

LÆREPLAN I FELLES PROGRAMFAG I VG2 SALG, SERVICE OG SIKKERHET

Formål med felles programfag

Servicebransjene innen varehandel og tjenesteleveranser er i stadig endring med hensyn til bransjeinndeling, eierstruktur, og samarbeidsformer nasjonalt og internasjonalt. En økende og endret etterspørsel krever at tilbudet av varer og tjenester tilpasses nye behov og forbruksvaner. Opplæring i felles programfag skal bidra til å utvikle kompetanse for å forstå hvordan markeder virker og påvirkes. Dette krever kunnskaper om planmessig, sikker, effektiv, og miljømessig riktig vare- og tjenesteleveranse. Opplæring i felles programfag skal fremme kompetanse om kundebehandling, sikkerhetsforståelse, og økonomistyring for å sikre levedyktige virksomheter innen varehandel og tjenesteleveranser.

Opplæringen i felles programfag skal gi kunnskaper om markedsføring, økonomi og sikkerhet. Kompetanse i praktisk salg og kunnskap om hvordan ulike markeder fungerer og endrer seg står sentralt i opplæringen av de som skal arbeide i servicebransjene. Opplæringen i felles programfag skal utvikle kunnskaper om lover og regler, etiske normer og forebyggende sikkerhetsarbeid og kompetanse til å kunne ta ledelsen og delta i operasjoner på et skadested. Videre skal opplæringen legge vekt på betydningen av langsiktig planlegging og kompetanse til å kunne utføre administrative rutiner.

Eleven skal gjennom praktisk anvendelse av kunnskap og bruk av moderne informasjons- og kommunikasjonsteknologi møte flere av de kravene som stilles til samarbeid og utøvelse av arbeidsprosesser i servicebransjene. Opplæringen skal bidra til å utvikle kunnskaper om å etablere egen virksomhet.

Struktur i felles programfag

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

Oversikt over felles programfag:

Arstrinn	Felles programfag		
Vg2	Markedsføring og salg	Sikkerhet	Økonomi og administrasjon

Beskrivelse av felles programfag

I de tre programfagene skal det benyttes varierte arbeidsoppgaver fra alle deler av en produksjonsprosess som er tilpasset Vg2-nivået og som har relevans for bredden av yrker.

Markedsføring og salg

Programfaget dreier seg om hvordan man gjennomfører gode salgsprosesser basert på kunnskaper om produkter, tjenester og etiske normer. Sentralt i faget står menneskekunnskap og evne til å skape gode relasjoner i salgsprosessene. Markedsføring dreier seg om å tilpasse varer og tjenester etter behovene markedet har, for å dirigere strømmen av varer og tjenester til kunde. Programfaget omhandler også de ulike rammebetingelser som påvirker tilbud og etterspørsel av varer og tjenester i markedet.

Sikkerhet

Programfaget dreier seg om å planlegge, administrere og organisere sikkerhetsarbeidet i en virksomhet, for å forebygge uønskede hendelser eller gjøre konsekvensene av dem så små som mulig. Faget handler om de rammevilkår lover og regler setter for sikkerhetsarbeidet, hvordan man driver systematisk helse-, miljø- og sikkerhetsarbeid og hvilke etiske normer som gjelder i sikkerhetsarbeidet. Videre dreier faget seg om vurdering av risiko, hvilke tiltak som kan iverksettes og hvordan man ivaretar restrisiko ved hjelp av beredskapsplaner.

Økonomi og administrasjon

Programfaget dreier seg om økonomistyring i virksomheter og sentrale administrative arbeidsprosesser og kontorfunksjoner. I faget står bruk av digitale verktøy sentralt. Beregning av priser på varer og tjenester i ulike markeder, budsjettering av virksomhetens drift, vurdering av lønnsomhet og likviditet, samt føring av regnskap inngår i faget. Programfaget omhandler også økonomiske analyser som grunnlag i viktige beslutningsprosesser.

Timetall i felles programfag

Timetallene er oppgitt i 60 minutters enheter.

Vg2

Markedsføring og salg:	197 årstimer
Sikkerhet:	140 årstimer
Økonomi og administrasjon:	140 årstimer

Grunnleggende ferdigheter i felles programfag

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

Å kunne uttrykke seg muntlig i salg, service og sikkerhet innebærer å gjennomføre presentasjoner, kommunisere og samhandle med mennesker, og skape gode relasjoner for å yte service i samsvar med kundenes forventninger og behov.

Å kunne uttrykke seg skriftlig i salg, service og sikkerhet innebærer utforming av tekster for korrespondanse med kunder og leverandører, samt utarbeidelse av planer og strategier, og dokumentasjon av arbeidsprosesser som ledd i virksomheters utvikling, kvalitetssikring og helse-, miljø- og sikkerhetsarbeid.

Å kunne lese i salg, service og sikkerhet innebærer å samle inn og forstå informasjon som gir god veiledning om produkter, tjenester og sikkerhetsinstrukser som grunnlag for kommunikasjon med kunder, leverandører og samarbeidspartnere.

Å kunne regne i salg, service og sikkerhet innebærer å foreta beregninger, forstå og analysere tallstørrelser og vurdere lønnsomheten i tilbud, budsjett, regnskap og investeringer.

Å kunne bruke digitale verktøy i salg, service, og sikkerhet innebærer å innhente, registrere, videreformidle og lagre informasjon og opplysninger til bruk for effektiv utførelse og understøtting av arbeidsprosesser.

Kompetansemål i felles programfag

Etter Vg2

Markedsføring og salg

Mål for opplæringen er at elevene skal kunne

- gjøre rede for produktutviklingsprosesser og produkters livssyklus og bruk av ulike konkurransemidler i salg av varer og tjenester
- lage en markedsplan for en virksomhet
- tilpasse salg og markedsføring av varer og tjenester til kjøps- og selgerroller i forbruker-, bedrifts- og institusjonsmarkedet
- gjøre rede for forbrukeratferden i ulike markeder til servicebransjene
- vurdere trender i produkt- og tjenesteutviklingen i servicebransjene og tilpasse produkt og tjenesteleveransen etter disse
- vurdere fordeler og ulemper ved netthandel, telefonsalg, og direkte salg i forbrukermarkedet
- foreslå tiltak til det fysiske ytre og indre salgsmiljøet som fremmer profilering og salg av varer og tjenester
- gjennomføre salg- og mersalgsprosesser med hjelp av hoved- og tilleggsleveranser i forbruker-, bedrifts- og institusjonsmarkedet
- vurdere den eksterne, interne og interaktive markedsføringens betydning for å yte service til kunden
- bruke produktkunnskap, bransjekunnskap og forbrukerkunnskap i samhandling med kunden
- opptre i samsvar med etiske retningslinjer for bransjen ved utøvelse av servicefunksjoner
- bruke IKT som salgsverktøy i salgssituasjoner, og vurdere kostnader og lønnsomhet av dette
- gjøre rede for samarbeidsformer i service og varehandelsbedrifter

Sikkerhet

Mål for opplæringen er at elevene skal kunne

- bruke relevant lovverk og etiske normer ved utøvelse av sikkerhetsarbeid
- vurdere hvilke situasjoner som kan føre til konflikter og foreslå tiltak for å forebygge og håndtere konfliktsituasjoner
- gjennomføre livreddende og emosjonell førstehjelp og ta ledelsen på et skadested
- gjenkjenne brannårsaker, lage og følge en branninstruks og slukke et mindre branntilløp
- vurdere utviklingen i trusselbildet, nasjonalt og internasjonalt som grunnlag for utvikling av sikkerhetsprodukter og tjenester
- vurdere en IKT-installasjon ut fra krav til konfidensialitet og foreslå tiltak som hindrer uautorisert tilgang internt og gjennom eksterne forbindelser
- lage en risikoanalyse for en virksomhet og foreslå en tiltaksplan med fysiske, manuelle og administrative tiltak for å redusere risiko
- lage en beredskapsplan for en virksomhet
- lage et system for internkontroll til bruk i virksomheter ut fra gjeldende lovverk

Økonomi og administrasjon

Mål for opplæringen er at elevene skal kunne

- beregne pris på varer og tjenester i forbruker-, bedrifts- og institusjonsmarkedet og vurdere konsekvenser av prisendringer
- lage resultat- og likviditetsbudsjetter med nødvendige periodiseringer
- bruke digitale verktøy for å føre regnskap, foreta fakturering og priskalkulasjon, og beregning av lønn
- bruke avvik mellom budsjett og regnskap som styringsverktøy og beslutningsgrunnlag for drift og investering
- analysere enkle resultat- og balanseregnskap for å vurdere hva som påvirker bedriftens lønnsomhet, likviditet og soliditet
- sikre leveransen gjennom alle ledd i verdikjeden fra tjeneste-/produktutvikling til måling av kvalitet
- vurdere ulike organisasjonsformer som linje, stab og prosjektorganisasjon i forhold til ledelse, samarbeid og bedriftskultur
- lage og følge prosedyrene i en ansettelsesprosess

- behandle og kvalitetssikre personalopplysninger i henhold til bestemmelsene i personopplysningsloven
- utføre sentrale kontorfunksjoner

Vurdering i felles programfag Vg2 Salg, service og sikkerhet

Det gis avsluttende vurdering med karakter i følgende programfag:

Standpunktvurdering

Programfag	Ordning
Markedsføring og salg Sikkerhet Økonomi og administrasjon	Elevene skal ha en standpunktkarakter i hvert av programfagene.

Eksamen for elever

Programfag	Ordning
Markedsføring og salg Sikkerhet Økonomi og administrasjon	Elevene skal opp til en tverrfaglig praktisk eksamen, hvor alle felles programfag inngår. Eksamen blir utarbeidet og sensurert lokalt.

Eksamen for privatister

Programfag	Ordning
Markedsføring og salg Sikkerhet Økonomi og administrasjon	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.

De generelle bestemmelsene om vurdering er fastsatt i forskriften til opplæringslova.