



LOKAL LÆREPLAN FOR PROSJEKT TIL FORDYPNING FOR VG2, RESEPSJONSFAGET

for utdanningsprogrammet Salg, service og sikkerhet Vg2

Utdanningsprogrammets fagkode SSRLV2

Godkjent av UDE, dato	Gjelder fra:	Ressursskolens rektor har oversendt planutkast til UDE for godkjenning, 14.6.2008
	Skoleåret 2008	Bjarne Asgrimplass

Formål

Resepsjonsfaget skal legge grunnlag for yrkesutøvelse innen service i resepsjoner. Opplæringen skal bidra til å utvikle kompetanse om vertskapsrollen på hoteller og andre overnattingssteder, samt servering av mat og drikke for nasjonale og internasjonale gjester i samsvar med gjestenes, bransjens og myndighetenes krav.

Opplæringen skal bidra til å utvikle kompetanse om vertskapsrollen, salg og drift. Opplæring i lærefaget skal fremme lærlingens ferdigheter og kunnskaper om å innfri gjestenes forventninger til gode reise- og serviceopplevelser. Gjestehåndtering i møte med ulike typer gjester med ulike forventninger og tilpassing av serviceleveransen skal stå sentralt i faget. Opplæringen skal fremme utvikling av kunnskap om virksomhetens fasiliteter og sikkerhetsrutiner, lokale og nasjonale attraksjoner, lokalt næringsliv og transporttilbud og bransjens plass i samfunnet. Opplæringen skal bidra til å utvikle kompetanse om hvordan å forstå gjestens behov og forståelse av ulike kulturer, nasjonalt og internasjonalt. Kunnskap om hvordan ivareta sikkerheten for gjester og kolleger, samt hvordan unngå at ressursgrunnlaget forringes, skal inngå i faget.

Opplæringen skal legge til rette for at lærlingen gjennom praktisk utførelse utvikler kompetanse om å planlegge arbeidsdagen, utføre rutineoppgaver og koordinere virksomhetens interne oppgaver. Videre skal opplæringen legge til rette for at lærlingen kan utføre arbeidsoppgaver i god kommunikasjon med virksomhetens forskjellige funksjoner og virksomhetens gjester avgjørende.



Omtale av hovudområda

Vertskapsrolla

Hovudområdet omfattar gjestehandtering i resepsjonar og formidling av serviceleveransar i ei verksemd. Vidare dreier det seg om situasjonstilpassa kommunikasjon og åtfærd. Vertskapsrolla omfattar formidling av produkt og tenester som inkluderer lokale og regionale attraksjonar, lokalt næringsliv og transporttilbod. Regelverk og rutinar for tryggleik under opphaldet høyrer med til hovudområdet.

Sal

Hovudområdet omfattar kommunikasjon og samhandling i resepsjonen med kundar, gjester og medarbeidarar. Det omfattar sal, meirsal og gjensal. Vidare inkluderer det utforming av salsbrev, utarbeiding av kommunikasjonsmateriell, klagehandsaming og presentasjon av serviceleveransen. Hovudområdet fokuserer på samarbeid med dei eksterne salskanalane knytte til verksemda. Bruk av digitale reservasjons- og kundeoppfølgingssystem i verksemda høyrer med til hovudområdet.

Drift

Hovudområdet omfattar daglege gjeremål i ein resepsjon. Her inngår driftssystema i verksemda, tryggingrutinar, internkontrollrutinar og bruk av digitale verktøy. Hovudområdet omfattar også innhenting av og analyse av nøkkeltala i verksemda.

Grunnleggjande ferdigheiter

Grunnleggjande ferdigheiter er integrerte i kompetansemål der dei medverkar til å utvikle fagkompetansen og er ein del av han. I resepsjonsfaget forstår ein grunnleggjande ferdigheiter slik:

Å kunne uttrykkje seg munnleg i resepsjonsfaget inneber å kommunisere med kollegaer, samarbeidspartnarar og gjester. Det vil også seie å bruke forteljekunst i formidlinga av produkt og tenester.

Å kunne uttrykkje seg skriftleg i resepsjonsfaget inneber å kommunisere med gjester, samarbeidspartnarar og offentlege myndigheiter.

Å kunne lese i resepsjonsfaget inneber å orientere seg i litteratur som grunnlag for god kommunikasjon mellom gjest og vertskap.

Å kunne rekne i resepsjonsfaget inneber å utføre utrekningar og hovudrekning, handtere valuta og gjennomføre kassaoppgjer.

Å kunne bruke digitale verktøy i resepsjonsfaget inneber å innhente, handsame, produsere, vidareformidle og lagre informasjon. Det vil også seie å bruke digitale verktøy til profilering, distribusjon og sal på Internett.

Timetall i faget

Timerammen for prosjekt til fordypning er 263 årstimer og timetallet er oppgitt i 60 minutters enheter.

Vertskapsrollen

Salg

Drift

Kompetansemål

Vertskapsrollen

Mål for opplæringen er at lærlingen skal kunne

- representere virksomheten og opptre korrekt i vertskapsrollen ved å tilpasse atferd, klesdrakt og kroppsspråk til situasjonen, i kontakt med faste og potensielle gjester
- kommunisere godt muntlig og skriftlig med gjesten på eget språk og engelsk, og kunne bruke enkle formuleringer på annet fremmedspråk i møte med gjesten
- avdekke og møte gjestens ønsker og behov gjennom situasjonstilpasset kommunikasjon
- formidle med innlevelse virksomhetens og destinasjonens tjenester og lokale og nasjonale attraksjoner
- benytte virksomhetens organisering, mål og strategi til gjestens beste
- redegjøre for og følge virksomhetens sikkerhetsrutiner for å ivareta gjestens sikkerhet ved brann, ran og tyveri eller behov for førstehjelp

Salg

Mål for opplæringen er at lærlingen skal kunne

- utføre salg, mersalg og gjensalg gjennom å presentere og tilpasse ulike produkter og tjenester til gjestens bevisste og potensielle ønsker
- utarbeide salgsbrev, foreta klagebehandling og annen skriftlig kommunikasjon med gjesten
- avdekke, lagre og bruke opplysninger om gjestens preferanser og ønsker for å sikre optimal gjestebehandling

Drift

Mål for opplæringen er at lærlingen skal kunne

- redegjøre for virksomhetens mål, strategier og drift i alle avdelinger
- følge virksomhetens sikkerhetsrutiner for å ivareta ansattes sikkerhet og virksomhetens verdier
- fylle ut og rapportere hotellstatistikk i henhold til gjeldene lovverk
- følge virksomhetens HMS og internkontroll rutiner

Vurdering i faget

Lokalt gitte vurderingskriterier

Det vil bli utarbeidet konkrete vurderingskriterier for den enkelte elev i forhold til hvordan faget prosjekt til fordypning blir gjennomført.

Den enkelte elev vil i stor grad få personlige læreplaner på grunnlag av denne felles planen. Metode for gjennomføringen av de enkelte mål vil variere sterkt, og vil derfor også gi utslag i ulike vurderingskriterier.

Denne personlige læreplanen vil bli utarbeidet ved skolestart, men skal dekke alle de mål som er gitt i denne felles læreplanen.

Sentralt gitte føringer for vurdering.

Det er fastsatt bestemmelser for sluttvurdering for faget Prosjekt til fordypning. I følge forskriften skal eleven ha standpunktvurdering basert på den lokale læreplanen.

Hele eller deler av undervisningen i prosjekt til fordypning kan foregå i bedrift. Vurderingen kan dermed måtte gjennomføres i dialog med bedriftens instruktører

Følgende punkter må være med:

- Skolens dokumentasjon av det opplæringstilbudet (for eksempel innhold og organisering) elevene har fått, og elevenes oppnådde kompetanse, herunder:
 - Hvilke vurderingssituasjoner blir lagt til rette for elevene?
 - Hvordan skal elevene vise at de har nådd kompetansemålene? Hvilke krav setter skolen til elevenes ”produkter”?
 - Hvilke vurderingskriterier skal gjelde?
 - Hvilke vurderingsformer skal brukes?

De individuelle planene og løpende dokumentasjon for gjennomført Prosjekt til fordypning overføres ved årets slutt til et standardisert samleark, som sammen med de lokale læreplanene legges ved elevens kompetansebevis og er en del av dokumentasjonen på gjennomført Vg1 og Vg2.

Kapittel 4. Vurdering i videregående opplæring

(Opplæringslova § 3-4 første ledd og § 4A-4 femte ledd)

§ 4-1. Rett til vurdering

Elevar i offentlig videregående opplæring har rett til vurdering etter reglane i dette kapitlet.

Det skal leggjast vekt på å gi god tilbakemelding og rettleing til elevane. Det skal også leggjast til rette for at dei kan gjere god eigenvurdering.

Skoleeigaren har ansvaret for at rettane blir oppfylte.

Endra ved forskrift 9 juli 2007 nr. 884 (i kraft 1 aug 2007).

§ 4-2. Verkeområde

Reglane i dette kapitlet handlar om

- vurdering, og dokumentasjonsordningar som gjeld videregående opplæring etter opplæringslova
- karaktersystemet i videregående skole.
- fritak frå vurdering i fag

§ 4-3. Definisjonar

a) Elev er etter reglane i dette kapitlet ein som er teken inn i den videregående skolen, og som har teke imot plassen og møtt. Ein elev kan vere heiltidselev eller deltidselev, jf. § 6-2.

§ 4-4. Undervegsvurdering og sluttvurdering

Elevar skal ha undervegsvurdering og sluttvurdering.

Undervegsvurderinga skal ein gi løpande i opplæringa som rettleiing til eleven. Ho skal hjelpe til å fremje læring, utvikle kompetansen til eleven og gi grunnlag for tilpassa opplæring. Undervegsvurdering kan ein gi både med og utan karakter.

Sluttvurderinga skal gi informasjon om nivået til eleven ved avslutninga av opplæringa i faget.

§ 4-5. Vurdering utan karakter i fag

I vidaregåande opplæring skal ein gi vurdering utan karakter i form av ei beskrivande vurdering av korleis eleven, står i forhold til kompetansemåla i faga i Læreplanverket for Kunnskapsløftet med sikte på at dei på beste måte skal kunne nå desse måla. Det skal kunne dokumenterast at vurdering er gitt.

Eleven skal kunne delta i vurderinga av sitt eige arbeid. Som ein del av rettleiinga og vurderinga utan karakter skal skolen minst ein gong kvart halvår gjennomføre ein samtale med eleven.

§ 4-5a. Dialog om anna utvikling

Læraren skal jamnleg ha dialog med eleven om utviklinga i lys av § 1-2 i opplæringslova, generell del og prinsipper for opplæringa i Læreplanverket for Kunnskapsløftet.

§ 4-6. Vurdering med karakter

Eleva skal, i tillegg til vurdering utan karakterar, også ha karakterar i fag, i orden og i åtfærd. Kva for fag som skal ha vurdering med karakter, er fastsett i Læreplanverket for Kunnskapsløftet. Elevane skal ha terminkarakterar og standpunktkarakterar i alle desse faga. Karakteren skal gi uttrykk for den kompetansen eleven har oppnådd på det tidspunktet da karakteren blir fastsett.

Vurdering med karakter skal givast med talkarakterar, med unntak av karakterar i orden og i åtfærd.

Terminkarakter i fag, i orden og i åtfærd skal fastsetjast midt i opplæringsperioden på kvart årstrinn. Elevane skal også få terminkarakterar etter 2. termin på dei årstrinna der det ikkje er fastsett nasjonale kompetansemål i faget i Læreplanverket for Kunnskapsløftet.

Terminkarakterar skal supplerast med grunngiving og rettleiing. Det same gjeld når det blir gitt vurdering med karakter på prøver og anna arbeid undervegs i opplæringa.

Standpunktkarakterar er karakterar som blir gitt ved slutten av opplæringa på kvart årstrinn i fag der det i Læreplanverket for Kunnskapsløftet er fastsett nasjonale kompetansemål på årstrinnet i faget, og i prosjekt til fordjuping. Standpunktkarakterane skal gi informasjon om den kompetansen eleven har oppnådd i faget. Standpunktkarakterar er enkeltvedtak som det kan klagast på, jf. kapittel 5.

Standpunktkarakterar i fag med sentralt gitt eksamen skal fastsetjast seinast dagen før fellessensurmøtet. Standpunktkarakterar i fag med lokalt gitt eksamen skal fastsetjast seinast dagen før kunngjeringa om lokalt trekkfag. Endeleg karakter i orden og i åtfærd skal fastsetjast etter at undervisninga og annan skoleaktivitet er avslutta.

Rektor har ansvaret for at faglæraren set standpunktkarakterar eller gjer vedtak om at det ikkje kan givast standpunktkarakterar. Dersom rektor er i tvil om ein har følgd reglane for fastsetjing av termin- og standpunktkarakterar, kan han eller ho krevje ny fagleg vurdering før karakterane blir fastsette og førte i protokollen.

§ 4-7. Grunnlaget for vurdering med karakter i fag

Grunnlaget for vurdering med karakter i faga er kompetansemåla i læreplanene for fag slik dei er fastsette i Læreplanverket for Kunnskapsløftet. Karakteren skal gi uttrykk for den kompetansen eleven har oppnådd på tidspunktet for vurderinga, og ut frå det som er forventa på dette tidspunktet. Føresetnadene til den enkelte eleven skal ikkje trekkjast inn. Vurdering i orden og til åtfærd skal ikkje inngå i fagvurderinga.

Stort fråvær, same kva grunnen er, kan føre til at grunnlaget for å gi vurdering med standpunktkarakter manglar.

§ 4-8. Karakterar i fag for elevar og privatistar

Det skal nyttast talkarakterar på ein skala frå 1-6. Berre heile talkarakterar skal nyttast.

Bestått svarer til karakterane 2-6. Departementet kan i spesielle tilfelle bestemme ei anna grense for bestått. Fag med karakteren 1 i standpunktvurdering er bestått når eksamenskarakteren er 2 eller betre. Dette gjeld ikkje dersom eksamenskarakteren er for ein tverrfagleg eksamen. Læreplanverket for Kunnskapsløftet fastset dei faga der det ikkje skal nyttast talkarakterar.

Dei enkelte karaktergradane har dette innhaldet:

- a) Karakteren 1 uttrykkjer at eleven har svært låg kompetanse i faget.
- b) Karakteren 2 uttrykkjer at eleven har låg kompetanse i faget.
- c) Karakteren 3 uttrykkjer at eleven har nokså god kompetanse i faget.
- d) Karakteren 4 uttrykkjer at eleven har god kompetanse i faget.
- e) Karakteren 5 uttrykkjer at eleven har mykje god kompetanse i faget.
- f) Karakteren 6 uttrykkjer at eleven har framifrå kompetanse i faget.

Dokumentasjon

§ 4-30. Rett til dokumentasjon

Alle som har gjennomgått vidaregåande opplæring etter opplæringslova, har rett til å få opplæringa dokumentert. Utdanningsdirektoratet fastset dei formulara som skal nyttast