

Steinar Madsen

Salg, service og sikkerhet vg2 – tverrfaglig praksislæring

Tverrfaglig opplæring gjennom skoleåret

Denne boken består av to deler. Den første delen inneholder teori i samsvar med kompetansemålene i salg, service og sikkerhet. Den er delt inn i fem arbeidsområder: 1) markedsføring, 2) salgsarbeid, 3) sikkerhet, 4) økonomi og 5) administrasjon og ledelse, mens programfagene i læreplanen er markedsføring og salg, sikkerhet og økonomi og administrasjon).

Den andre delen, **oppgavesamlingen**, består av fem tverrfaglige praksisområder. Hvert område inneholder elementer fra alle arbeidsområdene i teoridelen. Strukturen i læreverket består dermed av en **flerfaglig teoridel** og en **tverrfaglig oppgavedel**.

Progresjonen gjennom skoleåret bygger på de fem tverrfaglige praksisområdene. Det innebærer at vi bruker kapitler fra forskjellige områder i teoridelen. *Hensikten er å komme raskt i gang med tverrfaglig arbeid.* Fordi teoridelen er delt inn i enkeltfag, kan også lærerne lett "spesialisere" seg på ett eller noen enkeltfag i det tverrfaglige programområdet salg, service og sikkerhet.

Nedenfor viser vi læreverkets inndeling i tverrfaglige praksisområder. Denne er imidlertid ikke absolutt. Hver lærer må foreta sine vurderinger og justere emnene i praksisområdene ut fra det som er best for elevenes læring. Eksempler på forhold som må vurderes:

- Mange elever opplever at økonomi er vanskelig. Da kan det være hensiktsmessig å strekke denne delen over lengre tid enn i læreverkets forslag, for eksempel et fast antall timer hver uke.
- Ved bruk av ungdomsbedrift eller simulert bedrift starter elevene ofte med å definere hva de skal produsere. Da kan det være hensiktsmessig å plassere produktforståelse og produktutvikling i praksisområde 1.
- For å unngå store tverrfaglige praksisområder, kan man øke antall områder.

Læreverkets forslag til tverrfaglige praksisområder

Tverrfaglig praksisområde 1				
Markedsføring Kapittel 1	Salgsarbeid Kapittel 6, 7	Sikkerhet Kapittel 10	Økonomi Kapittel 18	Administrasjon og ledelse Kapittel 23
Hovedmarkeder Segmentering	Salg og profilering Oppgaver i handelen Salgsformer	Trusselbilde og produkttilpasning	Prissetting og konsekvenser av prisendringer	Administrative arbeidsprosesser og funksjoner
Kompetansemål 1.5	Kompetansemål 1.7	Kompetansemål 2.7	Kompetansemål 3.1, 3.2	Kompetansemål 3.1

Tverrfaglig praksisområde 2				
Markedsføring Kapittel 2	Salgsarbeid Kapittel 8	Sikkerhet Kapittel 11, 12, 13	Økonomi Kapittel 19	Administrasjon og ledelse Kapittel 24,25
Produktforståelse, produktutvikling	Salgssamtale, forhandlinger	HMS, brannvern, risikoanalyse	Budsjettering	Rekruttering, personalutvikling
Kompetansemål 1.1, 1.6	Kompetansemål 1.4, 1.9	Kompetansemål 2.5, 2.8, 2.9, 2.10	Kompetansemål 3.1, 3.3	Kompetansemål 3.1, 3.9
Tverrfaglig praksisområde 3				
Markedsføring Kapittel 3	Salgsarbeid Kapittel 8	Sikkerhet Kapittel 14	Økonomi Kapittel 20	Administrasjon og ledelse Kapittel 26
Markeds- planlegging Markedsstrategi	Salg og forhandlinger med ulike forbrukere	Etikk i utøvende sikkerhetsarbeid	Regnskapsføring og -avslutning	Verdikjeden
Kompetansemål 1.2, 1.3	Kompetansemål 1.3,1.11, 1.12, 1.13	Kompetansemål 2.1	Kompetansemål 3.1, 3.4, 3.6	Kompetansemål 3.1, 3.7
Tverrfaglig praksisområde 4				
Markedsføring Kapittel 4	Salgsarbeid Kapittel 9	Sikkerhet Kapittel 15, 16	Økonomi Kapittel 21	Administrasjon og ledelse Kapittel 27, 28
Intern, ekstern og interaktiv markedsføring	Indre og ytre fysiske salgsmiljø	Konflikthåndtering Personalopp- lysninger	Regnskaps- analyse	Samarbeid, bedriftskultur
Kompetansemål 1.10, 1.12	Kompetansemål 1.8	Kompetansemål 2.2, 2.3, 2.6	Kompetansemål 3.1, 3.6	Kompetansemål 3.1, 3.8
Tverrfaglig praksisområde 5				
Markedsføring Kapittel 5	Salgsarbeid Kapittel 9	Sikkerhet Kapittel 17	Økonomi Kapittel 22	Administrasjon og ledelse Kapittel 29
Samarbeidsformer	Indre og ytre fysiske salgsmiljø	Førstehjelp	Avviksanalyse, budsjett og regnskap	Ledelse

Kompetansemål 1.14	Kompetansemål 1.8	Kompetansemål 2.4	Kompetansemål 3.1, 3.5	Kompetansemål 3.8
-----------------------	----------------------	----------------------	---------------------------	----------------------

Forslag til årsplan

Årsplanen er et nyttig verktøy i salg, service og sikkerhet. 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 praksisområder. 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. Rekruttering, personalutvikling og konfliktløsning får for eksempel en uke hver. Det gir tid til å organisere rollespill eller observasjoner, noe som ofte krever mye tid. I andre emner kan elevene planlegge og utføre praktiske oppgaver for eksterne virksomheter. Eksempler på dette er å "kartlegge trusselbilde" og "kvalitetssikre verdikjeden". Erfaringsvis krever dette også mye tid. Her må brukeren av læreverket foreta egne valg, og justere årsplanen etter disse.
- Fire deler i økonomi blir tildelt to uker hver. Kanskje er det mer hensiktsmessig å spre dette over lengre tid?
- Et siste moment er at elevenes kompetanse etter vg1 varierer selv om de bruker samme læreplan. Kompetansemål som det ble jobbet lite med i vg1, bør man jobbe mer med i vg2 – og motsatt.

Læreverkets forslag til årsplan vises nedenfor. Planen inneholder ingen eksakte datoer/ukenummer, kun 38 uker. Da ferier, eksamener, prøver, planleggingsdager og lignende varierer fra skole til skole, må den enkelte bruker sette inn egne datoer.

Forslag til årsplan – Salg, service og sikkerhet

Uke	Tema og opplegg	Litteratur	Kompetansemål
1	Bli kjent med elever og lærer. Orientering om læremål og opplæringsmåte. Repetér forretningsplanen fra vg1 service og samferdsel	Se f.eks. www.yrkeslitteratur.no	
2	Markedets betydning for en virksomhet. Kjennetegn ved forbrukermarkedet, bedriftsmarkedet og institusjonsmarkedet. Segmentering.	Kap.1	1.5
3	Salgsfunksjonens betydning. Profilering, oppgaver og salgsformer i handelen	Kap. 6, 7	1.7

4	Trusselbilde og produkttilpasning	Kap. 10	2.7
5	Gjennomfør datainnsamling og foreslå sikkerhetstiltak	Kap. 10	2.7
6	Administrative arbeidsprosesser og funksjoner	Kap. 23	3.1
7, 8	Tverrfaglig praksisoppgave i tilknytning til område 1		
9	Produktforståelse Forskjeller på varer og tjenester. Beskrivelse av varer. Beskrivelse av tjenester ved bruk av hovedleveranser og tilleggsleveranser.	Kap. 2	1.1, 1.6
10	Generell produktutviklingsprosess Produktutvikling/forbedring av tjenester	Kap. 2	1.1, 1.6
11	Salgssamtalen og forhandlinger	Kap. 8	1.4, 1.9
12	HMS og brannvern Gjennomfør en risikoanalyse	Kap. 11, 12, 13	2.5, 2.8, 2.9, 2.10
13,14	Budsjettering	Kap. 19	3.1, 3.3
15	Rekruttering, ansettelse	Kap. 24	3.1, 3.9
16	Personalutvikling	Kap. 25	3.1, 3.9
17,18	Tverrfaglig praksisoppgave i tilknytning til område 2		
19	Markedsplanlegging, markedsstrategi	Kap. 3	1.2, 1.3
20	Salgssamtalen, forhandlinger	Kap. 8	1.3, 1.11, 1.12, 1.13
21	Etikk og utøvende sikkerhetsarbeid	Kap. 14	2.1
22,23	Føring og avslutning av regnskap	Kap. 20	3.1, 3.4, 3.6
24	Verdikjeden	Kap. 26	3.1, 3.7
25,26	Tverrfaglig praksisoppgave i tilknytning til område 3		
27	Intern, ekstern og interaktiv markedsføring	Kap. 4	1.10, 1.12
28	Ytre og indre fysiske salgsmiljø	Kap. 9	1.8
29	Konflikthåndtering	Kap. 15	2.2, 2.3, 2.6
30	Behandle og kvalitetssikre personalopplysninger	Kap. 16	2.2, 2.3, 2.6
31	Regnskapsanalyse	Kap. 21	3.1, 3.6
32	Samarbeid, kulturforståelse og bedriftskultur	Kap. 27, 28	3.1, 3.8
33,34	Tverrfaglig praksisoppgave i tilknytning til område 3		
35	Samarbeidsformer	Kap. 5	1.14
36	Førstehjelp	Kap. 17	2.4
37	Avviksanalyse	Kap. 22	3.1, 3.5
38	Ledelse	Kap. 29	3.8
38	Tverrfaglig praksisoppgave i tilknytning til område 5		

Arbeid gjennom skoleåret

I skoleåret utfører elevene mange forskjellige oppgaver. Her finner vi utplassering, bedriftsbesøk, tavleundervisning, gruppearbeid osv. Det viktige er å skape en varierende og spennende opplæring som tar utgangspunkt i elevenes forutsetninger, interesser og erfaringer.

Oppgavedelen inneholder forskjellige oppgavetyper, og med forskjellig vanskelighetsgrad. Ved å bruke disse på en fornuftig måte vil alle elever få utfordringer der de kan yte på et høyt læringsnivå, og alle mestrer problemstillinger de står overfor.

Oppgavedelen inneholder disse oppgavetyperne:

- **Tverrfaglige praksisoppgaver - egen bedrift.** Oppgavene er beregnet for elever som knytter opplæringen til en faktisk eller simulert virksomhet, for eksempel ungdomsbedrift, SIMU, samarbeid med bedrift i lokalsamfunnet eller en "tenkt bedrift". Oppgavene er plassert i starten på hvert tverrfaglig praksisområde. Diskusjoner rundt problemstillingene i disse oppgavene kan skape forståelse for hvordan teori kan brukes for å løse praktiske oppgaver – også for dem som ikke starter "egen virksomhet".
- **Teorioppgaver** til hvert kapittel/emne i boka. Svarene på disse finner man ved å lese boka. Teori er viktig. Den brukes til å begrense oppdrag, strukturere besvarelser og vurdere sammenhenger.
- **Øvingsoppgaver** til hvert kapittel/emne i boka. Her finner du praktiske oppgaver, vurderingsoppgaver, oppgaver med rollespill, observasjonsoppgaver og lignende. De fleste ligger på reproduksjons- og vurderingsnivå.
- **Tverrfaglige praksisoppgaver.** Disse er plassert på slutten av hvert tverrfaglig praksisområde. Når disse løses, må elevene anvende kunnskap fra de fleste emnene innenfor de fem i praksisområdet og/eller emner fra andre praksisområder.

Oppgavedelen inneholder en rekke oppgaver, mange er omfangsrike og arbeidskrevende. Det er derfor ingen betingelse at alle oppgavene skal løses. Flere av oppgavene egner seg som gruppearbeid, mens andre best kan løses individuelt. Det viktigste av alt er at oppgavene tilpasses til klassens situasjon.

Veiledningshefte i praksislæring av Steinar Madsen og **ressurser** til begge bøkene er å finne på www.yrkeslitteratur.no under Service og samferdsel.

Yrkeslitteratur as

Mars 2009