

Vurderingskriterier

SSR20024 Salg, service og reiseliv Vg2

Økonomi og administrasjon

Kjerneelementer/ tema:	Lav kompetanse karakter 1–2	Middels kompetanse karakter 3–4	Høy kompetanse karakter 5–6
Utvikle, presentere og vurdere en forretningsplan	Lager en enkel forretningsplan og presenterer den. Vet hva en forretningsplan skal inneholde.	Lager en forretningsplan med de viktigste elementene og presenterer den. Forklarer hvordan elementene henger sammen.	Lager en forretningsplan der alle delene henger sammen og er begrunnet. Presenterer planen og vurderer den opp mot realistiske markedsforhold.
Utforske trender og forretningsmodeller lokalt og reflektere over hvordan disse påvirker bærekraft og miljø	Finner eksempler på trender eller forretningsmodeller i nærmiljøet. Sier noe om at de har en kobling til bærekraft eller miljø.	Finner flere eksempler på lokale trender og forretningsmodeller og forklarer hva de innebærer. Reflekterer med egne tanker over hvordan disse påvirker bærekraft og miljø.	Finner og sammenligner ulike lokale trender og forretningsmodeller. Reflekterer over hvorfor noen valg er mer bærekraftige enn andre og hva konsekvensene er for lokalmiljøet.
Beskrive rekrutteringsprosesser og reflektere over forventninger til ansatte i ulike typer servicebedrifter	Nevner noen steg i en rekrutteringsprosess. Reflekterer over noen forventninger til ansatte i en type servicebedrift.	Beskriver rekrutteringsprosessen fra behovsanalyse til onboarding. Reflekterer over at forventninger til ansatte varierer mellom ulike typer servicebedrifter og gir eksempler på dette.	Beskriver rekrutteringsprosessen grundig gjennom alle faser, fra behovsanalyse og utlysning til intervju, ansettelse og oppfølging med fadder eller mentor. Reflekterer over hva som ligger bak forventningene til ansatte i ulike servicebedrifter og knytter dette til bedriftens behov, verdier og kundetype.
Beregne pris på et produkt eller en tjeneste og vurdere ulike former og strategier for kalkulasjon og prissetting	Beregner pris på et produkt eller en tjeneste ved hjelp av en kalkulasjonsform. Nevner en eller to prisstrategier og forklarer hva den/de brukes til.	Beregner pris og kjenner til ulike kalkulasjonsformer. Vurderer ulike prisstrategier og forklarer hvilken som passer i ulike situasjoner.	Beregner pris og velger kalkulasjonsform bevisst ut fra situasjonen. Vurderer prisstrategier opp mot målgruppe, konkurrenter og lønnsomhetsmål og begrunner valget.

Økonomi og administrasjon

Kjerneelementer/ tema:	Lav kompetanse karakter 1–2	Middels kompetanse karakter 3–4	Høy kompetanse karakter 5–6
Gjøre rede for ulike typer lønn og lønnskostnader	Kjenner til ulike lønnstyper og vet hva lønnskostnader er.	Gjør rede for ulike lønnstyper og forklarer hvordan de fungerer for arbeidsgiver og arbeidstaker. Forklarer hva lønnskostnader består av.	Gjør rede for ulike lønnstyper og lønnskostnader. Forklarer hvilke regler i lovverk og tariffavtaler som styrer lønn. Begrunner hvilke konsekvenser valg av lønnstype har for ansatte og virksomhetens drift.
Utarbeide og presentere regnskap og budsjett for en selvvalgt virksomhet eller et selvvalgt arrangement og kommentere budsjettavvik	Forklarer hva et budsjett og et regnskap er og hva de brukes til i en virksomhet.	Utarbeider og presenterer budsjett og regnskap for en virksomhet eller et arrangement. Kommenterer hva avvikene er.	Utarbeider og presenterer budsjett og regnskap for en virksomhet eller et arrangement. Bruker avvikene til å forklare hva som gikk bra, hva som gikk dårlig og hva virksomheten bør gjøre endre.
Beregne og bruke sentrale nøkkeltall og vurdere lønnsomheten ut fra disse	Forklarer hva nøkkeltall er og hva de brukes til i en virksomhet.	Beregner sentrale nøkkeltall og forklarer hva hvert enkelt nøkkeltall viser om virksomheten.	Beregner sentrale nøkkeltall og bruker disse sammen til å vurdere den totale lønnsomheten i virksomheten. Peker på hva som kan endres eller forbedres.
Beskrive ulike typer svinn, reflektere over konsekvensene av svinn og foreslå tiltak for å forebygge svinn	Nevner noen typer svinn og forklarer kort hva de betyr.	Beskriver ulike typer svinn og reflekterer over hva svinn betyr for virksomhetens økonomi og omdømme. Foreslår noen forebyggende tiltak.	Beskriver svinnhjulet i sin helhet og reflekterer over hvordan ulike former for svinn påvirker hverandre og virksomheten samlet. Foreslår konkrete og begrunnede tiltak og forklarer hvorfor de vil ha effekt.
Reflektere over hvordan bærekraft blir tatt hensyn til i en verdikjede	Forklarer hva en verdikjede er og hva de tre dimensjonene av bærekraft betyr: miljø, økonomi og sosiale forhold.	Reflekterer over hvordan bærekraft påvirker valg i ulike ledd av verdikjeden. Gir eksempler på avgjørelser som tas med hensyn til bærekraft.	Reflekterer over dilemmaer som oppstår når de tre dimensjonene av bærekraft trekkes i ulike retninger i verdikjeden. Begrunner hvordan disse kan veies mot hverandre.

Økonomi og administrasjon

Kjerneelementer/ tema:	Lav kompetanse karakter 1–2	Middels kompetanse karakter 3–4	Høy kompetanse karakter 5–6
Beskrive og følge regelverk som gjelder for servicebedrifter og som regulerer forholdet til kunder, ansatte og næringsliv	Nevner noen lover og regler som gjelder for servicebedrifter og forklarer kort hva de handler om.	Beskriver relevant regelverk for servicebedrifter og viser med eksempler at reglene følges i praksis overfor kunder, ansatte og næringsliv.	Beskriver relevant regelverk grundig, knytter det til relevante situasjoner og forklarer hvilke konsekvenser det får for virksomheten når reglene følges eller brytes.
Bruke digitale systemer og plattformer til å rettlede, informere, kommunisere og følge opp kunder, brukere, gjester og kolleger	Bruker et digitalt verktøy til å løse en enkel kommunikasjonsoppgave.	Bruker flere digitale systemer og plattformer til å rettlede, informere, kommunisere og følge opp kunder, brukere, gjester og kolleger i ulike situasjoner.	Bruker digitale systemer og plattformer til å rettlede, informere, kommunisere og følge opp. Vurderer bevisst hvilket verktøy og hvilken kanal som passer best for den enkelte mottakeren og situasjonen.
Drøfte hvilke krav og forventninger som stilles til et likeverdig og inkluderende yrkesfellesskap og beskrive hvilke plikter og rettigheter arbeidsgiveren og arbeidstakeren har i arbeidslivet	Nevner noen krav til et inkluderende yrkesfellesskap og kjenner til noen plikter og rettigheter for arbeidsgiver og arbeidstaker.	Forklarer krav og forventninger til et likeverdig og inkluderende yrkesfellesskap med eksempler. Beskriver plikter og rettigheter for arbeidsgiver og arbeidstaker og knytter disse til relevant lovverk.	Drøfter krav og forventninger til likeverd og inkludering og bruker eksempler fra arbeidslivet til å vise hva disse betyr i praksis. Beskriver plikter og rettigheter og forklarer hva konsekvensene blir når disse ikke overholdes.

Kommunikasjon og markedsføring

Kjerneelementer/ tema:	Lav kompetanse karakter 1–2	Middels kompetanse karakter 3–4	Høy kompetanse karakter 5–6
Gjøre rede for ulike merkevarer og utforske ulike markedsstrategier som bedrifter kan bruke	Nevner noen merkevarer og forklarer hva en merkevare er. Kjenner til at bedrifter bruker ulike markedsstrategier.	Forklarer hva ulike merkevarer er og hvordan de fungerer. Utforsker ulike markedsstrategier og forklarer hvordan de brukes.	Gjør rede for hva som gjør ulike merkevarer sterke eller svake og hvorfor. Utforsker markedsstrategier og begrunner hvilken som passer for en bedrift ut fra målgruppe, konkurransesituasjon og hva bedriften vil oppnå.
Gjøre rede for sammenhengen mellom ekstern, intern og interaktiv markedsføring	Nevner de tre formene og forklare hva hver av dem betyr.	Forklarer/viser hva de tre formene er og hvordan de fungerer i en bedrift, med eksempler.	Gjør rede for hvordan de tre formene er avhengige av hverandre. Forklarer/viser hvilke konsekvenser det får for bedriften når de tre formene virker sammen eller ikke henger sammen.
Presentere et produkt som representerer innovasjon og nyskaping og gjøre rede for hvilken rolle lønnsomhet, klima og etiske forhold har spilt i utviklingen	Presenterer et innovativt produkt og vet hva lønnsomhet, klima eller etikk er.	Presenterer et produkt og forklarer hvordan lønnsomhet, klima og etikk hver for seg har påvirket utviklingen.	Presenterer et produkt og gjør rede for dilemmaene mellom lønnsomhet, klima og etikk i utviklingen. Begrunner bakgrunnen for valget.
Planlegge, gjennomføre og evaluere et arrangement med tanke på lønnsomhet, bærekraft og sikkerhet	Kjenner til hva lønnsomhet, bærekraft og sikkerhet betyr for et arrangement. Planlegger og gjennomfører deler av et arrangement. Sier noe om hvordan man kan evaluere et arrangement.	Planlegger og gjennomfører et arrangement. Forklarer hvordan lønnsomhet, bærekraft og sikkerhet er ivarettatt. Evaluerer hva som fungerte og ikke fungerte.	Planlegger og gjennomfører et arrangement og begrunner hvorfor valgene knyttet til lønnsomhet, bærekraft og sikkerhet ble tatt. Evaluerer ved å forklare hvordan valgene påvirket hverandre og resultatet, og hva som kunne blitt gjort annerledes.

Kommunikasjon og markedsføring

Kjerneelementer/ tema:	Lav kompetanse karakter 1–2	Middels kompetanse karakter 3–4	Høy kompetanse karakter 5–6
Utforske ulike reiselivsdestinasjoner og vurdere hvordan reiselivsvirksomhet påvirker bærekraftig utvikling	Utforsker en reiselivsdestinasjon og sier noe om hva med reiselivsvirksomhet som påvirker bærekraft (miljø, økonomi, sosiale forhold).	Utforsker ulike reiselivsdestinasjoner og vurderer hvordan reiselivsvirksomhet påvirker bærekraftig utvikling der (miljø, økonomi, sosiale forhold).	Utforsker ulike reiselivsdestinasjoner og vurderer hvordan reiselivsvirksomhet påvirker alle tre dimensjonene av bærekraft. Begrunner dilemmaene dette skaper mellom miljø, økonomi og sosiale forhold.
Utvikle og gjennomføre en markedsundersøkelse og bruke resultatene i videre arbeid	Lager og gjennomfører en enkel undersøkelse rettet mot en målgruppe. Bruker noen av svarene.	Utvikler og gjennomfører en markedsundersøkelse med spørsmål tilpasset målgruppen. Forklarer hvordan resultatene brukes til å ta beslutninger i videre arbeid.	Utvikler og gjennomfører en markedsundersøkelse med gjennomtenkt formål og spørsmål tilpasset målgruppen. Analyserer resultatene kritisk og begrunner hvorfor funnene styrer de konkrete valgene i det videre arbeidet.
Planlegge og gjennomføre en markedsføringskampanje og presentere hvordan forbrukeratferden og medievanene til målgruppen er tatt hensyn til	Planlegger og gjennomfører en enkel kampanje med deler av en kampanjeplan. Kjenner til hva forbrukeratferd og medievaner er.	Planlegger og gjennomfører en kampanje med en kampanjeplan. Viser hvordan kampanjen er tilpasset målgruppens forbrukeratferd og medievaner.	Planlegger og gjennomfører en kampanje med en god kampanjeplan der alle elementene henger sammen, begrunner hvorfor valgene er tatt ut fra målgruppens forbrukeratferd og medievaner og vurderer om kampanjen nådde målene.
Vurdere tiltak i salgskanaler som kan fremme salg, mersalg og gjenkjøp og ta hensyn til dette i utviklingen av det indre og ytre salgsmiljøet	Vet hva salg, mersalg og gjenkjøp er og nevner noen tiltak i salgskanaler. Kjenner til det indre og ytre salgsmiljøet.	Vurderer tiltak i salgskanaler og viser hvordan disse fremmer salg, mersalg og gjenkjøp i sammenheng med det indre og ytre salgsmiljøet.	Vurderer tiltak i salgskanaler og begrunner hvorfor disse fremmer salg, mersalg og gjenkjøp. Viser hvordan tiltakene og salgsmiljøet påvirker hverandre og henger sammen som en helhet.

Kommunikasjon og markedsføring

Kjerneelementer/ tema:	Lav kompetanse karakter 1–2	Middels kompetanse karakter 3–4	Høy kompetanse karakter 5–6
Planlegge, gjennomføre og avslutte et salg og vurdere salgsprosessen med utgangspunkt i måloppnåelse, kundeopplevelse og bruk av egnede salgsteknikker	Kjenner til trinnene i en salgsprosess. Planlegger, gjennomfører og avslutter et salg. Sier noe om hvordan det gikk.	Planlegger, gjennomfører og avslutter et salg med bevisst bruk av salgsteknikker. Vurderer salgsprosessen med utgangspunkt i måloppnåelse, kundeopplevelse og bruk av salgsteknikker.	Planlegger, gjennomfører og avslutter et salg med bevisst og tilpasset bruk av salgsteknikker gjennom alle faser. Vurderer salgsprosessen helhetlig og begrunner sammenhengen mellom måloppnåelse, kundeopplevelse og valg av salgsteknikker, og hva som kunne blitt gjort annerledes.
Utvikle og presentere et helhetlig reiselivsprodukt og forklare hvordan ulike aktører samarbeider med og påvirker hverandre	Vet hva et reiselivsprodukt inneholder og hvilke aktører som finnes. Utvikler og presenterer et enkelt reiselivsprodukt med noen av elementene.	Utvikler og presenterer et reiselivsprodukt med de fleste elementene og forklarer hvordan de ulike aktørene samarbeider for å levere produktet.	Utvikler og presenterer et helhetlig reiselivsprodukt der alle elementene henger sammen og er tilpasset målgruppen. Forklarer hvorfor aktørene er avhengige av hverandre og hvordan de påvirker hverandre.
Skape opplevelser av og formidle fortellinger om norsk og samisk kultur, natur og geografi	Skaper en enkel opplevelse med deler fra norsk eller samisk kultur.	Skaper en opplevelse og forklarer/viser hvordan historiefortelling og virkemidler brukes for å engasjere gjesten i norsk og samisk kultur, natur og geografi.	Designer og gjennomfører en helhetlig opplevelse. Begrunner hvorfor valg av historiefortelling, virkemidler og gjesteinvolvering skaper en god og minneverdig opplevelse.
Utforske og vurdere hva vertskapsrollen har å si for ulike reiselivsaktiviteter	Vet hva vertskapsrollen er og kan vise hva den innebærer i en reiselivsaktivitet.	Utforsker vertskapsrollen i ulike reiselivsaktiviteter og forklarer og anvender rollen forskjellig, avhengig av aktivitet og gjest.	Utforsker vertskapsrollen i ulike reiselivsaktiviteter, viser og vurderer hvorfor måten rollen utøves på er avgjørende for gjesteopplevelsen og reiselivsbedriftens omdømme.

Kommunikasjon og markedsføring

Kjerneelementer/ tema:	Lav kompetanse karakter 1–2	Middels kompetanse karakter 3–4	Høy kompetanse karakter 5–6
Reflektere over hvordan kultur, verdier og holdninger påvirker kommunikasjon mellom mennesker og ta hensyn til dette i yrkesutøvelsen	Vet hva kultur, verdier og holdninger er og sier noe om at de påvirker kommunikasjon mellom mennesker.	Reflekterer over hvordan kultur, verdier og holdninger påvirker kommunikasjon. Viser hvordan det tas hensyn til dette i konkrete situasjoner i yrkesutøvelsen.	Reflekterer over hvorfor kultur, verdier og holdninger påvirker kommunikasjon ulikt i ulike situasjoner. Vurderer egne holdninger og begrunner hvordan kommunikasjonen tilpasses i møte med ulike mennesker.
Gjøre rede for servicerollen og utforske hvordan utøvelsen av servicerollen må tilpasses ulike mottakere i ulike situasjoner og hvordan måten rollen utøves på kan påvirke omdømmet til bedrifter	Vet hva servicerollen er og at den påvirker bedriftens omdømme.	Forklarer hva servicerollen er og viser hvordan den tilpasses ulike mottakere og situasjoner i praksis.	Gjør rede for servicerollen og begrunner hvorfor tilpasningen til ulike mottakere og situasjoner er viktig. Vurderer hvorfor måten rollen utøves på er avgjørende for bedriftens omdømme.

Helse, miljø og sikkerhet

Kjerneelementer/ tema:	Lav kompetanse karakter 1–2	Middels kompetanse karakter 3–4	Høy kompetanse karakter 5–6
Utarbeide en risikoanalyse med forslag til tiltak og gjøre rede for ulike former for risikovurdering	Vet hva en risikoanalyse er og bruker et enkelt skjema til å identifisere farer og foreslå tiltak. Kjenner til begrepene risikoanalyse, risikovurdering, risikoevaluering og risikostyring.	Utarbeider en risikoanalyse der farer er identifisert, sannsynlighet og konsekvens er vurdert i en risikomatrise, og tiltak er foreslått. Gjør rede for ulike former for risikovurdering og forklarer hvordan de brukes.	Utarbeider en risikoanalyse der farer er identifisert, sannsynlighet og konsekvens er vurdert, og tiltak er prioritert og begrunnet ut fra risikonivå. Gjør rede for ulike former for risikovurdering og begrunner hvilken form som egner seg i hvilken situasjon og hvorfor.
Drøfte ulike trusselbilder for virksomheter og for samfunnet	Vet hva et trusselbilde er og kjenner til ulike trusler mot virksomheter og samfunnet.	Forklarer hvordan ulike trusler påvirker virksomheter og samfunnet og ser sammenhenger mellom dem.	Drøfter ulike trusselbilder, veier dem mot hverandre og begrunner hvorfor noen trusler krever større oppmerksomhet enn andre for virksomheter og samfunnet.
Utforske, forklare og bruke en beredskapsplan	Vet hva en beredskapsplan er og kjenner til hva den inneholder.	Utforsker en beredskapsplan, forklarer hva de ulike delene betyr og bruker den i en konkret situasjon.	Utforsker og bruker en beredskapsplan og forklarer hvordan den fungerer. Begrunner hvorfor den er utformet som den er, med utgangspunkt i risikovurderingen.
Vurdere ulike fysiske, tekniske, manuelle og administrative sikkerhetstiltak	Vet hva fysiske, tekniske, manuelle og administrative sikkerhetstiltak er og kjenner til eksempler på hver type.	Vurderer ulike fysiske, tekniske, manuelle og administrative sikkerhetstiltak og forklarer hvordan de fungerer og utfyller hverandre.	Vurderer ulike fysiske, tekniske, manuelle og administrative sikkerhetstiltak, begrunner hvilke tiltak som egner seg i en gitt situasjon og forklarer hvorfor samspillet mellom dem er avgjørende for den samlede sikkerheten og økonomien.

Helse, miljø og sikkerhet

Kjerneelementer/ tema:	Lav kompetanse karakter 1–2	Middels kompetanse karakter 3–4	Høy kompetanse karakter 5–6
Vurdere tiltak som kan forebygge konflikt, bruke ulike metoder for håndtering av konflikt- og nødssituasjoner og forklare hvordan utfordrende atferd og egen atferd kan påvirke situasjonen og sikkerheten	Vet hva konflikt og nødssituasjoner er, kjenner til tiltak som kan forebygge konflikt og vet at egen atferd påvirker situasjonen.	Vurderer tiltak som forebygger konflikt, og bruker ulike metoder for håndtering av konflikt- og nødssituasjoner. Forklarer hvordan utfordrende atferd og egen atferd påvirker situasjonen og sikkerheten.	Vurderer hvilke forebyggende tiltak som egner seg i ulike situasjoner, reflekterer over valg av metode for håndtering og forklarer hvorfor egen atferd er avgjørende for om situasjonen eskalerer eller løses.
Utføre livreddende førstehjelp, ta ansvar for et skadested og reflektere over hva egen framferd har å si	Kjenner til hva livreddende førstehjelp innebærer, kan identifisere en nødssituasjon og varsle nødetater. Vet hva det innebærer å ta ansvar for et skadested.	Utfører livreddende førstehjelp og tar ansvar for et skadested ved å følge prosedyrene. Forklarer hvordan egen framferd påvirker situasjonen og dem som er involvert.	Utfører livreddende førstehjelp, tilpasser seg situasjonen og tar et tydelig ansvar på skadestedet. Reflekterer over hvorfor egen framferd er avgjørende for utfallet og for dem som er involvert.
Gjøre rede for brannteori og planlegge, gjennomføre og evaluere en brannøvelse	Kjenner til grunnleggende brannteori og vet hva en brannøvelse innebærer. Kan delta i gjennomføringen av en brannøvelse.	Forklarer brannteori, planlegger og gjennomfører en brannøvelse og forklarer hvordan delene henger sammen.	Gjør rede for brannteori, planlegger, gjennomfører og evaluerer en brannøvelse. Begrunner valgene i planleggingen og bruker evalueringen til å forklare hva som må forbedres og hvorfor det er avgjørende for beredskapen.
Undersøke helse-, miljø- og sikkerhetsarbeidet i en virksomhet og gjøre rede for hvordan ansvar og oppgaver er fordelt mellom de ulike rollene i virksomheten	Vet hva HMS-arbeid er og kjenner til at det finnes ulike roller i virksomheten, med ulike oppgaver og ansvar.	Undersøker HMS-arbeidet i en virksomhet og forklarer hvordan ansvar og oppgaver er fordelt mellom de ulike rollene.	Undersøker HMS-arbeidet i en virksomhet, gjør rede for hvordan ansvar og oppgaver er fordelt. Begrunner hvorfor denne fordelingen er nødvendig for at HMS-arbeidet fungerer i praksis.

Helse, miljø og sikkerhet

Kjerneelementer/ tema:	Lav kompetanse karakter 1–2	Middels kompetanse karakter 3–4	Høy kompetanse karakter 5–6
Reflektere over hva yrkesetikk og bedriftskultur har å si innenfor servicefagene og gjøre rede for etiske dilemmaer som kan oppstå i ulike arbeidssituasjoner	Vet hva yrkesetikk og bedriftskultur er og kjenner til at etiske dilemmaer kan oppstå i ulike arbeidssituasjoner.	Reflekterer over hvordan yrkesetikk og bedriftskultur påvirker yrkesutøvelsen. Gjør rede for etiske dilemmaer som kan oppstå i ulike arbeidssituasjoner.	Reflekterer over hvorfor yrkesetikk og bedriftskultur er avgjørende i servicefagene. Gjør rede for etiske dilemmaer og begrunner hvorfor det er krevende å ta gode valg i gråsoner.
Reflektere over hva sikkerhet og personvern har å si for yrkesutøvelsen og følge rutiner for sikkerhet og personvern i ulike informasjons- og kommunikasjonskanaler	Vet hva sikkerhet og personvern er og kjenner til at det finnes rutiner for dette i ulike informasjons- og kommunikasjonskanaler.	Reflekterer over hvordan sikkerhet og personvern påvirker yrkesutøvelsen. Følger rutiner for sikkerhet og personvern i ulike informasjons- og kommunikasjonskanaler.	Reflekterer over hvorfor sikkerhet og personvern er avgjørende for yrkesutøvelsen. Følger rutiner og begrunner hvorfor brudd på disse kan få konsekvenser for den enkelte og virksomheten.