

Høring Vg3 salgsfaget

Status

Innsendt til Utdanningsdirektoratet

Innsendt og bekreftet av instansen via e-post

Innsendt av

Hans-Erik Slokvik

Innsendt dato

5. november 2020

På vegne av

Faglig råd for salg, service og reiseliv

Målgruppe

Annet (Offentlig)

Stilling

Fagansvarlig for faglig råd salg, service og reiseliv, Udir

Om faget

Fagets relevans og sentrale verdier

Vg3 salgsfaget handler om salg, markedsføring, samhandling og lønnsom drift. Programområdet skal gi lærlingene kompetanse i å avdekke kundenes, målgruppers og markeders behov for å videre kunne tilby passende produkter. Videre handler programområdet om å tilpasse kommunikasjon, kommunikasjonskanaler og informasjon til ulike målgrupper. Programområdet skal ruste lærlingene til å ta del i et arbeidsliv der trendene og markedssituasjonen utvikles etter kundenes behov.

Alle fag skal bidra til å realisere verdigrunnlaget for opplæringen. Vg3 salgsfaget skal bidra til respekt for identitet og kulturelt mangfold i møte med kunder og kollegaer. Faget skal videre bidra til å utvikle etisk bevissthet knyttet til miljømessige, økonomiske og sosiale forhold. Ved å utforske produkter, muligheter, målgrupper og markeder skal faget bidra til økt engasjement og skaperglede hos lærlingene.

Kjerneelementer

Salg og markedsføring

Kjerneelementet salg og markedsføring handler om å bruke salgsprosessen til å skape merverdier i møter mellom tilbydere og kunder. Dette handler om å tilpasse markedsføringen og merkevarebyggingen opp mot både nye og eksisterende kunder for å bidra til salg, gjensalg og mersalg av produkter.

Kommunikasjon og relasjoner

Kjerneelementet kommunikasjon og relasjoner handler om å kommunisere med kunder og samarbeidsaktører i passende kanaler. I dette ligger det å innhente og bruke kundedata for å øke kultur- og kundeforståelsen. Videre handler det om å bygge kundeloyalitet og formidle produktinformasjon til ulike målgrupper.

Drift og lønnsomhet

Kjerneelementet drift og lønnsomhet handler om å utvikle kommersiell forståelse gjennom å bruke nøkkeltall for å øke lønnsomhet og redusere svinn i utøvelse av faget. Videre handler det om å utnytte ressurser effektivt og ansvarlig for å sikre merverdi og bærekraft i bedriften. Det handler også om å forvalte relevante lovverk og etiske retningslinjer for å bidra til gode kundeopplevelser og et godt arbeidsmiljø.

Tverrfaglige temaer

Folkehelse og livsmestring

I Vg3 salgsfaget handler det tverrfaglige temaet folkehelse og livsmestring om å kunne bygge og håndtere en profesjonell relasjon med ulike kunder, kollegaer og arbeidsledere. I dette ligger det å kunne sette grenser og respektere andres i ulike arbeidssituasjoner. Videre handler det tverrfaglige temaet her om å oppleve mestring og utvikling gjennom arbeidsrelaterte utfordringer.

Bærekraftig utvikling

I Vg3 salgsfaget handler det tverrfaglige temaet bærekraftig utvikling om å ta ansvarlige, etiske og miljøbevisste valg i formidlingen og utviklingen av produkter. Dette handler om å vurdere bærekraftperspektivet gjennom hele verdikjeden og reflektere over potensielle dilemmaer.

Grunnleggende ferdigheter

Muntlige ferdigheter

Muntlige ferdigheter i Vg3 salgsfaget innebærer å kommunisere med kunder og leverandører og videre kunne presentere produkter gjennom salgs- og markedsaktiviteter. Det handler også om å kunne samhandle gjennom å lytte, reflektere, presentere, samtale og argumentere.

Å kunne skrive

Å kunne skrive i Vg3 salgsfaget innebærer å kunne tilpasse tekster til ulike formål, sjangre og medium for å nå frem med budskapet til kunder og andre mottakere. Dette innebærer å lage og dokumentere arbeidsoppgaver i bedriftens kvalitetssikringsarbeid og utøve kildekritikk.

Å kunne lese

Å kunne lese i Vg3 salgsfaget innebærer å forstå, tolke og vurdere informasjon fra ulike kilder, markeder og regelverk. Det innebærer å kunne bruke faglige tekster som grunnlag for god kommunikasjon og samhandling med kunder, kollegaer og ledere. Videre handler det om å kunne innhente informasjon om økonomiske, markedsmessige og andre forhold som gir grunnlag for utvikling, innovasjon og bærekraftige løsninger i virksomheten.

Å kunne regne

Å kunne regne i Vg3 salgsfaget innebærer å kunne hente inn, bearbeide, analysere og vurdere tallmateriale og videre kunne presentere dette i relevante oppsett. Dette innebærer å kunne utføre enkle valutaoverslag, priskalkulasjoner og økonomiske beregninger. Videre innebærer det å kunne lese og bruke virksomhetens budsjett og nøkkeltall.

Digitale ferdigheter

Å kunne bruke digitale verktøy i Vg3 salgsfaget innebærer å kunne hente inn, bearbeide, kommunisere og presentere informasjon gjennom digitale verktøy. Videre innebærer det å kunne bruke ulike plattformer for å løse oppgaver og samarbeide digitalt. Det innebærer også å følge regler og normer for nettbasert kommunikasjon, utøve kildekritikk og vurdere etiske spørsmål knyttet til personvern og opphavsrett.

Kompetansemål og vurdering

Kompetansemål og vurdering Vg3 salgsfaget

Kompetansemål

Mål for opplæringen er at lærlingen skal kunne

- presentere egen virksomhet med vekt på forretningsplan, og reflektere over hvordan bærekraftperspektivet er ivaretatt
- analysere og anvende bedriftens virkemidler, ressurser og mulighetsrom i markedsføringen og i salget av et produkt
- kartlegge betydningen av service og anvende produktkunnskap og forbrukeratferd til å veilede og tilpasse service til ulike kundegrupper
- utforske hva det betyr å respektere og forstå ulike kulturer og ta hensyn til dette i møte med kollegaer, kunder og andre samarbeidspartnere
- vurdere og presentere hvordan virksomheten kan tilpasse prisstrategier til ulike kundesegmenter
- vurdere de ulike stegene i en kundereise og hvordan de bidrar inn i den helhetlige kundeopplevelsen
- bruke bedriftens kundeoppfølgingssystemer og vurdere hvordan disse kan brukes i kampanjer og kundedialog, og til å bygge kundelojalitet
- planlegge, tilpasse, gjennomføre og analysere en markedsføringskampanje
- tilpasse kommunikasjonen og utøvelsen av servicerollen til ulike arbeidssituasjoner
- følge retningslinjer, lovverk og bruke lokalt handlingsrom i behandling av reklamasjon og klager
- vurdere trender og foreslå tiltak som fremmer lønnsomhet og sikrer bærekraft i ulike deler av en verdikjede
- analysere inntekts- og kostnadsfaktorer og foreslå tiltak som kan bidra til lønnsomhet
- vurdere og gjennomføre tiltak som kan avdekke, forebygge og redusere svinn
- følge rutiner for bestilling, mottak og dokumentkontroll
- reflektere over virksomhetens etiske retningslinjer og verdier og bruke disse i ulike arbeidssituasjoner
- gjøre rede for trepartssamarbeidet i arbeidslivet og hvilke plikter og rettigheter arbeidsgiveren og arbeidstakeren har i lærebedriften
- reflektere over hvilke krav og forventninger som stilles til et likeverdig og inkluderende arbeidsfellesskap i salgsbransjen
- utforske områder innenfor helse, miljø og sikkerhet og gjøre rede for virksomhetens tiltak og egen rolle
- gjøre rede for virksomhetens beredskapsplaner og egen rolle i konflikt- og nødssituasjoner, og utføre førstehjelp

Underveisvurdering

Underveisvurderingen skal bidra til å fremme læring og til å utvikle kompetanse. Lærlingene viser og utvikler kompetanse i Vg3 salgsfaget når den bruker kunnskaper, ferdigheter og kritisk tenkning til å løse arbeidsoppgaver i lærefaget.

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

Vurderingsordning

Opplæringen i Vg3 salgsfaget skal avsluttes med en fagprøve i salgsfaget. Alle skal opp til fagprøven, som skal gjennomføres over minst tre virkedager.

Er læreplanen tilstrekkelig framtidsrettet og relevant for behovene i arbeidslivet?

✓ Ja

Ingen kommentar fra instansen

Er sentrale verdier synliggjort i læreplanen på en god og relevant måte?

Teksten om sentrale verdier skal beskrive hvilke verdier og prinsipper fra overordnet del som faget særlig kan bidra til å realisere gjennom opplæringen.

✓ Ja

Ingen kommentar fra instansen

Beskriver kjerneelementene det mest sentrale innholdet lærlingene skal lære i lærefaget?

Kjerneelementa skal ramme inn det viktigste innholdet i faget og beskrive det lærlingene må kunne for å mestre og anvende kompetansen i faget.

✓ Ja

Kommentar

Rekkefølgen bør være lik som i Vg1-læreplanen.

Er de utvalgte tverrfaglige temaene en sentral del av det faglige innholdet i lærefaget?

De tverrfaglige temaene inngår i opplæringen i alle fag. Tema blir bare beskrevet i de læreplanene der de er en sentral del av innholdet i faget.

✓ Ja

Ingen kommentar fra instansen

Er de utvalgte grunnleggende ferdighetene integrert i læreplanen på en god måte?

Tekstene om grunnleggende ferdigheter skal beskrive hvordan ferdighetene er en del av kompetansen i faget og nødvendige redskaper for læring og utvikling. Ferdighetene skal være integrert i kompetansemålene der de er relevante.

✓ Ja

Kommentar

Legge til regnskap under "å kunne rekne": Videre innebærer det å kunne lese **regnskap** og bruke virksomhetens budsjett og nøkkeltall.

Legge til salg under digitale ferdigheter: Videre innebærer det å kunne bruke ulike plattformer for å løse oppgaver, **selge produkter** og samarbeide digitalt.

Ivaretar kompetansemålene det viktigste lærlingene skal ha lært etter Vg3?

Kompetanse er å kunne tilegne seg og anvende kunnskaper og ferdigheter til å mestre utfordringer og løse oppgaver i kjente og ukjente sammenhenger og situasjoner. Kompetanse innebærer forståelse og evne til refleksjon og kritisk tenkning.

✓ Ja

Ingen kommentar fra instansen

Legger kompetansemålene til rette for lokal tilpasning?

Lærlingene skal utvikle kompetanse slik det er uttrykt i læreplanen for faget. Kompetansemålene er utformet slik at du kan tilpasse opplæringen til lærlingen på mange ulike måter og ut fra virksomheten til bedriften.

✓ Ja

Ingen kommentar fra instansen

Legger kompetansemålene til rette for en god progresjon?

Legger kompetansemålene til rette for en god progresjon fra opplæring i skole til opplæring i bedrift?

✓ Ja

Ingen kommentar fra instansen

Legger læreplanen til rette for samisk innhold?

Den samiske kulturarven er en del av kulturarven i Norge, og gjennom opplæringen skal lærlingene få innsikt i historien, kulturen, samfunnslivet og rettene til det samiske urfolket. Lærlingene skal lære om mangfold og variasjon innenfor samisk kultur og samfunnsliv.

✓ Ja

Ingen kommentar fra instansen

Har læreplanen et realistisk omfang ut fra opplæringstiden?

✓ Ja

Ingen kommentar fra instansen

Fungerer teksten om undervegsvurdering godt som en støtte for instruktøren i vurderingsarbeidet?

✓ Ja

Ingen kommentar fra instansen

Er det en god sammenheng mellom tekstene i «Om faget» og innholdet i kompetansemålene?

✓ Ja

Ingen kommentar fra instansen

Er språket i læreplanen klart og tydelig?

✓ Ja

Ingen kommentar fra instansen

Er det en realistisk tidsramme på fagprøven ?

✓ Ja

Ingen kommentar fra instansen