasse språket til mottakar, innhald og formål og å lytte til og vise respekt for den som snakkar. Vidare inneber det å reflektere, presentere saker, samtale og argumentere i faglege samanhengar.

### **Å kunne skrive**

Å kunne skrive i vg1 sal, service og reiseliv inneber å kunne utvikle bodskapar tilpassa ulike formål, medium og målgrupper. Vidare inneber det å kunne kommunisere skriftleg med kundar og samarbeidspartnarar. Det vil òg seie å kunne planleggje og dokumentere faglege aktivitetar og å kunne bruke og kombinere ulike uttrykksformer som tekst, bilete og symbol formålstenleg.

### **Å kunne lese**

Å kunne lese i vg1 sal, service og reiseliv inneber å forstå faguttrykk og å kunne finne og bruke relevant informasjon på ein kritisk og etterprøvbar måte. Vidare inneber det å kunne vurdere innhaldet i tekstar ut frå fagkunnskap. Det inngår òg å forstå faglitteratur, statistikk, lovtekstar og planar.

## Å kunne rekne

Å kunne rekne i vg1 sal, service og reiseliv inneber å kunne gjennomføre økonomiske berekningar og hente informasjon frå tabellar, statistikk og diagram. Det inneber òg å kunne analysere, omarbeide og vurdere talmateriale. ☒

## Digitale ferdigheiter

Digitale ferdigheiter i vg1 sal, service og reiseliv inneber å kunne vere kreativ og skapande med digitale ressursar og kommunisere og samhandle med andre. Vidare inneber det å kunne bruke digitale ressursar formålstenleg og forsvarleg, vurdere informasjon frå digitale kjelder kritisk, bruke nettvett og utvikle digital dømmekraft.

# Kompetansemål og vurdering

## Kompetansemål og vurdering forretningsdrift

### Kompetansemål etter forretningsdrift

Mål for opplæringa er at eleven skal kunne

- gjere greie for reglar og lovverk som er relevante for servicenæringa, og forklare korleis dei regulerer drift av verksemder
- beskrive ansvarsfordeling og kva dei ulike rollene i ei verksemd inneber, og utarbeide og presentere eit organisasjonskart
- vurdere, kalkulere og tilpasse pris på eit produkt med tanke på kostnader og marknadssituasjon
- forklare og føre ein enkel rekneskap, utarbeide budsjett og vurdere lønnsemda
- beskrive vareflyt og kvalitet i verdikjeda og vurdere dilemma knytte til lønnsemd og berekraftig utvikling
- gjennomføre ei enkel risikovurdering og presentere tiltak som førebyggjer uønskete hendingar
- gjennomføre og dokumentere arbeid i samsvar med gjeldande regelverk for helse, miljø og tryggleik
- følgje ein beredskapsplan og gjere greie for funksjonen og formålet med beredskapsplanar

## Undervegsvurdering

Undervegsvurderinga skal bidra til å fremje læring og til å utvikle kompetanse. Elevane viser og utviklar kompetanse i 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 dekker fleire eller alle programfaga. Læraren og elevane skal vere i dialog med elevane om utviklinga deira i forretningsdrift. Elevane skal få høve til å uttrykkje kva dei opplever at dei meistrar, og reflektere over si eiga faglege 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 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 forretningsdrift basert på kompetansen eleven viser ved å planleggje, gjennomføre, vurdere og dokumentere eiga fagleg arbeid.

## Kompetansemål og vurdering marknadsføring og innovasjon

Kompetansemål etter marknadsføring og innovasjon

Mål for opplæringa er at eleven skal kunne

- analysere forbrukaråtferd i samanheng med segmentering av målgrupper
- vurdere sentrale konkurranseverkemiddel i samanheng med profilen og lønnsmda til verksemder
- utvikle ein forretningsidé og vurdere han i lys av berekraftig utvikling
- lage ein enkel marknadsplan og gjere greie for val av mål og verkemiddel
- utforske korleis teknologi og endringar i forbrukaråtferd påverkar sal og servicerolla, og presentere tiltak og marknadsføringsstrategiar
- lage ein marknadsføringskampanje og gjere greie for val av verkemiddel
- selje eit produkt og gjere greie for salsprosessen
- kjenne til og nytte gjeldande regelverk for marknadsføring og sal
- beskrive administrative funksjonar og rutinar i ei verksemd og drøfte korleis desse påverkar kvaliteten og servicenivået

## Undervegsvurdering

Undervegsvurderinga skal bidra til å fremje læring og til å utvikle kompetanse. Elevane viser og utviklar kompetanse i marknadsføring og innovasjon 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 dekker fleire eller alle programfaga. Læraren og elevane skal vere i dialog med elevane om utviklinga deira i marknadsføring og innovasjon. Elevane skal få høve til å uttrykkje kva dei opplever at dei meistrar, og reflektere over si eiga faglege 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

Standpunkt karakteren skal vere uttrykk for den samla kompetansen eleven har i marknadsføring og innovasjon 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 marknadsføring og innovasjon basert på kompetansen eleven viser ved å planleggje, gjennomføre, vurdere og dokumentere eiga fagleg arbeid.

## Kompetansemål og vurdering kultur og samhandling

### Kompetansemål etter kultur og samhandling

Mål for opplæringa er at eleven skal kunne

- utforske korleis ulike kulturar og bakgrunn påverkar kommunikasjon og kundebehandling og ta omsyn til dette i møte med kundar og gjestar
- planleggje og gjennomføre eit arrangement og gjere greie for betydninga av vertskapsrolla
- reflektere over ulike former for relasjonsbygging og forklare betydninga av nettverk
- reflektere over etiske dilemma i servicenæringa og vurdere verkemiddel som kan fremje etiske og berekraftige val
- handtere klagar og beskrive tiltak som førebyggjer konflikhtar
- gjere greie for kva rolle servicemedarbeidaren har i konflikt- og nødssituasjonar
- gjere greie for og vurdere korleis partane i arbeidslivet samarbeider for å utvikle eit betre arbeidsliv

## Undervegsvurdering

Undervegsvurderinga skal bidra til å fremje læring og til å utvikle kompetanse. Elevane viser og utviklar kompetanse i kultur og samhandling 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 dekker fleire eller alle programfaga. Læraren og elevane skal vere i dialog med elevane om utviklinga deira i kultur og samhandling. Elevane skal få høve til å uttrykkje kva dei opplever at dei meistrar, og reflektere over si eiga faglege 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

Standpunkt karakteren skal vere uttrykk for den samla kompetansen eleven har i kultur og samhandling 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 kultur og samhandling basert på kompetansen eleven viser ved å planleggje, gjennomføre, vurdere og dokumentere eiga fagleg arbeid.

# Vurderingsordning

## Standpunktvurdering

Forretningsdrift: Eleven skal ha éin standpunkt karakter.

Marknadsføring og innovasjon: Eleven skal ha éin standpunkt karakter.

Kultur og samhandling: Eleven skal ha éin standpunkt karakter.

## Eksamen for elevar

Forretningsdrift: Eleven skal ikkje opp til eksamen.

Marknadsføring og innovasjon: Eleven skal ikkje opp til eksamen.

Kultur og samhandling: Eleven skal ikkje opp til eksamen.

## **Eksamen for privatistar**

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

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

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

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