

PROGRAMOMRÅDE FOR SALG, SERVICE OG SIKKERHET LÆREPLAN I FELLES PROGRAMFAG VG2

Fastsatt som forskrift av Utdanningsdirektoratet 5. desember 2006 etter delegasjon i brev av 26. september 2005 fra Utdannings- og forskningsdepartementet med hjemmel i lov 17. juli 1998 nr. 61 om grunnskolen og den videregående opplæringa (opplæringslova) § 3-4 første ledd.

Gjelder fra 1. august 2007.

Formål

Programområdet for salg, service og sikkerhet skal legge grunnlag for yrkesutøvelse innen kundebehandling, sikkerhetsplanlegging og økonomistyring i varehandel og tjenesteleveranser. Bransjen er stadig i endring med hensyn til inndeling, eierstruktur og samarbeidsformer, nasjonalt og internasjonalt. En økende og endret etterspørsel etter varer og tjenester krever at tilbudet tilpasses til nye behov og forbruksvaner. Opplæringen skal bidra til å sikre levedyktige virksomheter innen varehandel og tjenesteleveranse, ved å medvirke til å utvikle kunnskaper om planmessig, sikker, effektiv og miljømessig riktig vare- og tjenesteleveranse og å forstå hvordan markeder virker og påvirkes.

Opplæringen skal bidra til å gi kunnskaper om markedsføring, økonomi og sikkerhet, og utvikle kompetanse i praktisk salg og bruk av digitale redskaper. Å gi grunnlag for utvikling av kunnskap om hvordan ulike markeder fungerer og endrer seg over tid, står også sentralt i opplæringen. Videre skal opplæringen bidra til å gi kunnskaper om forebyggende sikkerhetsarbeid, om betydningen av langsiktig planlegging, relevant regelverk og etiske normer, og å utvikle kompetanse til å utføre administrative arbeidsoppgaver. Opplæringen skal gi grunnlag for kompetanse for å utføre oppgaver på ulike skadesteder.

Gjennom praktisk anvendelse av kunnskap og bruk av moderne informasjons- og kommunikasjonsteknologi skal eleven 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

Programområdet for salg, service og sikkerhet består av tre programfag. Programfagene utfyller hverandre og må ses i sammenheng.

Oversikt over programfagene:

| Årstrinn | Programfag | | |
|----------|-----------------------|-----------|---------------------------|
| Vg2 | Markedsføring og salg | Sikkerhet | Økonomi og administrasjon |

Beskrivelse av programfagene

Markedsføring og salg

Programfaget dreier seg om gjennomføring av salgsprosesser basert på kunnskaper om varer, tjenester og etiske normer for salgsarbeid. Sentralt i programfaget står menneskekunnskap og måter å skape gode relasjoner på i gjennomføringen av salgsprosesser. Markedsføring dreier seg om tilpassing av varer og tjenester etter behovene i markedet. Programfaget omhandler også ulike forhold som påvirker tilbud og etterspørsel av varer og tjenester i ulike markeder.

Sikkerhet

Programfaget dreier seg om planlegging, administrering og organisering av sikkerhetsarbeidet i en virksomhet, for å forebygge uønskede hendelser eller minimalisere konsekvensene av slike. Regelverk for systematisk helse-, miljø- og sikkerhetsarbeid og om de etiske normer som gjelder for sikkerhetsarbeidet,

inngår i programfaget. Videre dreier programfaget seg om vurdering av risiko, iverksetting av tiltak og ivaretaging av restrisiko ved hjelp av beredskapsplaner.

Økonomi og administrasjon

Programfaget dreier seg om økonomistyring og kvalitetskontroll i virksomheter og om sentrale administrative arbeidsprosesser og kontorfunksjoner. Beregning av priser på varer og tjenester i ulike markeder, budsjettering av virksomhetens drift, vurdering av lønnsomhet og likviditet, og føring av regnskaper inngår også i programfaget. Programfaget omhandler også økonomiske analyser som grunnlag for viktige beslutningsprosesser.

Timetall

Timetall er oppgitt i 60-minutters enheter.

Vg2

| | |
|---------------------------|--------------|
| Markedsføring og salg | 169 årstimer |
| Sikkerhet | 140 årstimer |
| Økonomi og administrasjon | 168 årstimer |

Grunnleggende ferdigheter

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

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

Å kunne uttrykke seg skriftlig i programområdet for salg, service og sikkerhet innebærer å utforme tekster for korrespondanse med kunder og leverandører. Det innebærer også å kunne utarbeide planer, strategier og dokumentasjon av arbeidsprosesser som ledd i virksomheters utviklings-, kvalitetssikrings- og helse-, miljø- og sikkerhetsarbeid.

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

Å kunne regne i programområdet for salg, service og sikkerhet innebærer å foreta beregninger, tolke og analysere tallstørrelser i budsjett, regnskap, tilbud og investeringer.

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

Kompetansemål

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 og presentere en markedsplan for en virksomhet
- tilpasse salg og markedsføring til kjøper- og selgerrollen i forbruker-, bedrifts- og institusjonsmarkedet
- kommunisere muntlig og skriftlig med kunder og leverandører i ulike markeder
- gjøre rede for kjøperatferden i ulike markeder

- vurdere trender i utviklingen av ulike produkter og tjenester, og tilpasse produkt og tjenesteleveranse etter dem
- drøfte forhold ved netthandel, telefonsalg og direkte salg i forbrukermarkedet
- foreslå tiltak i det fysiske ytre og indre salgsmiljøet som fremmer profilering og salg av varer og tjenester
- gjennomføre salgs- og mersalgprosesser ved hjelp av hoved- og tilleggsleveranser til forbruker-, bedrifts- og institusjonsmarkedet
- vurdere betydningen av ekstern, intern og interaktiv markedsføring for å fremme salg
- bruke produktkunnskap, bransjekunnskap og forbrukerkunnskap i samhandling med kunden
- yte service i samsvar med etiske retningslinjer for bransjen
- bruke IKT som redskap i salgssituasjoner
- gjøre rede for samarbeidsformer i service- og varehandelsbedrifter

Sikkerhet

Mål for opplæringen er at elevene skal kunne

- bruke relevant regelverk og opptre i samsvar med etiske normer i utøvelse av sikkerhetsarbeid
- behandle og kvalitetssikre personalopplysninger i henhold til bestemmelsene i gjeldende regelverk
- vurdere konfliktrisiko i ulike situasjoner og foreslå tiltak for å forebygge og håndtere konfliktsituasjoner
- utføre livreddende og emosjonell førstehjelp og ta ansvar på et skadested
- identifisere mulige brannårsaker, lage og følge en branninstruks og slukke mindre branttillop
- bruke IKT-redskaper i samsvar med krav til sikkerhet og foreslå tiltak som hindrer uautorisert tilgang gjennom interne og eksterne kanaler
- vurdere utviklingen i trusselbildet som grunnlag for anskaffelse og utvikling av produkter og tjenester som reduserer risiko
- lage risikoanalyser for arbeidsprosesser og virksomheter i ulike bransjer og foreslå tiltaksplaner med fysiske, manuelle og administrative tiltak for å redusere risiko
- lage beredskapsplaner for virksomheter
- lage et system for internkontroll og annet HMS-arbeid ut fra gjeldende regelverk til bruk i små virksomheter

Økonomi og administrasjon

Mål for opplæringen er at elevene skal kunne

- bruke digitale redskaper i økonomi, sentrale administrative arbeidsprosesser og kontorfunksjoner
- beregne pris på varer og tjenester til forbruker-, bedrifts- og institusjonsmarkedet, utarbeide tilbud og vurdere konsekvenser av prisendringer
- lage resultat- og likviditetsbudsjetter med nødvendige periodiseringer
- føre regnskap, fakturere og beregne lønnskostnader
- bruke avvik mellom budsjett og regnskap som styringsredskap og beslutningsgrunnlag for drift og investering
- avslutte og analysere enkle resultat- og balanseregnskaper for å vurdere hva som påvirker bedriftens lønnsomhet, likviditet og finansiering
- sikre leveransen gjennom alle ledd i verdikjeden fra tjeneste og produktutvikling til måling av kvalitet
- vurdere ledelse, samarbeid og bedriftskultur i ulike organisasjonsformer
- lage og følge prosedyrer i en ansettelsesprosess og gjøre rede for prinsipper for personalutvikling

Vurdering

Vg2 Salg, service og sikkerhet

Bestemmelser for sluttvurdering:

Standpunkt

| Programfag | Ordning |
|---|---|
| Markedsføring og salg Sikkerhet Økonomi og administrasjon | Eleven skal ha en standpunkt karakter i hvert av programfagene. |

Eksamen for elever

| Programfag | Ordning |
|---|--|
| Markedsføring og salg Sikkerhet Økonomi og administrasjon | Eleven skal opp til en tverrfaglig praktisk eksamen hvor de felles programfagene inngår. Eksamen blir utarbeidet og sensurert lokalt. |

Eksamen for privatister

| Programfag | Ordning |
|---|---|
| Markedsføring og salg Sikkerhet Økonomi og administrasjon | Privatisten skal opp til en skriftlig eksamen i hvert av programfagene. I tillegg skal privatisten opp til en tverrfaglig praktisk eksamen hvor de felles programfagene inngår. Eksamen blir utarbeidet og sensurert lokalt. |

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