

## Læreplan i vg3 service- og administrasjonsfaget

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

Fastsatt som forskrift av Utdanningsdirektoratet 4. mai 2021 etter delegasjon i brev av 13. september 2013 fra Kunnskapsdepartementet med hjemmel i lov 17. juli 1998 nr. 61 om grunnskolen og den vidaregåande opplæringa (opplæringslova) § 3-4 første ledd.

Gjelder fra 01.08.2022

## Om faget

### Fagets relevans og sentrale verdier

Vg3 service- og administrasjonsfaget handler om å koordinere og utføre administrative driftsoppgaver. Videre handler faget om å tilpasse informasjon og kommunikasjon til ulike brukere, medarbeidere og ledere i en virksomhet. Basert på virksomhetens mål og kjerneoppgaver skal faget bidra til å utvikle administrative tjenester som dekker behovene til brukerne, virksomheten og samfunnet. Faget skal bidra til å utdanne selvstendige og omstillingsdyktige service- og administrasjonsarbeidere som planlegger, gjennomfører, dokumenterer og vurderer eget arbeid, og som kan bidra til en effektiv og bærekraftig drift av virksomheter.

Alle fag skal bidra til å realisere verdigrunnet for opplæringen. Vg3 service- og administrasjonsfaget skal bidra til at lærlingene utvikler forståelse for individet og for kulturelt mangfold. Faget skal ruste lærlingene til å møte og samhandle med ulike kunder, brukere, kolleger og samarbeidspartnere på en respektfull måte. Videre skal faget bidra til at lærlingene får kunnskap om pliktene og rettighetene til arbeidsgiveren og arbeidstakeren og om hvor viktig det er med trepartssamarbeidet, der arbeidsgivere, arbeidstakere og myndigheter jobber sammen for å utvikle et bedre arbeidsliv.

### Kjerneelementer

#### Lønnsomhet og utvikling

Kjerneelementet lønnsomhet og utvikling handler om hvordan ulike faktorer kan bidra til høyere effektivitet, kvalitet og lønnsomhet i virksomheten. Det handler også om å følge regelverk for arbeidslivet og for helse, miljø og sikkerhet. Videre handler kjerneelementet om å oppfylle miljøkrav og bruke ressurser effektivt.

#### Organisasjon og virksomhetsstøtte

Kjerneelementet organisasjon og virksomhetsstøtte handler om å planlegge, organisere, legge til rette for og utføre oppgaver som støtter styring og drift av virksomheter. Kjerneelementet innebærer å forstå og arbeide etter virksomhetens mål og kjerneoppgaver. Videre handler kjerneelementet om hvordan organiseringen av virksomheten påvirker drift og arbeidsoppgaver.

#### Kommunikasjon og service

Kjerneelementet kommunikasjon og service handler om å gjøre administrative prosesser stadig bedre og mer brukervennlige. Kjerneelementet innebærer å

tilpasse kommunikasjonen og servicen til brukere internt og eksternt og om å representere virksomheten.

## **Tverrfaglige temaer**

### **Folkehelse og livsmestring**

I vg3 service- og administrasjonsfaget handler det tverrfaglige temaet folkehelse og livsmestring om å bygge profesjonelle relasjoner i kommunikasjon og samhandling med ulike mennesker. I dette ligger det å kunne håndtere reaksjoner, sette grenser og respektere andres grenser i ulike relasjoner og arbeidssituasjoner. Videre handler det om å ha kunnskap om og vise respekt for ulike kulturer og individer. Folkehelse og livsmestring handler også om å sikre god fysisk og psykisk helse gjennom kunnskap om helse, miljø og sikkerhet og om arbeidstakerens og arbeidsgiverens plikter og rettigheter i arbeidslivet.

### **Bærekraftig utvikling**

I vg3 service- og administrasjonsfaget handler det tverrfaglige temaet bærekraftig utvikling om å reflektere over hva en bærekraftig ressursbruk innebærer i stillinger innenfor service og administrasjon. Det handler om å oppfylle miljøkrav, vurdere kostnader og bruke ressurser effektivt og med vekt på bærekraft for å unngå tap av verdier og belastninger på klimaet. Videre handler det tverrfaglige temaet om å reflektere over etiske dilemmaer knyttet til personvern og behov for åpenhet.

## **Grunnleggende ferdigheter**

### **Muntlige ferdigheter**

Muntlige ferdigheter i vg3 service- og administrasjonsfaget innebærer å kommunisere med kolleger og brukere fra ulike kulturer. Det innebærer å tilpasse sitt eget språk til mottakeren, innholdet og formålet og å lytte til og vise respekt for andre. Videre innebærer det å bruke relevante faguttrykk og sikre at informasjonen ikke bare blir gitt, men også forstått av mottakeren.

### **Å kunne skrive**

Å kunne skrive i vg3 service- og administrasjonsfaget innebærer å dokumentere, bearbeide og utveksle opplysninger. Videre innebærer det å kommunisere skriftlig og profesjonelt med ulike mottakere og å utarbeide brev, planer, rapporter og dokumentasjon etter gjeldende krav.

## Å kunne lese

Å kunne lese i vg3 service- og administrasjonsfaget innebærer å anvende leseteknikk og å finne, forstå, tolke og vurdere informasjon. Det innebærer også å forstå fagspråk, å referere til og bruke faglitteratur i yrkesutøvelsen og å være kildekritisk.

## Å kunne regne

Å kunne regne i vg3 service- og administrasjonsfaget innebærer å innhente, bearbeide, analysere og vurdere tallmaterialer og å presentere disse i relevante oppsett. Videre innebærer det å bruke budsjetter og lese regnskaper og å utføre økonomiske beregninger.

## Digitale ferdigheter

Digitale ferdigheter i vg3 service- og administrasjonsfaget innebærer å bruke digitale ressurser i tråd med den teknologiske utviklingen. Det innebærer også å innhente, registrere, lagre og anvende informasjon. Digitale ferdigheter innebærer videre å håndtere personopplysninger og vurdere etiske spørsmål knyttet til personvern og behovet for åpenhet. Dessuten innebærer det å vise digital dømmekraft i arbeidet og vurdere kilder kritisk.

# Kompetansemål og vurdering

## Kompetansemål og vurdering vg3 service- og administrasjonsfaget

### Kompetansemål

Mål for opplæringen er at lærlingen skal kunne

- presentere virksomhetens kjerneoppgaver, organisering, strategier og mål
- planlegge og koordinere ulike markedsførings- og profileringsaktiviteter
- gjøre rede for og bruke virksomhetens interne og eksterne kommunikasjonskanaler
- bruke virksomhetens systemer og programvare og veilede andre i å bruke dem
- utarbeide dokumenter og informasjonsmateriell i tråd med virksomhetens grafiske profil
- gjøre rede for regelverk som gjelder personvern, og følge virksomhetens rutiner for å samle inn, behandle og lagre informasjon
- reflektere over etiske dilemmaer knyttet til personvern og behov for åpenhet

- innhente, bearbeide og presentere relevant informasjon for beslutningstakere i virksomheten
- innhente tilbud og handle varer og tjenester etter gjeldende regelverk, rutiner og miljøkrav i virksomheten
- utføre oppgaver som har med budsjett og økonomi å gjøre, og drøfte sammenhenger mellom budsjett, regnskap og økonomiske nøkkeltall
- gjøre rede for og utføre administrative oppgaver knyttet til personalarbeid
- planlegge og gjennomføre møter og arrangementer, og vurdere hvordan kostnader og miljø- og klimahensyn skal vektlegges i prosessen
- forstå og gjøre rede for hvordan kulturforskjeller kan påvirke ulike arbeidssituasjoner, og ta hensyn til dette i møte med kolleger, kunder og brukere
- tilpasse kommunikasjonen og utøvelsen av servicerollen i ulike arbeidssituasjoner
- drøfte hvordan medbestemmelse organiseres og praktiseres i virksomheten, og presentere oppgaver knyttet til organiseringen og praktiseringen av medbestemmelse
- vurdere og foreslå tiltak som kan bedre og effektivisere administrative arbeidsoppgaver i virksomheten
- gjøre rede for og følge lov- og regelverk og interne rutiner i ulike arbeidssituasjoner
- reflektere over hvilke krav og forventninger som stilles til et likeverdig og inkluderende arbeidsfellesskap
- reflektere over etiske retningslinjer og verdier i virksomheten og arbeide i tråd med disse
- arbeide etter regelverk og avtaler som regulerer arbeidsforholdet i faget, og gjøre rede for pliktene og rettighetene til arbeidsgiveren og arbeidstakeren
- gjøre rede for ulike område innenfor helse, miljø og sikkerhet og for hvordan tiltak og organisering i virksomheten, og egen medvirkning, påvirker arbeidsmiljøet
- gjennomføre arbeidsoppgaver på en ergonomisk tilpasset måte
- gjøre rede for virksomhetens beredskapsplaner og for egen rolle i konflikt- og nødssituasjoner

## Underveisvurdering

Underveisvurderingen skal bidra til å fremme læring og til å utvikle kompetanse. Lærlingene viser og utvikler kompetanse i vg3 service- og administrasjonsfaget når de bruker kunnskaper, ferdigheter og kritisk tenkning til å løse arbeidsoppgaver i faget.

Instruktøren skal legge til rette for lærlingmedvirkning og stimulere til lærelyst gjennom varierte arbeidsoppgaver. Instruktøren og lærlingene skal være i dialog om lærlingenes utvikling i vg3 service- og administrasjonsfaget.

Lærlingene skal få mulighet til å uttrykke hva de opplever at de mestrer, og reflektere over egen faglig utvikling. Instruktøren skal gi veiledning om videre læring og tilpasse opplæringen slik at lærlingene kan bruke veiledningen for å utvikle kompetansen sin i faget.

## **Vurderingsordning**

### **Sluttvurdering**

Før fagprøven må alle som ikke har fulgt normalt opplæringsløp, ha bestått en skriftlig eksamen laget ut fra læreplanen i faget. Eksamen utarbeides sentralt og sensureres lokalt. Eksamen skal ikke ha forberedelsesdel.

Opplæringen i vg3 service- og administrasjonsfaget skal avsluttes med en fagprøve. Alle skal opp til fagprøven, som skal gjennomføres over tre virkedager.