

Dette er en oversettelse av den fastsatte læreplanteksten. Læreplanen er fastsatt på nynorsk.

Fastsatt som forskrift av Utdanningsdirektoratet 14. februar 2008 etter delegasjon i brev 26. september 2005 fra Utdannings- og forskningsdepartementet med hjemmel i lov 17. juli 1998 nr. 61 om grunnskolen og den videregående opplæringen (opplæringsloven) § 3-4 første ledd.

Gjelder fra 01.08.2008

Formål

Reiselivsfaget skal legge grunnlaget for yrkesutøvelse knyttet til det helhetlige reiselivsproduktet.

Det inkluderer kundebehandling, service, salg, markedsføring, utvikling av reiselivsprodukt, transport og transportformidling. Faget skal medvirke til å utvikle kompetanse til å møte behovene til ulike kundegrupper i et marked med høye krav til kvalitet og opplevelser. Dette krever kunnskap om sammenhenger mellom egen virksomhet og egen destinasjon og andre destinasjoner som virksomheten må ta hensyn til for at kunden skal få en god reiselivsopplevelse.

Opplæringen skal legge til rette for å utvikle kompetanse som kan bidra til en bærekraftig utvikling i virksomheten og på destinasjonen. Videre skal opplæringen legge grunnlag for yrkeskompetanse knyttet til reiselivsvirksomheter. Opplæringen skal fremme kompetanse om kvalitetssikring, produktutvikling og økonomiske sammenhenger som er avgjørende for virksomhetens lønnsomhet. Opplæringen skal medvirke til å gi lærlingen kompetanse til å utarbeide rapporter for vurdering av virksomhetens produktivitet. Videre skal opplæringen fremme kunnskap om helse, miljø og trygghet.

Opplæringen skal legge vekt på kompetanse i kommunikasjon og samhandling med kunder og gjester, kollegaer og samarbeidspartnere med forskjellig kulturell bakgrunn. Opplæringen skal legge til rette for at lærlingen kan utvikle kompetanse i service- og vertskapsrollen i kontakt med både kunder, gjester og kollegaer. Videre skal opplæringen legge til rette for at lærlingen kan være med på å utvikle virksomhetens produkter og markedsføringstiltak.

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

Struktur

Reiselivsfaget er sammensatt av tre hovedområder. Hovedområdene utfyller hverandre og må ses i sammenheng.

Oversikt over hovedområdene:

| Årssteg | Hovedområde | | |
|---------------------------|-----------------------------|-----------------------|-------|
| Vg3 / opplæring i bedrift | Service- og vertskapsrollen | Salg og markedsføring | Drift |

Hovedområder

Hovedområdet omfatter det å ivareta kunden i det helhetlige reiselivsproduktet. Gjeste- og kundeorientering, produktkunnskap, etikk og samarbeid med andre reiselivsvirksomheter er sentrale deler av hovedområdet. Tverrkulturell kommunikasjon inngår også. Videre dreier det seg om formidling av produkt og tjenester fra egen virksomhet og samarbeidende virksomheter.

Hovedområdet omfatter salg, mersalg og gjensalg av produkter og tjenester og videreutvikling av disse. Videre dekker hovedområdet skriftlig og muntlig kommunikasjon med kunder og samarbeidspartnere ved formidling, presentasjoner og utarbeidelse av markedsføringsmateriell og hjemmeside.

Hovedområdet omfatter organisering av virksomheten, samarbeidspartnere og virksomhetens kjerneprodukter. Videre inngår daglige arbeidsoppgaver knyttet til økonomi og rutiner og gjeldende regelverk.

Grunnleggende ferdigheter

Grunnleggende ferdigheter er integrert i kompetansemålene der de bidrar til å utvikle fagkompetansen og er en del av den. I reiselivsfaget forstår man grunnleggende ferdigheter slik:

Å kunne uttrykke seg muntlig i reiselivsfaget innebærer å kommunisere med kollegaer, samarbeidspartnere, kunder og gjester. Bruk av fortellerkunst i formidlingen av produkt og tjenester er en del av det å uttrykke seg muntlig.

Å kunne uttrykke seg skriftlig i reiselivsfaget innebærer å kommunisere med kunder, gjester, samarbeidspartnere og offentlige myndigheter.

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

Å kunne regne i reiselivsfaget innebærer å kunne utføre utregninger og hoderegning, håndtere valuta og gjennomføre kassaoppgjør.

Å kunne bruke digitale verktøy i reiselivsfaget innebærer å hente inn, behandle, produsere, viderefordre og lagre informasjon. Det vil også si å bruke digitale verktøy til profilering, distribusjon og salg på Internett.

Kompetansemål

Service- og vertskapsrollen

Mål for opplæringen er at lærlingen skal kunne

- kommunisere muntlig og skriftlig med kunder og gjester, også på engelsk
- bruke enkle formuleringer på et annet fremmedspråk enn engelsk i møte med kunder og gjester
- formidle produkt og tjenester fra egen virksomhet og samarbeidende virksomheter ut fra kundens behov
- yte service og tilpasse kommunikasjon, atferd og klesdrakt i møte med kunder og gjester med ulik kulturbakgrunn og nasjonalitet
- bruke ulike virkemidler og hjelpemidler ved formidling av aktiviteter og opplevelser i egen virksomhet og på destinasjonen
- planlegge og gjennomføre aktiviteter og opplevelser i det helhetlige reiselivsproduktet
- formidle informasjon om turistattraksjoner og hovedtrekkene i lokal og nasjonal kultur og historie
- bruke ulike informasjonskilder og kvalitetssikre informasjon til bruk i service- og vertskapsrollen
- planlegge og gjennomføre reiselivsopplevelser etter gjeldende regelverk for helse, miljø og trygghet og ut fra hensyn til miljøet og kulturelle verdier
- formidle hovedtrekkene i det helhetlige reiselivsproduktet som virksomheten inngår i

Salg og markedsføring

Mål for opplæringen er at lærlingen skal kunne

- identifisere og skildre de viktigste målgruppene for virksomheten og deres behov
- gjøre greie for faktorer som kan påvirke produktutviklingen i virksomheten
- gjøre greie for hovedtrekkene virksomhetens markedsplaner
- planlegge, utføre og dokumentere oppgaver i samsvar med virksomhetens aktivitetsplaner

- vurdere, velge og bruke virkemidler i markedsføringen av virksomhetens produkter i samsvar med markedets behov, bedriftens profil og gjeldende regelverk
- bygge, dokumentere og benytte kunderelasjoner i markedsføringsarbeidet
- initiere, gjennomføre og avslutte salg og mersalg
- gjøre greie for virksomhetens digitale tjenester og for utvikling av virksomhetens hjemmeside
- opptre i samsvar med etiske normer for salg og markedsføring
- bruke digitale hjelpemiddel ved salg og markedsføring
- utforme salgsbrev og annet kommunikasjonsmaterieill

Drift

Mål for opplæringen er at lærlingen skal kunne

- fortelle om virksomhetens historie, og gjøre greie for virksomhetens mål, kjernevirksomhet, satsingsområde, økonomi og organisering
- gjøre greie for sin egen arbeidsplass og sin egen rolle i virksomheten
- planlegge arbeidsdagen og utføre og videreutvikle daglige rutiner i virksomheten
- samarbeide med andre aktører for å sikre at kunden får en helhetlig reiselivsopplevelse
- vurdere hvordan ulike faktorer kan påvirke virksomhetens økonomiske resultat
- bruke kasse og betalingsterminaler, behandle kontantsummer, utføre oppgjør rutiner og gjøre enkle valutaoverslag og kalkulasjoner
- bruke virksomhetens kundebehandlingssystemer ved bestillinger, endringer og avbestillinger
- føre statistikker og utarbeide rapporter i samsvar med virksomhetens behov og med gjeldende lovverk
- bestille varer og tjenester til virksomheten
- vurdere hvordan medarbeideren og virksomheten kan medvirke til en bærekraftig utvikling i egen virksomhet og i samfunnet
- gjøre greie for og arbeide i tråd med gjeldende regelverk for reiselivsnæringen
- vurdere sammenhenger mellom eget arbeid, internt arbeidsmiljø, lønnsomhet i avdelingen og kvalitet på reiselivsproduktet
- gjøre greie for og arbeide i tråd med virksomhetens rutiner som skal sikre tryggheten til medarbeiderne og verdiene i virksomheten
- arbeide etter regelverk og avtaler som regulerer arbeidsforhold i reiselivsfaget, og gjøre greie for hvilke plikter og rettigheter arbeidsgiveren og arbeidstakeren har

Vurdering

Vg3 reiselivsfaget

Bestemmelser for sluttvurdering:

| Hovedområde | Ordning |
|-----------------------------|---|
| Service- og vertskapsrollen | Alle skal opp til fagprøven, som normalt skal gjennomføres innenfor en tidsramme på tre virkedager. |
| Salg og markedsføring | Alle kandidater som ikke har fulgt normalt opplæringsløp, må ha bestått en eksamen på Vg3-nivå i lærefaget. Eksamen blir utarbeidet sentralt og sensurert lokalt. |
| Drift | |

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