

## Læreplan i vg3 service- og administrasjonsfaget

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

Gjeld frå 01.08.2022

## Om faget

### Fagrelevans og sentrale verdier

Vg3 service- og administrasjonsfaget handlar om å koordinere og utføre administrative driftsoppgåver. Vidare handlar faget om å tilpasse informasjon og kommunikasjon til ulike brukarar, medarbeidarar og leiarar i ei verksemd. Basert på måla og kjerneoppgåvene til verksemda skal faget bidra til å utvikle administrative tenester som dekkjer behova til brukarane, verksemda og samfunnet. Faget skal bidra til å utdanne sjølvstendige og omstillingsdyktige service- og administrasjonsarbeidarar som planlegg, gjennomfører, dokumenterer og vurderer eige arbeid, og som kan bidra til ei effektiv og berekraftig drift av verksemdar.

Alle fag skal bidra til å realisere verdigrunnlaget for opplæringa. Vg3 service- og administrasjonsfaget skal bidra til at lærlingane utviklar forståing for individet og for kulturelt mangfald. Faget skal ruste lærlingane til å møte og samhandle med ulike kundar, brukarar, kollegaer og samarbeidspartnarar på ein respektfull måte. Vidare skal faget bidra til at lærlingane får kunnskap om pliktene og rettane til arbeidsgivaren og arbeidstakaren og om kor viktig det er med trepartssamarbeidet, der arbeidsgivarar, arbeidstakarar og styresmakter jobbar saman for å utvikle eit betre arbeidsliv.

### Kjerneelement

#### Lønnsemd og utvikling

Kjerneelementet lønnsemd og utvikling handlar om korleis ulike faktorar kan bidra til høgare effektivitet, kvalitet og lønnsemd i verksemda. Det handlar òg om å følgje regelverk for arbeidslivet og for helse, miljø og sikkerheit. Vidare handlar kjerneelementet om å oppfylle miljøkrav og bruke ressursar effektivt.

#### Organisasjon og verksemdstøtte

Kjerneelementet organisasjon og verksemdstøtte handlar om å planleggje, organisere, leggje til rette for og utføre oppgåver som støttar styring og drift av verksemdar. Kjerneelementet inneber å forstå og arbeide etter måla og kjerneoppgåvene til verksemda. Vidare handlar kjerneelementet om korleis organiseringa av verksemda påverkar drift og arbeidsoppgåver.

#### Kommunikasjon og service

Kjerneelementet kommunikasjon og service handlar om å gjere administrative prosessar stadig betre og meir brukarvennlege. Kjerneelementet inneber å

tilpasse kommunikasjonen og servicen til brukarar internt og eksternt og om å representere verksemda.

## **Tverrfaglege tema**

### **Folkehelse og livsmeistring**

I vg3 service- og administrasjonsfaget handlar det tverrfaglege temaet folkehelse og livsmeistring om å byggje profesjonelle relasjonar i kommunikasjon og samhandling med ulike menneske. I dette ligg det å kunne handsame reaksjonar, setje grenser og respektere andre sine grenser i ulike relasjonar og arbeidssituasjonar. Vidare handlar det om å ha kunnskap om og vise respekt for ulike kulturar og individ. Folkehelse og livsmeistring handlar òg om å sikre god fysisk og psykisk helse gjennom kunnskap om helse, miljø og sikkerheit og om pliktene og rettane arbeidstakaren og arbeidsgivaren har i arbeidslivet.

### **Berekraftig utvikling**

I vg3 service- og administrasjonsfaget handlar det tverrfaglege temaet berekraftig utvikling om å reflektere over kva ein berekraftig ressursbruk inneber i stillingar innanfor service og administrasjon. Det handlar om å oppfylle miljøkrav, vurdere kostnader og bruke ressursar effektivt og med vekt på berekraft for å unngå tap av verdiar og belastningar på klimaet. Vidare handlar det tverrfaglege temaet om å reflektere over etiske dilemma knytte til personvern og behov for openheit.

## **Grunnleggjande ferdigheiter**

### **Munnlege ferdigheiter**

Munnlege ferdigheiter i vg3 service- og administrasjonsfaget inneber å kommunisere med kollegaer og brukarar frå ulike kulturar. Det inneber å tilpasse sitt eige språk til mottakaren, innhaldet og formålet og å lytte til og vise respekt for andre. Vidare inneber det å bruke relevante faguttrykk og sikre at informasjonen ikkje berre blir gitt, men òg forstått av mottakaren.

### **Å kunne skrive**

Å kunne skrive i vg3 service- og administrasjonsfaget inneber å dokumentere, omarbeide og utveksle opplysingar. Vidare inneber det å kommunisere skriftleg og profesjonelt med ulike mottakarar og å utarbeide brev, planar, rapportar og dokumentasjon etter gjeldande krav.

## Å kunne lese

Å kunne lese i vg3 service- og administrasjonsfaget inneber å anvende leseteknikk og å finne, forstå, tolke og vurdere informasjon. Det inneber òg å forstå fagspråk, å referere til og bruke faglitteratur i yrkesutøvinga og å vere kjeldekritisk.

## Å kunne rekne

Å kunne rekne i vg3 service- og administrasjonsfaget inneber å hente inn, omarbeide, analysere og vurdere talmateriale og å presentere desse i relevante oppsett. Vidare inneber det å bruke budsjett og lese rekneskapar og å utføre økonomiske berekningar.

## Digitale ferdigheiter

Digitale ferdigheiter i vg3 service- og administrasjonsfaget inneber å bruke digitale ressursar i tråd med den teknologiske utviklinga. Det inneber òg å hente inn, registrere, lagre og anvende informasjon. Digitale ferdigheiter inneber vidare å handtere personopplysningar og vurdere etiske spørsmål knytte til personvern og behovet for openheit. Dessutan inneber det å vise digital dømmekraft i arbeidet og vurdere kjelder kritisk.

# Kompetansemål og vurdering

## Kompetansemål og vurdering vg3 førstelinjetenester

### Kompetansemål

Mål for opplæringa er at lærlinga skal kunne

- presentere kjerneoppgåvene, organiseringa, strategiane og måla til verksemda
- planleggje og koordinere ulike marknadsførings- og profileringsaktivitetar
- gjere greie for og bruke dei interne og eksterne kommunikasjonskanalane til verksemda
- bruke systema og programvarene til verksemda og rettleie andre i å bruke dei
- utarbeide dokument og informasjonsmateriell i tråd med den grafiske profilen til verksemda
- gjere greie for regelverk som gjeld personvern, og følgje rutine verksemda har for å samle inn, behandle og lagre informasjon
- reflektere over etiske dilemma knytte til personvern og behov for openheit

- hente inn, omarbeide og presentere relevant informasjon for avgjerdstakarar i verksemda
- hente inn tilbod og handle varer og tenester etter gjeldande regelverk, rutinar og miljøkrav i verksemda
- utføre oppgåver som har med budsjett og økonomi å gjere, og drøfte samanhengar mellom budsjett, rekneskap og økonomiske nøkkeltal
- gjere greie for og utføre administrative oppgåver knytte til personalarbeid
- planleggje og gjennomføre møter og arrangement, og vurdere korleis kostnader og miljø- og klimaomsyn skal vektleggast i prosessen
- forstå og gjere greie for korleis kulturforskjellar kan påverke ulike arbeidssituasjonar, og ta omsyn til dette i møte med kollegaer, kundar og brukarar
- tilpasse kommunikasjonen og utøvinga av servicerolla i ulike arbeidssituasjonar
- drøfte korleis medbestemming blir organisert og praktisert i verksemda, og presentere oppgåver knytte til organiseringa og praktiseringa av medbestemming
- vurdere og foreslå tiltak som kan betre og effektivisere administrative arbeidsoppgåver i verksemda
- gjere greie for og følgje lov- og regelverk og interne rutinar i ulike arbeidssituasjonar
- reflektere over kva krav og forventningar som blir stilte til eit likeverdig og inkluderande arbeidsfellesskap
- reflektere over etiske retningslinjer og verdier i verksemda og arbeide i tråd med desse
- arbeide etter regelverk og avtalar som regulerer arbeidsforholdet i faget, og gjere greie for pliktene og rettane til arbeidsgivaren og arbeidstakaren
- gjere greie for ulike område innanfor helse, miljø og sikkerheit og for korleis tiltak og organisering i verksemda, og eigen medverknad, påverkar arbeidsmiljøet
- gjennomføre arbeidsoppgåver på ein ergonomisk tilpassa måte
- gjere greie for beredskapsplanane i verksemda og for eiga rolle i konflikt- og nødssituasjonar

## Undervegsvurdering

Undervegsvurderinga skal bidra til å fremje læring og til å utvikle kompetanse. Lærlingane viser og utviklar kompetanse i vg3 service- og administrasjonsfaget når dei bruker kunnskapar, ferdigheiter og kritisk tenking til å løyse arbeidsoppgåver i faget.

Instruktøren skal leggje til rette for lærlingmedverknad og stimulere til lærelyst gjennom varierte arbeidsoppgåver. Instruktøren skal vere i dialog med lærlingane om utviklinga deira i vg3 service- og administrasjonsfaget. Lærlingane skal få høve til å uttrykkje kva dei opplever at dei meistrar, og

reflektere over eiga fagleg utvikling. Instruktøren skal gi rettleiing om vidare læring og tilpasse opplæringa slik at lærlingane kan bruke rettleiinga for å utvikle kompetansen sin i faget.

## **Vurderingsordning**

### **Sluttvurdering**

Før fagprøva må alle som ikkje har følgd normalt opplæringsløp, ha bestått ein skriftleg eksamen laga ut frå læreplanen i faget. Eksamen blir utarbeidd sentralt og sensurert lokalt. Eksamen skal ikkje ha førebuingdel.

Opplæringa i vg3 service- og administrasjonsfaget skal avsluttast med ei fagprøve. Alle skal opp til fagprøva, som skal gjennomførast over tre yrkedagar.