

Fastsatt som forskrift av Utdanningsdirektoratet 17. desember 2015 etter delegasjon i brev av 26. september 2005 fra utdannings- og forskningsdepartementet med hjemmel i lov av 17. juli 1998 nr. 61 om grunnskolen og den vidaregåande opplæringa (opplæringslova) § 3-4 første ledd.

Gjelder fra 01.08.2016

Gjelder til 31.07.2018



Utgått

Formål

Digitalisering av hverdagen og konkurranse endrer arbeidsoppgavene til yrkesgrupper innenfor service og samferdsel. Nye salgskanaler, handlemønstre og medievaner endrer krav til virksomheter og fagarbeidere. Programfagene skal bidra til levedyktige, sikre og miljøvennlige virksomheter som tar i bruk relevant teknologi for å møte krav fra næringslivet, forbrukeren og samfunnet.

Opplæringen skal bidra til å utvikle grunnleggende kompetanse innenfor de administrative og økonomiske fagområdene. Den skal bidra til økonomisk sunne virksomheter med gode administrative rutiner innenfor gjeldende regelverk. Opplæringen skal fremme kunnskap om markedsføring og service og vise hvilke prosesser en kunde gjennomgår fra behov oppstår til behov er tilfredsstilt. Markedsførings- og servicearbeidet skal legge grunnlag for å møte framtidige krav til bruk av nye medier og salgskanaler i arbeidet. Videre skal opplæringen gi grunnleggende kunnskap om sikkerhet for å kunne vurdere risiko og foreslå tiltak for å forebygge uønskede hendelser. Den skal også bidra til å sikre verdier i virksomheten. Innenfor samferdsel skal opplæringen gi grunnleggende kunnskaper om nødvendige vurderinger ved valg av transporttjenester og vareflyt, og den skal legge grunnlag for sikker transport av personer, varer og tjenester samt planlegge gode reiseopplevelser.

Grunnleggende kunnskaper om mellommenneskelige relasjoner, kulturforståelse og etikk står sentralt i opplæringen av den som skal utøve handel og leveranse av tjenester og produkter. Helse, miljø og sikkerhet (HMS) er grunnleggende i alle virksomheter og er et gjennomgående tema i alle programfagene.

Opplæringen i felles programfag i service og samferdsel skal legge grunnlag for å utvikle en kompetanse som møter framtidige krav fra næringslivet, forbrukeren og samfunnet. Den skal fremme god service og kommunikasjon knyttet til drift og produksjon i virksomhetene. Opplæringen skal legge til rette for samarbeid, selvstendig arbeid og praktisk anvendelse av kunnskap. Programfagene skal legge grunnlag for entreprenørskap.

Struktur

Felles programfag er strukturert i tre programfag. Programfagene utfyller hverandre og må ses i sammenheng.

Oversikt over felles programfag:

Årstrinn	Programfag
Vg1	Administrasjon og økonomi Markedsføring og salg Sikkerhet og transport

Beskrivelse av programfagene

Programfaget administrasjon og økonomi handler om å følge opp den daglige driften i en virksomhet. Videre handler det om etablering, rekruttering, organisering og finansiering av virksomheter.

Programfaget markedsføring og salg dreier seg om markedsføring av virksomheter og samspillet mellom kunde og fagarbeider i en salgs- og servicesituasjon. Programfaget handler om forretningsidé, målgrupper for produkter og tjenester og service i salgs- og servicesituasjoner. Programfaget handler også om å utarbeide markedsplan for virksomheter. Arbeidet i faget skal gjennomføres med fokus på helse, miljø og sikkerhet. Det er viktig å kunne forklare hvordan utviklingen i samfunnet påvirker arbeidet med faget.

Programfaget sikkerhet og samferdsel har fokus på helse, miljø, sikkerhet og etikk i alle deler av en virksomhet. Programfaget handler om risikovurderinger og tiltak for å sikre arbeid, data og verdier i en

virksomhet. Det handler også om reiseliv, vareflyt, transporttjenester og sikkerhet for transport av personer og varer.

Timetall

Timetallet er oppgitt i 60 minutters enheter.

Vg1

Administrasjon og økonomi: 169 årstimer

Markedsføring og salg: 168 årstimer

Sikkerhet og transport: 140 årstimer

Grunnleggende ferdigheter

Grunnleggende ferdigheter er integrert i kompetansemålene der de bidrar til utvikling av og er en del av fagkompetansen. I service og samferdsel forstås grunnleggende ferdigheter slik:

Muntlige ferdigheter i service og samferdsel innebærer å utvikle evne til kommunikasjon og presentasjon som grunnlag for service og etablering av gode relasjoner mellom kunden og fagarbeideren.

Å *kunne skrive* i service og samferdsel innebærer utforming av materiell for å nå ut til kunder og leverandører, å svare på henvendelser, å utarbeide skriftlige planer og strategier, og å dokumentere arbeidsprosesser som ledd i kvalitetssikringsarbeidet og utviklingsarbeidet i virksomhetene.

Å *kunne lese* i service og samferdsel innebærer å samle inn og forstå informasjon som grunnlag for god kommunikasjon mellom kunden og fagarbeideren, og å orientere seg i faglitteratur som grunnlag for problemløsning og utvikling.

Å *kunne regne* i service og samferdsel innebærer å foreta beregninger og forstå tallstørrelser i tilknytning til oppstilling og vurdering av pris, budsjett og regnskap.

Digitale ferdigheter i service og samferdsel innebærer å strukturere og behandle data som grunnlag for vurderinger, sikkerhet, kommunikasjon og fremstilling av informasjon for en effektiv utførelse og støtte i arbeidet.

Kompetansemål

Mål for opplæringen er at eleven skal kunne

- følge daglige administrative rutiner i en virksomhet
- gjøre rede for en organisasjonsplan og lederens rolle i HMS arbeidet
- gjøre rede for hvordan virksomheter rekrutterer og ansetter
- føre enkle regnskap og følge gjeldende regelverk for regnskapsføring

- vurdere prisen på et produkt i henhold til kostnader, marked og konkurrenter
- vurdere ulike typer finansiering for en virksomhet
- foreslå og vurdere tiltak for å forbedre driften i en virksomhet
- lage budsjett og vurdere likviditeten i en virksomhet
- gjøre rede for etableringen av en virksomhet

Mål for opplæringen er at eleven skal kunne

- vurdere målgruppen for en forretningsidé og lage en markedsplan
- gjøre rede for servicenivået i virksomheter og kunne gi slik service
- selge et produkt og yte en tjeneste som dekker kundens behov
- gjøre rede for verdikjeden for et produkt
- lage og formidle skriftlig informasjon og materiell til kunden ved å bruke ulike medier
- bruke gjeldende regelverk for markedsføring og salg i forbrukermarkedet
- bruke digitale medier og ulike salgskanaler i salg og markedsføring
- vurdere hva som kreves for etablering og drift av netthandel
- gjøre rede for hvordan utviklingen i handlemønstre og medievaner hos forbrukere og virksomheter påvirker salg og markedsføring
- gjøre rede for hvordan krav til helse, miljø og sikkerhet påvirker markedsførings- og servicearbeidet

Mål for opplæringen er at eleven skal kunne

- foreta en risikovurdering og foreslå tiltak for å forebygge uønskede hendelser i en virksomhet
- vurdere fysiske, tekniske og administrative tiltak for å sikre verdier i en virksomhet
- bruke digitale verktøy til innhenting, bearbeiding og presentasjon av informasjon
- vurdere økonomi, tid, helse, miljø og sikkerhet ved valg av transporttjenester
- planlegge en reise etter kundens ønsker og forventninger til gode reiseopplevelser
- vurdere sikkerhet for transport av personer, varer og tjenester
- vurdere vareflyt fra innkjøp til gjenvinning
- ivareta datasikkerhet og vurdere tiltak
- følge etiske normer, regler for personvern og krav til helse, miljø og sikkerhet
- gjøre rede for trusselbilder i et sikkerhetsperspektiv i lys av samfunnsutviklingen

Vurdering

Bestemmelser for sluttvurdering:

Standpunktvurdering

Programfag	Ordning
Administrasjon og økonomi	Elevene skal ha en standpunkt karakter i hvert av programfagene.
Markedsføring og salg	
Sikkerhet og transport	

Eksamen for elever

Programfag	Ordning
Administrasjon og økonomi	Elevene skal ikke opp til eksamen.
Markedsføring og salg	
Sikkerhet og transport	

Eksamen for privatister

Programfag	Ordning
Administrasjon og økonomi	Privatistene skal opp til en skriftlig eksamen i hvert av programfagene. I tillegg skal de opp til en tverrfaglig muntlig-praktisk eksamen som omfatter programfagene. Eksamen blir utarbeidet og sensurert lokalt.
Markedsføring og salg	
Sikkerhet og transport	

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