Utdanningsdirektoratet

Læreplan i reiselivsfaget Vg3 / opplæring i bedrift

Fastsett som forskrift av Utdanningsdirektoratet 14. februar 2008 etter delegasjon i brev 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 01.08.2008

Føremål

Reiselivsfaget skal leggje grunnlaget for yrkesutøving knytt til det heilskapelege reiselivsprodukt.

Det inkluderer kundebehandling, service, sal, marknadsføring, utvikling av reiselivsprodukt, transport og transportformidling. Faget skal medverke til å utvikle kompetanse til å møte behova til ulike kundegrupper i ein marknad med høge krav til kvalitet og opplevingar. Dette krev kunnskap om samanhengar mellom eiga verksemd og eigen destinasjon og andre destinasjonar som verksemda må ta omsyn til for at kunden skal få ei god reiselivsoppleving.

Opplæringa skal medverke til å utvikle kompetanse som kan bidra til ei berekraftig utvikling i verksemda og på destinasjonen. Vidare skal opplæringa leggje grunnlag for yrkeskompetanse knytt til reiselivsverksemder. Opplæringa skal fremme kompetanse om kvalitetssikring, produktutvikling og økonomiske samanhengar som er avgjerande for lønnsemda i verksemda. Opplæringa skal medverke til å gi lærlingen kompetanse til å utarbeide rapportar for vurdering av produktiviteten i verksemda. Vidare skal opplæringa fremme kunnskap om helse, miljø og tryggleik.

Opplæringa skal leggje vekt på kompetanse i kommunikasjon og samhandling med kundar og gjester, kollegaer og samarbeidspartnarar med forskjellig kulturell bakgrunn. Opplæringa skal leggje til rette for at lærlingen kan utvikle kompetanse i service- og vertskapsrolla i kontakt med både kundar, gjester og kollegaer. Vidare skal opplæringa leggje til rette for at lærlingen kan vere med på å utvikle produkta til verksemda og marknadsføringstiltak.

Fullført og bestått opplæring fører fram til fagbrev. Yrkestittel er reiselivsmedarbeidar.

Struktur

Reiselivsfaget er samansett av tre hovudområde. Hovudområda utfyller kvarandre og må sjåast i samanheng.

Oversikt over hovudområda:

Årssteg	Hovudområde		
Vg3 / opplæring i bedrift	Service- og vertskapsrolla	Sal og marknadsføring	Drift

Hovudområde

Service- og vertskapsrolla

Hovudområdet omfattar det å ta vare på kunden i det heilskaplege reiselivsproduktet. Gjeste- og kundeorientering, produktkunnskap, etikk og samarbeid med andre reiselivsverksemder er sentrale delar av hovudområdet. Tverrkulturell kommunikasjon inngår også. Vidare dreiar det seg om formidling av produkt og tenester frå eiga verksemd og samarbeidande verksemder.

Sal og marknadsføring

Hovudområdet omfattar sal, meirsal og gjensal av produkt og tenester og vidareutvikling av desse. Vidare dekkjer hovudområdet skriftleg og munnleg kommunikasjon med kundar og samarbeidspartnarar ved formidling, presentasjonar og utarbeiding av marknadsføringsmateriell og heimeside.

Drift

Hovudområdet omfattar organisering av verksemda, samarbeidspartnarar og kjerneprodukta til verksemda. Vidare inngår daglege arbeidsoppgåver knytte til økonomi og rutinar og gjeldande regelverk.

Grunnleggjande ferdigheiter

Grunnleggjande ferdigheiter er integrerte 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 kommunisere med kollegaer, samarbeidspartnarar kundar og gjester. Bruk av forteljekunst i formidlinga av produkt og tenester er ein del av det å uttrykkje seg munnleg.

Å kunne uttrykkje seg skriftleg i reiselivsfaget inneber å kommunisere med kundar, gjester, samarbeidspartnarar og offentlege styresmakter.

Å kunne lese i reiselivsfaget inneber å hente informasjon frå litteratur som grunnlag for kommunikasjon mellom gjest og vertskap.

Å kunne rekne i reiselivsfaget inneber å kunne utføre utrekningar og hovudrekning, handtere valuta og gjennomføre kassaoppgjer.

Å kunne bruke digitale verktøy i reiselivsfaget inneber å hente inn, handsame, produsere, vidareformidle og lagre informasjon. Det vil også seie å bruke digitale verktøy til profilering, distribusjon og sal på Internett.

Kompetansemål

Etter Vg3

Service- og vertskapsrolla

Mål for opplæringa er at lærlingen skal kunne

- kommunisere munnleg og skriftleg med kundar og gjester, også på engelsk
- bruke enkle formuleringar på eit anna framandspråk enn engelsk i møte med kundar og gjester
- formidle produkt og tenester frå eiga verksemd og samarbeidande verksemder ut frå dei behova kunden har
- yte service og tilpasse kommunikasjon, åtferd og klesdrakt i møte med kundar og gjester med ulik kulturbakgrunn og nasjonalitet

- bruke ulike verkemiddel og hjelpemiddel ved formidling av aktivitetar og opplevingar i eiga verksemd og på destinasjonen
- planleggje og gjennomføre aktivitetar og opplevingar i det heilskaplege reiselivsproduktet
- formidle informasjon om turistattraksjonar og hovudtrekka i lokal og nasjonal kultur og historie
- bruke ulike informasjonskjelder og kvalitetssikre informasjon til bruk i service- og vertskapsrolla
- planleggje og gjennomføre reiselivsopplevingar etter gjeldande regelverk for helse, miljø og tryggleik og ut frå omsyn til miljøet og kulturelle verdiar
- formidle hovudtrekka i det heilskaplege reiselivsproduktet som verksemda inngår i

Sal og marknadsføring

Mål for opplæringa er at lærlingen skal kunne

- identifisere og skildre dei viktigaste målgruppene for verksemda og deira behov
- gjere greie for faktorar som kan påverke produktutviklinga i verksemda
- gjere greie for hovudtrekka i marknadsplanane til verksemda
- planleggje, utføre og dokumentere oppgåver i samsvar med aktivitetsplanane til verksemda
- vurdere, velje og bruke verkemiddel i marknadsføringa av dei produkta bedrifta har, i samsvar med behova i marknaden, profilen til bedrifta og gjeldande regelverk
- byggje, dokumentere og nytte kunderelasjonar i marknadsføringsarbeidet
- initiere, gjennomføre og avslutte sal og meirsal
- gjere greie for digitale tenester i verksemda og for utvikling av heimesida til verksemda
- opptre i samsvar med etiske normer for sal og marknadsføring
- bruke digitale hjelpemiddel ved sal og marknadsføring
- utforme salsbrev og anna kommunikasjonsmateriell

Drift

Mål for opplæringa er at lærlingen skal kunne

- fortelje om historia til verksemda, og gjere greie for mål, kjerneverksemd, satsingsområde, økonomi og organisering av verksemda
- gjere greie for sin eigen arbeidsplass og si eiga rolle i verksemda
- planleggje arbeidsdagen og utføre og vidareutvikle daglege rutinar i verksemda
- samarbeide med andre aktørar for å sikre at kunden får ei heilskapleg reiselivsoppleving
- vurdere korleis ulike faktorar kan påverke dei økonomiske resultata i verksemda
- bruke kasse og betalingsterminalar, handtere kontantsummar, utføre oppgjersrutinar og gjere enkle valutaoverslag og kalkulasjonar
- bruke kundehandteringssystema i verksemda ved bestillingar, endringar og avbestillingar
- føre statistikkar og utarbeide rapportar i samsvar med dei behova verksemda har, og med gjeldande lovverk
- bestille varer og tenester til verksemda
- vurdere korleis den tilsette og verksemda kan medverke til ei berekraftig utvikling i eiga verksemd og i samfunnet
- gjere greie for og arbeide i tråd gjeldande regelverk for reiselivsnæringa
- vurdere samanhengar mellom eige arbeid, internt arbeidsmiljø, lønnsemd i avdelinga og kvalitet på reiselivsproduktet
- gjere greie for og arbeide i tråd med rutinar i verksemda som skal sikre tryggleiken til dei tilsette og verdiane i verksemda
- arbeide etter regelverk og avtalar som regulerer arbeidsforhold i reiselivsfaget, og gjere greie for kva plikter og rettar arbeidsgivaren og arbeidstakaren har

Vurdering

Vg3 reiselivsfaget

Føresegner for sluttvurdering:

Hovudområde	Ordning
Service- og vertskapsrolla Sal og marknadsføring Drift	Alle skal opp til fagprøva, som normalt skal gjennomførast innanfor ei tidsramme på tre vyrkedagar. Alle kandidatar som ikkje har følgt normalt opplæringsløp, må ha bestått ein eksamen på Vg3-nivå i lærefaget. Eksamen blir utarbeidd sentralt og sensurert lokalt.

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