



**RAMMER FOR TVERRFAGLIG PRAKTISK EKSAMEN I  
SSS2004 - SALG, SERVICE OG SIKKERHET  
FOR ELEVER OG PRIVATISTER  
2018**

Utdanningsprogram: Service og samferdsel Fagkode: SSS2004	Programområde: Salg, service og sikkerhet Felles programfag: * Markedsføring og salg (SSS2001) * Sikkerhet (SSS2002) * Økonomi og administrasjon (SSS2003)
Årstrinn: Vg2	Eksamen er tredelt: Dag 1/eksamen del 1: produksjonsdel – inntil 4,5 timer Dag 2: mellomdag - forberedelse Dag 3/eksamen del 2: presentasjon – inntil 10 minutter Dag 3/eksamen del 3: muntlig høring - inntil 20 minutter Total eksamenstid: Inntil 5 timer
Skoler: Frederik II vgs., Halden vgs., Kirkeparken vgs., Mysen vgs., St. Olav vgs. og Seiersborg vgs.	
<u>Oppgaveproduksjon:</u> Oppgavenemnd.	
<u>Eksamensordning for kandidater:</u>  <u>Dag 1/eksamen del 1 – produksjonsdel - inntil 4,5 time.</u> Kandidatene møter til avtalt tid. Dagen starter med at praktisk oppgave utleveres. Oppgaven inneholder en situasjonsbeskrivelse med oppdrag fra alle de tre fagene som inngår i den tverrfaglige eksamen. Kompetansemålene som kandidatene skal prøves i, står foran hvert oppdrag.  Kandidatene jobber individuelt. Kandidatene sitter samlet i et eksamensrom, med eksamensvakter som ved skriftlig eksamen. Kandidatene skal skrive navnet sitt på besvarelsen av produksjonsdelen. Kandidatene leverer produksjonsdelen på minnepenn (minnepenn fås på skolen) pluss at kandidatene skriver ut en papirversjon som leveres sammen med minnepenn. Kandidatene må også lagre produksjonsdelen på sitt hjemmeområde på pc'en, slik at kandidatene har tilgang til denne versjonen på mellomdagen/forberedelsesdagen (dag 2).  Produksjonsdelen skal vurderes.  Oppgavesettet som kandidatene har fått utlevert, skal ikke innleveres etter produksjonsdelen.  <u>Dag 2 - mellomdag - forberedelse.</u> Kandidatene skal bruke dagen til forberedelse til presentasjon og muntlig høring. Kandidatene oppfordres til å bruke forberedelsesdagen på skolen.  Arbeidet på forberedelsesdagen er ikke med i vurderingsgrunnlaget.  Faglærer(e) og sensor, som til sammen må ha tverrfaglig kompetanse, vurderer produksjonsdelen denne dagen.  <u>Dag 3/eksamen del 2 – presentasjon - inntil 10 minutter.</u> Presentasjonen og den muntlige høringen (dag 3) skal ta utgangspunkt i den skriftlige innleverte besvarelsen fra produksjonsdelen (dag 1).  Normalt skal det bare være maks 8 kandidater pr. parti på presentasjonsdelen og den muntlige høringen. Dette antallet kan i enkelte tilfeller justeres.  Kandidatene møter til avtalt tid på dag 3. Kandidatene presenterer oppgaven.	

**Dag 3/eksamen del 3 - muntlig høring - inntil 20 minutter.**

Den muntlige høringen skal omfatte alle de 3 programfagene. Den siste delen av den muntlige høringen brukes til dialog om kompetansemålene som eksamen omfatter. Både faglærer(e) og sensor kan stille kandidatene spørsmål under den muntlige høringen. Dersom kandidatene ikke får vist bredde i sin kompetanse i faget innenfor gitt oppgave, kan det også eksamineres i andre deler av læreplanen.

Det er det totale inntrykket kandidatene gir dag 1 (produksjonsdel) og dag 3 (presentasjon og muntlig høring) som er avgjørende for den endelige karakteren.

**Hjelpemidler:**

**Dag 1/eksamen del 1 – produksjonsdel:** Alle hjelpemidler er tillatt, unntatt internett og andre verktøy som tillater kommunikasjon.

Det kan brukes ferdigmodeller i oppgaven som omhandler faget Økonomi og administrasjon.

**Dag 2 – mellomdag – forberedelse:** Alle hjelpemidler er tillatt i forberedelsestiden.

**Dag 3/eksamen del 2 og 3 - presentasjon og muntlig høring:**

Kandidatene kan ha med materialer til presentasjonen og den muntlige høringen, som for eksempel PowerPoint, internett, manus/notater etc.

**Veiledning:**

Lærere kan gi veiledning i forberedelsestiden (dag 2), men det er ikke adgang til å gi undervisning.

**Vurdering:**

Grunnlaget for vurdering er kompetansemålene i læreplanen fra alle de felles programfagene. Det er utarbeidet kjennetegn på måloppnåelse til eksamensoppgaven. Disse kjennetegnene følger med i produksjonsdelen (dag 1).

**Sensur:**

Karakter skal settes etter hver kandidat og formidles til kandidatene fortløpende. Kandidaten har krav på en begrunnelse for karakteren som er basert på kjennetegn på måloppnåelse i faget.

**Spesielle forhold:**

Det trengs eksamensvakter til produksjonsdelen (dag 1), som ved skriftlig eksamen.

Kandidatene benytter pc på produksjonsdelen (dag 1). Elevene benytter sin egen elev-pc og privatistene låner skole-pc'er på skolen.

Kandidatene skal ikke innlevere oppgavesettet etter produksjonsdelen (dag 1).

Når kandidatene er ferdig med produksjonsdelen (dag 1), må eksamensansvarlig så raskt som mulig oversende til faglærer(e) og sensor pr. e-post, det som er lagret på minnepennene til kandidatene.

Maks 2 faglærere og 1 ekstern sensor, som dekker alle de felles programfagene, er med på vurdering av kandidatene.

**Klageordning:**

Kandidatene kan bare klage på formelle feil som kan ha hatt betydning for resultatet, jfr. forskrift til opplæringsloven § 5-11. Fristen for å klage er 10 dager fra man har fått oppgitt resultatet, jfr. forskrift til opplæringsloven § 5-5.

**Eksamensordning for privatister:**

Privatistene skal opp til en skriftlig eksamen i hvert av de felles programfagene. I tillegg skal de gjennomføre en tverrfaglig praktisk eksamen (SSS2004) etter samme ordning som elevene.

# KJENNETEGN FOR MÅLOPPNÅELSE Vg2 Salg, Service og Sikkerhet

## Salg og markedsføring

Læreplanmål <i>Eleven skal kunne</i>	Lav kompetanse (2) <i>Eleven skal kunne</i>	God kompetanse (3-4) <i>Eleven skal kunne</i>	Meget god kompetanse (5-6) <i>Eleven skal kunne</i>
1. gjøre rede for produktutviklingsprosesser og produserters livssyklus, og bruk av ulike konkurransemidler i salg av varer og tjenester	Kunne gjengi hva som menes med begrepene produktutvikling og produserters livssyklus	Kunne beskrive produktutviklingsprosess og PLS, og kunne foreslå relevante konkurransemidler	Kunne vurdere konsekvenser økonomisk og markedsmessig for en virksomhet - i forbindelse med lansering av nye produkter.
2. lage og presentere en markedsplan for en virksomhet	Kunne gjengi hva en markedsplan er, med beskrivelse og oversikt over de ulike punktene i en slik plan.	Kunne lage en enkel og ryddig markedsplan for en gitt virksomhet.	Kunne vurdere og analysere økonomiske, markedsmessige og organisatoriske konsekvenser av en foreslått markedsplan.
3. tilpasse salg og markedsføring til kjøper- og selgerrollen i forbruker-, bedrifts- og institusjonsmarkedet	Kunne navn på de ulike markedene og kjøpsrollene – samt gi en kortfattet teoretisk beskrivelse av innholdet i begrepene.	Kunne vite forskjellene på de ulike markedene og kjøpsrollene, og kunne beskrive hvordan man tilpasser salg og markedsføring til de ulike markedene.	Kunne vurdere økonomiske, markedsmessige og organisatoriske konsekvenser av det å måtte tilpasse seg til flere forskjellige markeder/kunder behov samtidig.
4. kommunisere muntlig og skriftlig med kunder og leverandører i ulike markeder	Kunne ekspedere kunde muntlig	Kunne skrive et brev og e-post, og kunne skille mellom kommunikasjonstiltak til de ulike markedene	Kunne velge kommunikasjonsform og utføre, og kunne naturlig velge kommunikasjonsform, utføre og begrunne
5. gjøre rede for kjøperatferden i ulike markeder	Kunne forklare hva kjøpsatferd betyr	Kunne beskrive med et praktisk eksempel hvordan kjøpsadferden er i et bestemt hovedmarked.	Kunne skille på kjøpsatferden på de ulike markedene, og kunne vurdere kjøpsatferden på ulike markeder og hvilke tiltak som må settes inn.
6. vurdere trender i utviklingen av ulike produkter og tjenester, og tilpasse produkt og tjenesteleveranse etter dem	Kunne forklare begrepet "trender", og hva det er	Kunne gi eksempel på en konkret trend i dagens samfunn. Videre forklare hvordan denne får betydning for kjøp og salg av et bestemt produkt.	Kunne vurdere den aktuelle trenden og hvilke krav dette vil stille til produkttilpassning for et bestemt produkt.
7. drøfte forhold ved netthandel, telefonsalg og direkte salg i forbrukermarkedet	Kunne vite hva netthandel,	Kunne vite hvordan disse salgsformene fungerer for bedrift og drøfte fordeler	Kunne reflektere over etikk og moral i forhold til forbruker, bedrift og samfunn i forhold til disse salgsformene.

	telefonsalg og direkte salg er	og ulemper med salgsformene.	
8. foreslå tiltak i det fysiske ytre og indre salgsmiljøet som fremmer profilering og salg av varer og tjenester	Kunne forklare hva ytre og indre salgsmiljø er	Kunne foreslå konkrete tiltak i det ytre og indre salgsmiljø for en konkret virksomhet/et bestemt produkt.	Kunne vurdere økonomiske, salgsmessige og konkurransemessige konsekvenser av tiltak i det indre og ytre salgsmiljø.
9. gjennomføre salgs- og mersalg-prosesser ved hjelp av hoved- og tilleggsleveranser til forbruker-, bedrifts- og institusjons-markedet	Kunne forklare hva en salgsprosess er – samt forklare begrepet mersalg.	Kunne gjennomføre salg med alternativer, og kunne gjennomføre salg med mersalg	Kunne vurdere økonomiske og kundemessige konsekvenser av det å være god på salg og mersalg, og det motsatte.
10.			
11. vurdere betydningen av ekstern, intern og interaktiv markedsføring for å fremme salg	Kunne forklare forskjell på intern, ekstern og interaktiv markedsføring	Kunne gi forslag på tiltak innenfor intern, ekstern og interaktiv markedsføring	Kunne vurdere og analysere konsekvenser av tiltak innen intern, ekstern og interaktiv markedsføring. Økonomiske
12. bruke produktkunnskap, bransjekunnskap og forbrukerkunnskap i samhandling med kunden	Kunne forklare begrepet produktkunnskap, bransje og forbrukerkunnskap	Kunne forklare med utgangspunkt i et konkret eksempel hva produktkunnskap, bransjekunnskap og forbrukerkunnskap er - og hvordan disse kan brukes i samhandling med kunden	Kunne vite når ulik kunnskap brukes, og kunne bruke kunnskapen i samhandling med kunde
13. yte service i samsvar med etiske retningslinjer for bransjen	Kunne vite hva som ligger i servicebegrepet	Kunne vite hva som er etiske retningslinjer og opptre deretter, og kunne vite om ulike bransjers servicekrav og etiske retningslinjer	Kunne vurdere service og etiske retningslinjer i forhold til bransje, og kunne utføre service etter etiske retningslinjer for bransjen
14. bruke IKT som redskap i salgssituasjoner	Kunne forklare anvendelsesområder for IKT i salgssituasjoner.	Kunne bruke IKT verktøy i salget, og kunne bruke IKT i forkant og etterkant av salgssituasjon	Kunne bruke IKT til flere formål i en salgssituasjon, og kunne bruke IKT til flere formål i ulike salgssituasjoner
15. gjøre rede for samarbeidsformer i service- og varehandelsbedrifter	Kunne forklare hva samarbeidsformer er	Kunne beskrive konkret en eller flere former for samarbeid som eksisterer mellom ulike bedrifter – eller i en gitt bransje.	Kunne forklare samarbeidsformer i service- og varehandelsbedrifter, og reflektere rundt bruk av ulike samarbeidsformer i service og varehandel

## Økonomi og administrasjon

Læreplanmål <i>Eleven skal kunne</i>	Lav kompetanse (2) <i>Eleven skal kunne</i>	God kompetanse (3-4) <i>Eleven skal kunne</i>	Meget god kompetanse (5-6) <i>Eleven skal kunne</i>
1. bruke digitale redskaper i økonomi, sentrale administrative arbeidsprosesser og kontorfunksjoner	Anvende enkel bruk av digitale hjelpemidler til å utarbeide dokumenter, presentasjoner og enkle modeller til kontor- og økonomioppgaver	Velge rett programvare til hensiktsmessig effektiv bruk av programvaren til utarbeidelse av økonomi- og administrasjonsoppgaver.	Gjøre analyser og vurderinger.
2. beregne pris på varer og tjenester til forbruker-, bedrifts- og institusjonsmarkedet, utarbeide tilbud og vurdere konsekvenser av prisendringer	Beregne pris ved bruk av, en priskalkyle og forklare sentrale begreper	Benytte ulike metoder for prisberegning i ulike typer bedrifter, utarbeide tilbud og finne tilleggssatser.	Vurdere og vise til konsekvenser av prisendring.
3. lage resultat- og likviditetsbudsjetter med nødvendige periodiseringer	Lage enkle resultatbudsjetter	Lage resultat- og likviditetsbudsjett med nødvendig periodisering.	Vurdere budsjettene opp mot følsomhetsanalyse
4. føre regnskap, fakturere og beregne lønnskostnader	Åpne et regnskap og registrere enkle daglige forretningstilfeller	Registrere <ul style="list-style-type: none"> <li>• kjøp og salg på kreditt</li> <li>• merverdiavgift i regnskapet</li> <li>• lønningslister og registrere de nødvendige bilag vedrørende lønn</li> <li>• samt registrere andre tidsavgrensede bilag</li> </ul>	Kommentere og vurdere regnskapsmessige konsekvenser ved endringer av registrerte bilag
5. bruke avvik mellom budsjett og regnskap som styringsredskap og beslutningsgrunnlag for drift og investering	Kunne regne avvik mellom budsjett og regnskap	Kommenter avvikene. Gjør rede for endring av bruttofortjenesten.	Vurdere de mulige årsakene til avvikene, og hvilke konsekvenser dette kan få med tanke på videre drift og investering.
6. avslutte og analysere enkle resultat- og balanseregnskaper for å vurdere hva som påvirker bedriftens lønnsomhet,	Vedr. regnskapsavslutning: Kunne avslutte et enkelt regnskap mot resultat og balanse  Vedr. regnskapsanalyse:	Vedr. regnskapsavslutning: Kunne registrere interne bilag med beholdningsendringer og tidsavgrensninger  Vedr. regnskapsanalyse:	Vedr. regnskapsavslutning: Kunne vurdere hvilke regnskapsmessige endringer som skal til for å endre en bedrifts økonomiske tilstand  Vedr. regnskapsanalyse:

likviditet og finansiering	Kunne beregne enkelte nøkkeltall i forhold til bedriftens lønnsomhet, likviditet og finansiering	Kunne kommentere nøkkeltallene som er nødvendige for å kunne gjøre en analyse av en bedrifts økonomiske tilstand	Kunne vurdere bedriftens nøkkeltall i forhold til bedriftens lønnsomhet, likviditet og finansiering
7. sikre leveransen gjennom alle ledd i verdikjeden fra tjeneste og produktutvikling til måling av kvalitet	Kjenne til begrepet verdikjeden (logistikk) og gi forslag om hva som inngår i en verdikjede.	Forklare aktiviteter som ligger innenfor verdikjeden i ulike bedrifter.	Kunne vurdere betydningen av kvalitet og kvalitetssikring i verdikjeden
8. vurdere ledelse, samarbeid og bedriftskultur i ulike organisasjonsformer	Kjenne til ulike lederstiler og organisasjonsformer og beskrive ulike bedriftskulturer	Gjøre rede for ulike lederstiler og organisasjonsformer, og kunne se sammenhengen mellom organisasjonsform, bedriftskultur og lederstil	Vurdere hvordan ulike lederstiler påvirker samarbeid og bedriftskultur i ulike organisasjonsformer
9. lage og følge prosedyrer i en ansettelsesprosess og gjøre rede for prinsipper for personalutvikling	Kjenne til prosedyrene i ansettelsesprosessen, nødvendige dokumenter og kjenne til prinsipper for personalutvikling	Utføre alle prosedyrene i en ansettelsesprosess utarbeide nødvendige dokumenter og gjøre rede for prinsippene for personalutvikling.	Anvende de ulike trinn i ansettelsesprosessen og vurdere forslag til personalutvikling i konkrete praktiske situasjoner

## Sikkerhet

Læreplanmål <i>Eleven skal kunne</i>	Lav kompetanse (2) <i>Eleven skal kunne</i>	God kompetanse (3-4) <i>Eleven skal kunne</i>	Meget god kompetanse (5-6) <i>Eleven skal kunne</i>
1. bruke relevant regelverk og opptre i samsvar med etiske normer i utøvelse av sikkerhetsarbeid	Bruke de viktigste lovene hvert kapittel berører i riktig kontekst.	Trekke frem aktuelle regelverk og benytte disse på en målrettet og etisk forsvarlig måte i oppgaveløsning.	Vise god oversikt over regelverk og lover, samt være i stand til på en selvstendig og reflektert måte å inkorporere disse bestemmelsene på en etisk god og profesjonell måte i alle former for sikkerhetsarbeid.
2. behandle og kvalitetssikre personalopplysninger i henhold til bestemmelsene i gjeldende regelverk	Vise at man forstår at det finnes et regelverk for behandlingen av slike opplysninger, samt kunne komme med løsningsforslag.	Kjenne til regelverket og bruke det i oppsett av tiltak som vil måtte reguleres av disse lovene.	Ha god innsikt i regelverket, samt vise forståelse for og evne til å bruke det målrettede og riktig i alle tilfeller der tiltak vil være regulert av gjeldende lovverk.
3. vurdere konfliktrisiko i ulike situasjoner og foreslå tiltak for å forebygge og håndtere konfliktsituasjoner	Kjenne til tilfeller av konflikt og kunne komme med løsningsforslag på disse.	Se potensiale for konflikt, evaluere det og iverksette kjente tiltak.	Effektivt kunne evaluere risikoen for konflikt ved bruk av formelen for risiko, samt iverksette formålstjenlige og tilpassede sannsynlighetsreduserende og konsekvensreduserende tiltak.
4. utføre livreddende og emosjonell	Kjenne til de noen av de mest grunnleggende	Vite hvordan man korrekt opptrår i forhold til de	Vise teoretisk at man vet hvordan man utfører og leder

førstehjelp og ta ansvar på et skadested	tiltak ved tilstandene pensum behandler.	tilstandene pensum beskriver, samt kjenne de viktigste symptomene.	livreddende og emosjonell førstehjelp, samt har god kunnskap om de ulike symptomene og vet å prioritere skader av ulik type.
5. identifisere mulige brannårsaker, lage og følge en branninstruks og slukke mindre branntilløp	Kjenner til branntrekanten og kan foreslå forsvarlige slukkemetoder og varslingssystemer.	Forstår regelverk, årsaker til brann, slukningsmetoder og nødvendigheten av instruksjoner og trening.	Klarer å benytte teorien rundt brann til å sette opp fullstendige, tilpassede forebyggende og skadebegrensende tiltak i ulike situasjoner.
6. bruke IKT- redskaper i samsvar med krav til sikkerhet og foreslå tiltak som hindrer uautorisert tilgang gjennom interne og eksterne kanaler	Kjenner til de viktigste truslene, samt de vanligste tiltakene i forhold til disse.	Har god kunnskap om ulike trusler i forhold til IKT, og har forslag til løsning av disse truslene.	Kjenner alle hovedtypene trusler i forhold til IKT, og kjenner til, og vet å bruke, flere tiltak for hvert av trusselområdene.
7. vurdere utviklingen i trusselbildet som grunnlag for anskaffelse og utvikling av produkter og tjenester som reduserer risiko	Kjenner til hvordan formelen for risiko, og formlene for graden av sannsynlighet og graden av konsekvens brukes.	Kunne bruke formelen for risiko, og formlene for graden av sannsynlighet og graden av konsekvens. Videre skal eleven kunne bruke den kunnskapen som fremkommer til å prioritere tiltak.	Forstå hvordan formelen for risiko, og formlene for graden av sannsynlighet og graden av konsekvens brukes. Deretter skal eleven kunne vurdere ulike tiltak opp mot hverandre basert på kostnad, effektivitet og mulighet for utbygging/videreføring.
8. lage risikoanalyser for arbeidsprosesser og virksomheter i ulike bransjer og foreslå tiltaksplaner med fysiske, manuelle og administrative tiltak for å redusere risiko	Eleven skal kjenne til at bekymringer og konkrete problemer kan rangeres og systematiseres. Videre skal eleven kjenne til de viktigste fysiske, manuelle og administrative sikkerhetstiltakene.	Eleven klarer å systematisere bekymringer og konkrete problemer slik at de kan bli gjenstand for formelbruk. Videre klarer eleven å bruke den informasjonen som fremkommer som bakgrunn for forslag av fysiske, manuelle og administrative sikkerhetstiltak.	Eleven omsetter bekymringer og konkrete problemer til veloverveide og riktige enheter som enkelt kan benyttes i de ulike risikoformlene. Videre kjenner eleven til flere ulike løsningsforslag for hvert enkelt problem fra flere av de ulike tiltakskategoriene.
9. lage beredskapsplaner for virksomheter	Eleven vet hva en beredskapsplan er og hva den skal benyttes til.	Eleven klarer å sette opp beredskapsplaner for de vanligste truslene dette benyttes i forhold til. Videre skal eleven kunne tilpasse planene til ulike kunder.	Eleven klarer med stor sikkerhet å sette opp beredskapsplaner, og tilpasser disse godt til ulike trusler, bygninger og menneskegrupper. Videre kommer eleven med forslag til gjennomføring av trening og drill.
10. lage et system for internkontroll og annet HMS- arbeid ut fra gjeldende regelverk til bruk i små virksomheter	Eleven kjenner til at arbeidsmiljøloven og internkontrollforskriften regulerer alt HMS arbeid. Videre vet eleven hva slags ansvar og arbeidsoppgaver et	Eleven klarer å sette opp et system for internkontroll basert på §5 i internkontrollforskriften og vet hvor verneombud og arbeidsmiljøutvalg skal	Eleven setter opp gode systemer i forhold til internkontroll med klar ansvarfordeling og gode oppfangningsmekanismer. Eleven har en god forståelse for HMS og vet hvem som har

	verneombud og et arbeidsmiljøutvalg har.	lete for å finne svar på spørsmål.	ansvar for hva og hvilke områder forskrifter og juss regulerer. Videre vet eleven hvor dette står og hvordan man finner, og bruker, denne informasjonen.
--	--	------------------------------------	--