

Læreplan i vg1 salg, service og reiseliv

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

Fastsatt som forskrift av Utdanningsdirektoratet 27. februar 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 01.08.2020

Om faget

Fagenes relevans og sentrale verdier

Vg1 salg, service og reiseliv handler om drift og service i virksomheter. Programfagene skal hjelpe elevene til å forstå betydningen av service- og vertskapsrollen og gi en innføring i administrative og økonomiske oppgaver. Videre handler programfagene om å utvikle produkter og tjenester som dekker behovene som kundene og samfunnet har. Programfagene skal ruste elevene til et arbeidsliv som krever at servicemedarbeideren tar etiske og bærekraftige valg, og som sikrer trygghet innenfor virksomheten.

Alle fag skal bidra til å realisere verdigrunnet for opplæringen. Vg1 salg, service og reiseliv skal gjennom kritisk tenkning gi elevene økt innsikt i etiske, sosiale, kulturelle, økonomiske og miljømessige forhold knyttet til servicenæringen. Programfagene skal også stimulere til nytenkning og kreativitet innenfor næringen. Gjennom kunnskap om samspill og kommunikasjon skal programfagene bygge et grunnlag for håndtering av uenighet og konflikter. Vg1 salg, service og reiseliv skal medvirke til å gi kunnskap om hvordan partene i arbeidslivet samarbeider for å utvikle et bedre arbeidsliv.

Kjerneelementer

Drift, utvikling og lønnsomhet

Kjerneelementet drift, utvikling og lønnsomhet handler om drift, organisering og utvikling av virksomheter i servicenæringen. Kjerneelementet innebærer kjennskap til ulike faktorer som påvirker effektiviteten, kvaliteten, økonomien og lønnsomheten i virksomheten. Det dreier seg også om forvaltning av regelverk knyttet til arbeidslivet og til helse, miljø og sikkerhet. Videre handler det om å kjenne til etiske dilemmaer knyttet til bærekraft som påvirker drift av virksomheter.

Service- og vertskapsrollen

Kjerneelementet service- og vertskapsrollen handler om å forstå og kartlegge hvilke behov, ønsker og forventninger kunder, gjester og samarbeidspartnere har. Det innebærer å tilpasse kommunikasjon, serviceprodukter, opplevelser og tjenester til ulike målgrupper. Videre handler det om å utøve vertskapsrollen og skape gode opplevelser.

Sikkerhet og beredskap

Kjerneelementet sikkerhet og beredskap handler om å skape tillit og sikkerhet i relasjon og samhandling med servicemottakere. Det innebærer å forstå betydningen av risikovurdering, planlegging av beredskap og forebygging av uønskede hendelser. Videre handler det om å vite hvilket ansvar og hvilken rolle servicemedarbeideren har i nødssituasjoner.

Tverrfaglige temaer

Folkehelse og livsmestring

I vg1 salg, service og reiseliv handler det tverrfaglige temaet folkehelse og livsmestring om å etablere og ta vare på mellommenneskelige relasjoner i samhandling med kunder og kolleger. Videre handler det om å sikre god fysisk og psykisk helse i arbeidslivet gjennom kunnskap om helse, miljø og sikkerhet.

Bærekraftig utvikling

I vg1 salg, service og reiseliv handler det tverrfaglige temaet bærekraftig utvikling om sosiale, kulturelle, økonomiske og miljømessige utfordringer i servicenæringen og hvilke virkemidler som kan fremme etiske og bærekraftige valg.

Grunnleggende ferdigheter

Muntlige ferdigheter

Muntlige ferdigheter i vg1 salg, service og reiseliv innebærer å kunne formidle et budskap og samhandle med kunder og samarbeidspartnere. Det innebærer å tilpasse språket til mottaker, innhold og formål og å lytte til og vise respekt for den som snakker. Videre innebærer det å reflektere, presentere saker, samtale og argumentere i faglige sammenhenger.

Å kunne skrive

Å kunne skrive i vg1 salg, service og reiseliv innebærer å kunne utvikle budskap tilpasset ulike formål, medier og målgrupper. Videre innebærer det å kunne kommunisere skriftlig med kunder og samarbeidspartnere. Det innebærer også å kunne planlegge og dokumentere faglige aktiviteter og å kunne bruke og kombinere ulike uttrykksformer som tekst, bilde og symbol på en formålstjenlig måte.

Å kunne lese

Å kunne lese i vg1 salg, service og reiseliv innebærer å forstå faguttrykk og å kunne finne og bruke relevant informasjon på en kritisk og etterprøvbar måte. Videre innebærer det å kunne vurdere innholdet i tekster ut fra fagkunnskap. Det inngår også å forstå faglitteratur, statistikk, lovtekster og planer.

Å kunne regne

Å kunne regne i vg1 salg, service og reiseliv innebærer å kunne gjennomføre økonomiske beregninger og hente informasjon fra tabeller, statistikk og diagrammer. Det innebærer også å kunne analysere, omarbeide og vurdere tallmateriale.

Digitale ferdigheter

Digitale ferdigheter i vg1 salg, service og reiseliv innebærer å kunne være kreativ og skapende med digitale ressurser og kommunisere og samhandle med andre. Videre innebærer det å kunne bruke digitale ressurser formålstjenlig og forsvarlig, vurdere informasjon fra digitale kilder kritisk, bruke nettvett og utvikle digital dømmekraft.

Kompetansemål og vurdering

Kompetansemål og vurdering forretningsdrift

Kompetansemål etter forretningsdrift

Mål for opplæringen er at eleven skal kunne

- gjøre rede for regler og lovverk som er relevante for servicenæringen, og forklare hvordan de regulerer drift av virksomheter
- beskrive ansvarsfordeling og hva de ulike rollene i en virksomhet innebærer, og utarbeide og presentere et organisasjonskart
- vurdere, kalkulere og tilpasse pris på et produkt med tanke på kostnader og markedssituasjon
- forklare og føre et enkelt regnskap, utarbeide budsjett og vurdere lønnsomheten
- beskrive vareflyt og kvalitet i verdikjeden og vurdere dilemmaer knyttet til lønnsomhet og bærekraftig utvikling
- gjennomføre en enkel risikovurdering og presentere tiltak som forebygger uønskede hendelser
- gjennomføre og dokumentere arbeid i samsvar med gjeldende regelverk for helse, miljø og sikkerhet

- følge en beredskapsplan og gjøre rede for funksjonen og formålet med beredskapsplaner

Underveisvurdering

Underveisvurderingen skal bidra til å fremme læring og til å utvikle kompetanse. Elevene viser og utvikler kompetanse i forretningsdrift når de bruker kunnskaper, ferdigheter og kritisk tenkning til å løse arbeidsoppgaver i programfaget.

Læreren skal legge til rette for elevmedvirkning og stimulere til lærelyst gjennom varierte arbeidsoppgaver. Læreren kan gi arbeidsoppgaver som dekker flere av eller alle programfagene. Læreren og elevene skal være i dialog om elevenes utvikling i forretningsdrift. Elevene skal få mulighet til å uttrykke hva de opplever at de mestrer, og reflektere over egen faglig utvikling. Læreren skal gi veiledning om videre læring og tilpasse opplæringen slik at elevene kan bruke veiledningen for å utvikle kompetansen sin i programfaget.

Standpunktvurdering

Standpunkt karakteren skal være uttrykk for den samlede kompetansen eleven har i forretningsdrift ved avslutningen av opplæringen i programfaget. Læreren skal planlegge og legge til rette for at eleven får vist kompetansen sin i programfaget på varierte måter. Med utgangspunkt i kompetansemålene skal læreren vurdere hvordan eleven viser forståelse, evne til refleksjon og kritisk tenkning, og hvordan eleven mestrer utfordringer og løser oppgaver i ulike sammenhenger. Læreren skal sette karakter i forretningsdrift basert på kompetansen eleven viser ved å planlegge, gjennomføre, vurdere og dokumentere eget faglig arbeid.

Kompetansemål og vurdering markedsføring og innovasjon

Kompetansemål etter markedsføring og innovasjon

Mål for opplæringen er at eleven skal kunne

- analysere forbrukeratferd i sammenheng med segmentering av målgrupper
- vurdere sentrale konkurransevirkemidler i sammenheng med profilen og lønnsomheten til virksomheter
- utvikle en forretningsidé og vurdere den i lys av bærekraftig utvikling
- lage en enkel markedsplan og gjøre rede for valg av mål og virkemiddel
- utforske hvordan teknologi og endringer i forbrukeratferd påvirker salg og servicerollen, og presentere tiltak og markedsføringsstrategier
- lage en markedsføringskampanje og gjøre rede for valg av virkemidler
- selge et produkt og gjøre rede for salgsprosessen

- kjenne til og ta i bruk gjeldende regelverk for markedsføring og salg
- beskrive administrative funksjoner og rutiner i en virksomhet og drøfte hvordan disse påvirker kvaliteten og servicenivået

Underveisvurdering

Underveisvurderingen skal bidra til å fremme læring og til å utvikle kompetanse. Elevene viser og utvikler kompetanse i markedsføring og innovasjon når de bruker kunnskaper, ferdigheter og kritisk tenkning til å løse arbeidsoppgaver i programfaget.

Læreren skal legge til rette for elevmedvirkning og stimulere til lærelyst gjennom varierte arbeidsoppgaver. Læreren kan gi arbeidsoppgaver som dekker flere av eller alle programfagene. Læreren og elevene skal være i dialog om elevenes utvikling i markedsføring og innovasjon. Elevene skal få mulighet til å uttrykke hva de opplever at de mestrer, og reflektere over egen faglig utvikling. Læreren skal gi veiledning om videre læring og tilpasse opplæringen slik at elevene kan bruke veiledningen for å utvikle kompetansen sin i programfaget.

Standpunktvurdering

Standpunkt karakteren skal være uttrykk for den samlede kompetansen eleven har i markedsføring og innovasjon ved avslutningen av opplæringen i programfaget. Læreren skal planlegge og legge til rette for at eleven får vist kompetansen sin i programfaget på varierte måter. Med utgangspunkt i kompetansemålene skal læreren vurdere hvordan eleven viser forståelse, evne til refleksjon og kritisk tenkning, og hvordan eleven mestrer utfordringer og løser oppgaver i ulike sammenhenger. Læreren skal sette karakter i markedsføring og innovasjon basert på kompetansen eleven viser ved å planlegge, gjennomføre, vurdere og dokumentere eget faglig arbeid.

Kompetansemål og vurdering kultur og samhandling

Kompetansemål etter kultur og samhandling

Mål for opplæringen er at eleven skal kunne

- utforske hvordan ulik kultur og bakgrunn påvirker kommunikasjon og kundebehandling, og ta hensyn til dette i møte med kunder og gjester
- planlegge og gjennomføre et arrangement og gjøre rede for betydningen av vertskapsrollen
- reflektere over ulike former for relasjonsbygging og forklare betydningen av nettverk
- reflektere over etiske dilemmaer i servicenæringen og vurdere virkemidler som kan fremme etiske og bærekraftige valg
- håndtere klager og beskrive tiltak som forebygger konflikter

- gjøre rede for hvilken rolle servicemedarbeideren har i konflikt- og nødssituasjoner
- gjøre rede for og vurdere hvordan partene i arbeidslivet samarbeider for å utvikle et bedre arbeidsliv

Underveisvurdering

Underveisvurderingen skal bidra til å fremme læring og til å utvikle kompetanse. Elevene viser og utvikler kompetanse i kultur og samhandling når de bruker kunnskaper, ferdigheter og kritisk tenkning til å løse arbeidsoppgaver i programfaget.

Læreren skal legge til rette for elevmedvirkning og stimulere til lærelyst gjennom varierte arbeidsoppgaver. Læreren kan gi arbeidsoppgaver som dekker flere av eller alle programfagene. Læreren og elevene skal være i dialog om elevenes utvikling i kultur og samhandling. Elevene skal få mulighet til å uttrykke hva de opplever at de mestrer, og reflektere over egen faglig utvikling. Læreren skal gi veiledning om videre læring og tilpasse opplæringen slik at elevene kan bruke veiledningen for å utvikle kompetansen sin i programfaget.

Standpunktvurdering

Standpunkt karakteren skal være uttrykk for den samlede kompetansen eleven har i kultur og samhandling ved avslutningen av opplæringen i programfaget. Læreren skal planlegge og legge til rette for at eleven får vist kompetansen sin i programfaget på varierte måter. Med utgangspunkt i kompetansemålene skal læreren vurdere hvordan eleven viser forståelse, evne til refleksjon og kritisk tenkning, og hvordan eleven mestrer utfordringer og løser oppgaver i ulike sammenhenger. Læreren skal sette karakter i kultur og samhandling basert på kompetansen eleven viser ved å planlegge, gjennomføre, vurdere og dokumentere eget faglig arbeid.

Vurderingsordning

Standpunktvurdering

Forretningsdrift: Eleven skal ha én standpunkt karakter.

Markedsføring og innovasjon: Eleven skal ha én standpunkt karakter.

Kultur og samhandling: Eleven skal ha én standpunkt karakter.

Eksamen for elever

Forretningsdrift: Eleven skal ikke opp til eksamen.

Markedsføring og innovasjon: Eleven skal ikke opp til eksamen.

Kultur og samhandling: Eleven skal ikke opp til eksamen.

Eksamen for privatister

Forretningsdrift: Privatisten skal opp til én skriftlig eksamen i programfaget. Eksamen blir utarbeidet og sensurert lokalt. Fylkeskommunen avgjør om privatister skal få forberedelsesdel ved lokalt gitt eksamen.

Markedsføring og innovasjon: Privatisten skal opp til én skriftlig eksamen i programfaget. Eksamen blir utarbeidet og sensurert lokalt. Fylkeskommunen avgjør om privatister skal få forberedelsesdel ved lokalt gitt eksamen.

Kultur og samhandling: Privatisten skal opp til én skriftlig eksamen i programfaget. Eksamen blir utarbeidet og sensurert lokalt. Fylkeskommunen avgjør om privatister skal få forberedelsesdel ved lokalt gitt eksamen.

Forretningsdrift, markedsføring og innovasjon og kultur og samhandling: Privatisten skal opp til én tverrfaglig praktisk eksamen i disse felles programfagene. Eksamen blir utarbeidet og sensurert lokalt. Fylkeskommunen avgjør om privatister skal få forberedelsesdel ved lokalt gitt eksamen.