



Arena-IKT
digital læringsarena

www.yrkeslitteratur.no og www.lms.arena-ikt.no

Steinar Madsen

Service og samferdsel vg1 – tverrfaglig praksislæring

Læreverkets fem tverrfaglige arbeidsområder

Skoleåret deles inn i fem tverrfaglige praksisområder. Bakgrunnen for rekkefølgen er at elevene først skal lære sentrale verktøy som brukes i servicefagene og ikke minst til praktisk oppgaveløsning gjennom skoleåret. Deretter lærer de konkrete oppgaver knyttet til planlegging og samhandling med kunder, brukere og eventuelt andre eksterne aktører. I neste arbeidsområde settes de operative funksjonene inn i en større sammenheng gjennom forretningsplanen. Områdene avsluttes ved at elevene lærer om sentrale oppgaver som utføres internt i en virksomhet.

Arbeidsområde 1 Hjelpemidler og verktøy i service og samferdsel

Denne delen inneholder hjelpemidler som brukes i de fleste fag som opplæringsprogrammet vårt leder ut i. Hjelpemidlene læres tidlig i skoleåret fordi elevene bruker dem for å løse mange problemstillinger som de arbeider med senere.

Samarbeid

Møtevirksomhet

Dokumentasjon av arbeid

Datainnsamling IKT/EDB

Arbeidsområde 2 Hovedleveranse og tilleggsleveranser, prisfastsettelse og marked

Det er viktig at elevene tidlig starter med praktiske oppgaver. Det mest praktiske er å lage eller planlegge produkter/tjenester. For at disse skal kunne selges må elevene også fastsette pris samt definere markeder som disse skal selges til.

Arbeidsområde 3 Produksjon, salg og markedsføring

I forrige arbeidsområde foretok elevene nødvendige forberedelser slik at produktene kan produseres, markedsføres og selges. I dette området lærer elevene hvordan tjenester produseres, teknikker i salgsarbeid samt planlegging og gjennomføring av kampanjer. Det vil derfor være en nær sammenheng mellom arbeidsområde 2 og 3. I tillegg brukes verktøy som de har lært i arbeidsområde 1.

Arbeidsområde 4 Forretningsplan

I dette arbeidsområdet settes arbeidet i de foregående arbeidsområdene inn i en større sammenheng – vi ser på bedriftens totale virksomhet. Det innebærer at vi behandler delplaner i forretningsplanen. 1) strategiske planer som hovedsakelig tar for seg markedsplan/markedsstrategi, 2) utviklingsplaner som behandler og tar for seg finansiering, rekruttering og opplæring og administrative planer som i service og samferdsel tar for seg organisering, arbeidsdeling og arbeidsmiljø. Noe av dette inneholder konkrete oppgaver, mens andre handler om retningslinjer bedriften skal følge over lang tid.

Arbeidsområde 5 Interne forhold i virksomheten

Her behandles konkrete oppgaver som utføres intern i bedriften. Eksempler på dette er HMS, kontorfunksjoner, logistikk, regnskap og personvern.

I tillegg tas også trafikksikkerhet og reiselivsopplevelser med. Disse skiller seg litt ut fra de andre, og kan eventuelt behandles isolert, for eksempel som ett eller to egne arbeidsområder.

Lærer eller lærergruppe i samarbeid med elevene må lage sine egne planer. Arbeidsområdene må derfor betraktes som et forslag eller grunnlag for diskusjon om hvordan progresjonen skal være.

Arbeidet i skoleåret

Opplæringen gjennom skoleåret skjer på mange måter. Her finner vi "tradisjonell tavleundervisning", individuell oppgaveløsning, gruppearbeid, utplassering, bedriftsbesøk osv. Det viktige er at opplæringen bygger på elevens interesser og erfaringer slik at de kan bruke kompetanse som allerede finnes hos den enkelte elev. Dette sammen med variasjon og virkelighetsnære problemstillinger skaper utfordringer, mestring og god læring. Hvordan dette i praksis skjer, avhenger av den enkelte lærergruppe og elevgruppe.

Læreverket *Service og samferdsel – tverrfaglig praksislæring vg1* av Steinar Madsen er et godt hjelpemiddel i opplæringen. Læreverket finnes både i **bokform og digitalt**. Boken inneholder alle tre programfagene og tverrfaglige praksisoppgaver. Den digitale utgaven har i tillegg mange oppgavetyper:

- Teorioppgaver knyttet til hvert kapittel i læreverket. Svar på oppgavene finner man i det aktuelle kapitlet.

- Øvingsoppgaver knyttet til hvert kapittel i læreverket. Disse brukes til å øve inn konkrete funksjoner som for eksempel gjennomføre salg, lage kampanjer, gjennomføre rekrutteringsarbeid, føre regnskap osv. I de fleste oppgavene får elevene mulighet til både å produsere kunnskap og vurdere, analysere. Oppgavene kan både løses som gruppearbeid og individuelt. Enkelte oppgaver er rollespill, og må gjennomføres med mer enn en aktør.
- Tverrfaglige praksisoppgaver knyttes til hvert arbeidsområde. Oppgavene er tverrfaglige og omfattende, og er godt egnet som gruppearbeid.
- Store tverrfaglige praksisoppgaver. Disse oppgavene knyttes ikke kun til ett arbeidsområde, men går på tvers av områdene. De er arbeidskrevende, og anbefales løst som gruppearbeid.

Forslag til årsplan

Årsplanen er et nyttig verktøy i service og samferdsel. Den gir oversikt over ulike emner som skal behandles, rekkefølgen på emnene og hvor lang tid som skal brukes på hvert emne. Dette er valg som hver lærer må ta, gjerne i samarbeid med elevene. Forslaget nedenfor må derfor ikke ses på som en fasit, men som et utgangspunkt for diskusjon.

Her følger noen eksempler på forhold som årsplanen bygger på, og som kan oppfattes forskjellig hos forskjellige lærere:

- Årsplanen bygger på læreverkets tverrfaglige arbeidsområder. Dersom disse justeres, må også årsplanen justeres.
- I årsplanen er det stort sett satt av 2 uker på de store tverrfaglige praksisoppgavene. Dette kan være for lang tid for noen og for kort tid for andre.
- Enkelte emner er tildelt lang tid. Hovedgrunnen til dette er at emnene inviterer til praktiske oppgaver i samarbeid med bedrifter i lokalsamfunnet, rollespill, undersøkelser o.l. Det forutsetter mye tid til planlegging, gjennomføring og kontroll. Her må lærere og elever foreta egne valg, og justere årsplanen etter disse.
- Oppgavene i den digitale delen vektlegges forskjellig. Noen ønsker å bruke mange enkeltfaglige oppgaver, mens andre ønsker mer fokus på tidkrevende tverrfaglige problemstillinger. Forslaget til årsplan vektlegger tverrfaglige praksisoppgaver sterkt.

Forslaget tar kun hensyn til faglig progresjon. Undervisning, bedriftsbesøk, oppgaveløsning o.l. må integreres i undervisningsopplegget. Læreverkets forslag til årsplan vises nedenfor. Planen inneholder ingen eksakte datoer/ukenummer, kun 38 uker. Ferier, prøver, utplassering, planleggingsdager og lignende varierer fra skole til skole, derfor må den enkelte bruker sette inn egne datoer.

Under **Litteratur** er det henvist til Steinar Madsen m.fl.: *Service og samferdsel Vg1. Tverrfaglig praksislæring*, Yrkeslitteratur as (2006)

Uke	Tema	Arbeidsoppgaver	Litteratur Kapittel	Kompe- tanssmål
1	Velkommen til nytt skoleår, ny skole	Bli kjent med lærere og skolen		
2, 3	Skaff kompetanse om innholdet i læreplanen, struktur i læreboka og opplæringsmetoden Kort innføring i samarbeid, møtevirksomhet og dokumentasjon av arbeid.	Praksisoppgave med fokus på samarbeid, møtevirksomhet og dokumentasjon	Kap. 1, 2, 3	2.4
4	Datainnsamling og EDB/IKT Kort innføring i datainnsamlingsmetoder og aktuelle dataprogram.	Gjennomfør en undersøkelse der man bruker IKT i planlegging og presentasjon av resultatet.	Kap. 4, 5	1.4, 1.9 2.5, 2.8 3.6, 3.7
5,6	Tverrfaglig praksisoppgave eller prøve som dokumenterer elevenes kompetanse i arbeidsområde 1.	Tverrfaglig problemstilling		
7	Hoved- og tilleggsleveranser Kjennetegn ved tjenester Innføring i metoder for produktbeskrivelser (vare og tjeneste). Oppgaver som utføres i handelen. Kort om produktutvikling	Beskriv tjenester som elevene kjenner til. Beskriv tjenester som elevene kan tenke seg å selge, produsere i en virkelig eller "tenkt" bedrift.	Kap. 6, 7	1.1 1.3
8	Marked, behov og motiver Segmentering	Beskriv segmenter for ulike produkter	Kap. 8	1.3
9	Prissetting	Oppgaver i prissetting	Kap. 9	1.7

	Innføring i selvkostmetoden, påslagsmetoden og bidragsmetoden			
10,11	Tverrfaglig praksisoppgave eller prøve som dokumenterer elevenes kompetanse i arbeidsområde 2. Bruk gjerne kunnskap fra det foregående arbeidsområdene også.	Tverrfaglig problemstilling		
10	Utplassering. I tillegg til å arbeide med utplasseringsbedriftens kjerneområde, skal elevene beskrive ett eller flere av virksomhetens produkter og observere servicemedarbeidernes produksjon, salg og markedsføring.			
11	Serviceproduksjon Innføring i prosess for serviceproduksjon Her inkluderes oppgaver som utføres, viktige faglige kunnskaper og personlige egenskaper for å lykkes, kjøpsatferd, klagebehandling, lover og forskrifter og etikk.	Planlegg og gjennomfør serviceproduksjon som rollespill eller i en virkelig situasjon. Vurder servicemedarbeiderens viktighet, og hvilke kunnskaper og egenskaper hun bør ha for å lykkes. Vurder etiske verdier i serviceproduksjonen som utføres.	Kap. 10, 11	2.3 3.1, 3.2 3.3, 3.5
12	Salgssamtalen Innføring i salgssamtalen	Planlegg og gjennomfør et salg som rollespill eller i en virkelig situasjon. Vurder etiske verdier i salget som utføres.	Kap. 13	2.3, 3.1, 3.2, 3.3, 3.5
13	Markedsføring Innføring i kampanjeplanlegging	Planlegg en kampanje med alle kampanjeelementene. Bruk Publisher. Vurder lovligheten av kampanjen	Kap. 13	1.3, 2.3, 3.3, 3.5
14,15	Tverrfaglig praksisoppgave eller prøve som dokumenterer elevenes kompetanse i arbeidsområde 3. Bruk gjerne kunnskap fra de foregående	Tverrfaglig problemstilling		

	arbeidsområdene også.			
16	Forretningsplan og forretningsplan Innføring i forretningsplan og forretningsidé	Beskriv innholdet i en forretningsplan til en virkelig eller tenkt virksomhet. Beskriv forretningsideer for ulike virksomheter	Kap. 15, 16	1.1, 1.2
17	Markedsføringsplan Innføring i prosessen for markedsplanlegging.	Analyser arbeidsbetingelser, fastsett markeds mål og markedsstrategi for en virkelig eller "tenkt bedrift"	Kap. 17	1.3,
18	Kapitalbehov og finansiering Innføring i begrepene og sammenhengen mellom dem.	Vurder kapitalbehovet for en virkelig bedrift, en "tenkt bedrift", en bedrift som er i oppstartfasen. Vurder finansiering.	Kap. 18	1.6
19, 20	Rekruttering, ansettelse. Innføring i prosessen. Knytt prosessen til sikkerhetsproblematikk også	Planlegg og gjennomfør rekrutteringsprosessen som rollespill. Skriv aktuelle dokumenter som brukes.	Kap. 19	1.10
20	Selskapsformer	Vurder selskapsformer i forskjellige bedrifter. Vurder og velg selskapsform ved etablering av egen bedrift.	Kap. 20	1.5
21	Budsjettering Innføring i resultatbudsjett og likviditetsbudsjett	Øvingsoppgaver i de to budsjettypene. Noen der tallene er oppgitt, andre der elevene selv skal vurdere framtidige budsjettall.	Kap. 21	1.8
22, 23	Tverrfaglig praksisoppgave eller prøve som dokumenterer elevenes kompetanse i arbeidsområde 4. Bruk gjerne kunnskap fra de foregående arbeidsområdene også.			
24	Utplassering			
25	Oppgaver som utføres internt i en virksomhet. Innføring i ulike oppgaver og former for arbeidsdeling og organisasjonsform	Beskriv oppgaver som utføres i en bedrift og foreslå arbeidsdeling og organisasjonsform. Ta utgangspunkt i virkelige og "tenkte virksomheter"	Kap. 22	1.5, 2.4
26, 27	Føring og avslutning av regnskap. Innføring i regnskapsføring og avslutning. Opplæring i standardprogram	Øving i føring og avslutning av regnskap. Bruk standardprogram.	Kap. 23	2.1, 2.2

28	Logistikk Innføring i distribusjonsveier, logistikkfunksjoner, forhold som påvirker valg av transporttjenester og verdikjeden	Beskriv distribusjonsveien for ulike produkter. Beskriv logistikkfunksjoner som brukes fra en råvare til kunden bruker et ferdig produkt. Vurder transporttjenester for forskjellige produkter. Beskriv verdikjeden for ett eller flere produkter i en virksomhet.	Kap. 24	2.6, 1.11,
29	Sikkerhet, forebyggende arbeid, beredskapsplaner Innføring i begrepene, arbeidsmiljø og risikoanalyse.	Lag risikoanalyse for en virksomhet med fokus på fysisk og psykososialt arbeidsmiljø. Bruk skolen din, klassen din, bedriften din eller en bedrift i lokalsamfunnet.	Kap. 25	1.13, 2.7
30	Personvern og HMS Innføring i begrepene. Bruk personopplysningsloven og Internkontrollforskriften.	Beskriv behandling og kvalitetssikring av persondata i en virksomhet, for eksempel skolen din. Planlegg risikoanalyse for et HMS-område i en virksomhet, for eksempel skolen din. Vurder om den oppfyller kravene i Internkontrollforskriften.	Kap. 27	1.13, 2.7, 2.9
31, 32	Tverrfaglig praksisoppgave eller prøve som dokumenterer elevenes kompetanse i arbeidsområde 5. Bruk gjerne kunnskap fra de foregående arbeidsområdene også.			
33	Trafikksikkerhet Innføring i begrepet, hvem som deltar i arbeidet og hvordan enkeltpersoner kan bidra for å bedre trafikksikkerheten.	Foredrag om trafikksikkerhet og hvordan ulike aktører kan bidra til at den bedres.	Kap. 26	1.12
34, 35	Reiseliv Innføring i reiselivsprodukter, forventninger, bruk av kart og bruk av informasjonsmateriell om kulturelle forhold	Beskriv og produser et reiselivsprodukt. Bruk kart og ulike informasjonsmateriell i arbeidet. Bruk kunnskap fra arbeidsområde 1 og 2	Kap. 28	3.4

36	Repetisjon og forberedelse til praktisk standpunktprøve			
37	Repetisjon og forberedelse til praktisk standpunktprøve			
38	Standpunktprøve			

Veiledningshefte til praksislæring av Steinar Madsen kan lastes ned gratis fra www.yrkeslitteratur.no.
Ressurser og lenker ligger også under Service og samferdsel.

Yrkeslitteratur as
Mars 2009