

## **Programområde for reiseliv - Læreplan i felles programfag Vg2**

Fastsett som forskrift av Utdanningsdirektoratet 5. desember 2006 etter delegasjon i brev av 26. september 2005 frå Utdannings- og forskingsdepartementet med heimel i lov 17. juli 1998 nr. 61 om grunnskolen og den vidaregåande opplæringa (opplæringslova) § 3-4 første ledd.

Gjeld frå 01.08.2018

Gjeld til 31.07.2021



## Føremål

Reiselivs faget skal leggje grunnlaget for yrkesutøving i verksemdar i reiselivsnæringa. Reiselivsnæringa er prega av aukande kvalitetskrav og stadige endringar i ønske og behov frå dei som reiser. Opplæringa skal medverke til å utvikle heilskaplege reiselivsprodukt for å gi gjestene gode opplevingar. Vidare skal programfaga medverke til tett samarbeid mellom ulike typar verksemdar om det heilskaplege reiselivsproduktet. Norsk reiselivsnæring er tufta på særmerke som norsk natur og kultur, anten det er fjell, fjordar, skog og vidde, kystkultur, samisk kultur eller urbane kulturopplevingar. Opplæringa skal leggje grunnlaget for vekst og verdiskaping i reiselivsnæringa gjennom kunnskap om og utnytting av desse nasjonale verdiane, lokale attraksjonar og nasjonale reiselivsupplevingar.

Opplæringa skal leggje grunnlaget for utvikling av kompetanse for samhandling med gjestene og samarbeid med leverandørar i næringa, for at gjestene skal oppleve høg kvalitet i det heilskaplege reiselivsproduktet. Opplæringa skal medverke til å gi eit betre grunnlag for vertskapsrolla, der kompetanse i kulturforståing og kommunikasjon med gjestene står sentralt. Vidare skal opplæringa bidra til å gi den einskilde kunnskap om kompleksiteten i reiselivsbransjen, økonomiske samanhengar, kvalitetskrav og drift av reiselivsverksemdar. Opplæringa skal leggje grunnlaget for kunnskap om relevant regelverk og kompetanse i marknadsføring, sal og berekraftig utvikling av reiselivsprodukt.

I opplæringa skal elevane møte fleire av dei krava som blir stilte til profesjonelle yrkesutøvarar i reiselivsnæringa. Opplæringa skal medverke til å utvikle kunnskap om å yte heilskapleg service gjennom å formidle eigne og andres produkt og tenester på ein personleg måte. Det inneber god kommunikasjon med norske og utanlandske gjester.

## Struktur

Programområdet for reiseliv omfattar tre programfag. Programfaga utfyller kvarandre og må sjåast i samanheng.

### Oversikt over programfaga:

Årssteg	Programfag		
Vg2	Vertskapsrolla	Sal og marknadsføring	Etablering og drift

## Omtale av programfaga

### Vertskapsrolla

Programfaget vertskapsrolla handlar om det utvida serviceomgrepet, med utgangspunkt i gjesteorientering og produktkunnskap. Teoriar og modellar som beskriv det heilskaplege reiselivsproduktet inngår i faget. Programfaget dreier seg òg om gjesteforståing, forståing av og omsyn til særtrekk ved ulike kulturar og heilskapleg service. Kommunikasjon og samhandling mellom ulike aktørar i reiselivsbransjen inngår i programfaget. Vertskapsrolla dreier seg òg om formidling av norsk og samisk natur og kulturverdiar, som fjell, fjord, skog og vidde, byar, museum og kulturminne, lokalt og nasjonalt.

### Sal og marknadsføring

Programfaget sal og marknadsføring handlar om sentrale tema og teoriar som styrer marknadsføringsaktivitetane i ei reiselivsverksemd, og omfattar dei forventningar norske

og utanlandske gjester har til reiselivsopplevingar i Noreg. Det dreier seg òg om val av marknadstiltak overfor ulike segment, og om konsekvensane av vala. Vidare omfattar det utvikling av berekraftige reiselivsprodukt og salsteknikkar. Bruk av digitale verktøy er ein sentral del av programfaget.

## Etablering og drift

Programfaget etablering og drift handlar om etablering av reiselivsverksemdar og kunnskap om utføring av arbeidsoppgåver innan reiselivsfag eller resepsjonsfag. Økonomiske vurderingar kring drift står sentralt. Programfaget omfattar regelverk som gir retningslinjer for arbeidet. Vidare dreier det seg om kartlegging av trendar i reiselivet som grunnlag for innovasjon, òg om organiseringa av verksemdene i reiselivsnæringa.

## Timetal

Timetal er oppgitt i einingar på 60 minutt.

Vg2

Vertskapsrolla 197 årstimar

Sal og marknadsføring 140 årstimar

Etablering og drift 140 årstimar

## Grunnleggjande ferdigheiter

Grunnleggjande ferdigheiter i kompetansemåla der dei medverkar til å utvikle fagkompetansen og er ein del av han. I reiselivsfaget forstår ein grunnleggjande ferdigheiter slik:

*Å kunne uttrykkje seg munnleg* i reiselivsfaget inneber å ha ein god dialog med gjester, kollegaer og samarbeidspartnarar. God kommunikasjon og bruk av forteljarkunst i formidling av reiselivsprodukt er ein del av det å kunne uttrykkje seg munnleg.

*Å kunne uttrykkje seg skriftleg* i reiselivsfaget inneber å kommunisere med potensielle og eksisterande gjester, samarbeidspartnarar og offentlege styresmakter, og å kunne utforme marknadsføringsmateriell.

*Å kunne lese* i reiselivsfaget inneber å orientere seg i litteratur som grunnlag for problemløysing og for å forstå informasjon som legg grunnlaget for god kommunikasjon mellom gjest og vertskap, og som grunnlag for munnleg presentasjon av reiselivsopplevingar.

*Å kunne rekne* i reiselivsfaget inneber å utføre økonomiske berekningar som er vesentlege i vurderingar av situasjonen for reiselivsverksemda, og å kunne rekne i hovudet.

*Å kunne bruke digitale verktøy* i reiselivsfaget inneber å hente inn, behandle, produsere, formidle og lagre informasjon for å kunne utføre arbeidsprosessane effektivt. Ved profilering, distribusjon og sal på Internett nyttar ein digitale verktøy.

# Kompetansemål

## Vertskapsrolla

*Mål for opplæringa er at eleven skal kunne*

- avdekkje behov og potensielle ønske hos gjestene gjennom situasjonstilpassa kommunikasjon
- formidle informasjon om sentrale lokale og nasjonale turistattraksjonar, basert på norsk og samisk kulturhistorie, kulturlivet i dag og bruk og vern av naturressursar
- samhandle og kommunisere med aktørar som er med i den totale reiselivsopplevinga gjestene får
- opptre korrekt i vertskapsrolla ved å tilpasse åtferd, klesdrakt og kroppsspråk til situasjonen
- møte og ta omsyn til kulturelle særtrekk hos gjestene i vertskapsrolla
- bruke eit grunnleggjande ordtilfang i formidling av enkel informasjon til gjester på eit anna framandspråk enn engelsk
- bruke teoriar om det heilskaplege reiselivsproduktet for å analysere ulike nasjonale og internasjonale reisemål med utgangspunkt i ei reiselivsbedrift
- gjere greie for verkemiddel som sikrar at gjester og personale er trygge i situasjonar som brann, ran, tjuveri, og ved friluftaktivitetar utføre livreddande førstehjelp
- vurdere og hente relevant informasjon frå ulike kjelder til bruk i vertskapsrolla

## Sal og marknadsføring

*Mål for opplæringa er at eleven skal kunne*

- bruke behovs- og motivasjonsteori for å identifisere kjenneteikn ved ulike nasjonale og internasjonale segment i reiselivsnæringa, og foreslå berekraftige produkt som kan seljast i desse segmenta
- bruke modellar for kjøpsåtferd som grunnlag for sal av reiselivsprodukt
- utvikle eit kvalitetssikringssystem for eit reiselivsprodukt
- grunngi val av verkemiddel for marknadsføring av ei reiselivsverksemd
- vurdere tiltak for å oppnå sal, meirsal og gjensal
- vurdere konkurransefortrinn norsk reiseliv har som eksportnæring
- bruke digitale verktøy og sals- og presentasjonsteknikkar ved munnlege og skriftlege framstillingar
- beskrive reservasjonssystem som blir nytta i reiselivsnæringa

- utarbeide eit web-område for ei reiselivsbedrift og optimalisere denne for søkjemotorar
- bruke aktuelle lover og etiske reglar når digitale verktøy og kjelder i sals- og marknadsføringsarbeid blir brukte

## Etablering og drift

*Mål for opplæringa er at eleven skal kunne*

- gjere greie for den strukturelle oppbygginga av reiselivsnæringa, som nasjonale, regionale og lokale organisasjonar og verksemder, både offentlege og private
- vurdere trendar, nasjonalt og internasjonalt, som grunnlag for å utvikle berekraftige reiselivsprodukt
- berekne pris på eit reiselivsprodukt ved hjelp av marknadskunnskap, for å sikre likviditet og lønnsemd i ei reiselivsverksemd
- vurdere lønnsemda i ei reiselivsverksemd basert på budsjett og rekneskap med næringa sine nøkkeltal
- vurdere ulike selskaps- og samarbeidsformer i reiselivsnæringa, ta omsyn til offentlege krav ved etablering og registrering av ei verksemd
- beskrive sentrale daglege gjeremål i ei reiselivsverksemd
- bruke sentrale regelverk for HMT, personvern, marknadsføring, sal og forbrukarrettar i reiselivet
- gjere greie for etiske retningslinjer i reiselivsnæringa

## Vurdering

### Vg2 Reiseliv

Føresegner for sluttvurdering:

#### **Standpunktvurdering**

Programfag	Ordning
Vertskapsrolla	Eleven skal ha ein standpunktkarakter i kvart av programfaga.
Sal og marknadsføring	
Etablering og drift	

#### **Eksamen for elevar**

Programfag	Ordning
Vertskapsrolla	Eleven skal opp til ein tverrfagleg praktisk eksamen der dei felles programfaga inngår. Eksamen blir utarbeidd og sensurert lokalt.
Sal og	

marknadsføring	
Etablering og drift	

**Eksamen for privatistar**

<b>Programfag</b>	<b>Ordning</b>
Vertskapsrolla	Privatisten skal opp til ein skriftleg eksamen i programfaget. Eksamen blir utarbeidd og sensurert lokalt.
Sal og marknadsføring	Privatisten skal opp til ein skriftleg eksamen i programfaget. Eksamen blir utarbeidd og sensurert lokalt.
Etablering og drift	Privatisten skal opp til ein skriftleg eksamen i programfaget. Eksamen blir utarbeidd og sensurert lokalt.
Vertskapsrolla	Privatisten skal opp til ein tverrfagleg praktisk eksamen i desse felles programfaga. Eksamen blir utarbeidd og sensurert lokalt.
Sal og marknadsføring	
Etablering og drift	

Dei generelle føresegnene om vurdering er fastsette i forskrift til opplæringslova.