



VURDERINGSKRITERIER I KONTOR-OG ADMINISTRASJONSFAGET

| Til vurdering | Bestått meget godt | Bestått | Ikke bestått |
|--|--|--|--|
| Planlegging: Fremdriftsplan Hjelpemidler HMS De grunnleggende ferdigheter | <p>Planlegging av arbeidet er godt gjennomarbeidet med en strukturert og realistisk fremdriftsplan. Planen viser fremgangsmåte og antatt tidsforbruk.</p> <p>Meget god oversikt over samarbeidspartnere, nødvendige programvarer, informasjonskilder, lover og forskrifter.</p> <p>HMS er godt vurdert og ivaretatt.</p> <p>Viser meget gode grunnleggende ferdigheter.</p> | <p>Planlegging av arbeidet er utført, og kandidaten kan gjøre rede for den fremlagte fremdriftsplan med antatt tidsforbruk.</p> <p>Tilfredsstillende oversikt over samarbeidspartnere, nødvendige programvarer, informasjonskilder, lover og forskrifter.</p> <p>Forhold knyttet til HMS er i noe grad ivaretatt.</p> <p>Viser tilfredsstillende grunnleggende ferdigheter.</p> | <p>Planlegging av arbeidet er mangelfull, eller utelatt. Manglende forståelse for betydningen av planlegging og fremdriftsplan. Viser stor usikkerhet og mangelfulle kunnskaper.</p> <p>Viser ingen oversikt over hjelpemidler.</p> <p>Nødvendige hensyn til lover og forskrifter er ikke ivaretatt.</p> <p>Mangler grunnleggende ferdigheter.</p> |
| Gjennomføring <i>Graden av måloppnåelse innenfor læreplanens 3 hovedområder:</i> Kontorservice IKT-tjenester (informasjons- og kommunikasjonsteknologi-tjenester) Økonomi De grunnleggende ferdigheter | <p>Alle oppgaver i fagprøven er besvart. Knytter oppgavene til kompetansemål i læreplanen. Kandidaten viser meget gode faglige ferdigheter, samt meget god forståelse og utførelse av kontorlaget i praksis.</p> <p>Behersker meget godt digitale hjelpemidler ved utførelsen av oppgavene. Har god kunnskap om bedriftens programvarer.</p> <p>Kandidaten viser evne til logisk resonnering, faglig kreativitet, og evne til selvstendighet i arbeidet.</p> <p>Kandidaten har en bevisst holdning til samarbeid, og har god kommunikasjon med kollega og kunder. Har meget god muntlig fremstillingsevne.</p> | <p>Kandidaten viser noe varierende faglige ferdigheter og forståelse for alle områdene i kontorlaget. Noe usikkerhet i utøvelse av arbeidet fremkommer.</p> <p>Tilfredsstillende digitale ferdigheter.</p> <p>Gjennomgående god kvalitet på det utførte arbeidet.</p> <p>Kandidaten kan samarbeide og kommunisere med kollega og kunder.</p> <p>Har god muntlig fremstillingsevne.</p> <p>Viser tilfredsstillende grunnleggende ferdigheter.</p> <p>Tilfredsstillende/middels grad av måloppnåelse i faget</p> | <p>Kandidaten viser svake faglige ferdigheter og noe, eller liten innsikt og forståelse for faget.</p> <p>Presentasjonen viser usikkerhet, mangelfulle kunnskaper og manglende forståelse for å anvende fagkunnskap i praksis.</p> <p>Viser liten evne til samarbeid og kommunikasjon.</p> <p>Kjenner til bedriftens digitale hjelpemidler, men har vanskelig for å kunne anvende det i praksis.</p> <p>Svake grunnleggende ferdigheter.</p> <p>Meget svak eller ingen grad av måloppnåelse i faget.</p> |

| Til vurdering | Bestått meget godt | Bestått | Ikke bestått |
|---|---|---|--|
| | <p>Viser meget gode grunnleggende ferdigheter. Meget tilfredsstillende grad av måloppnåelse i faget.</p> | | |
| <p>Vurdering av eget arbeid</p> <p>Planlegging</p> <p>Gjennomføring</p> <p>Dokumentasjon</p> | <p>Kandidaten utviser en reflektert holdning til eget arbeid. Trekker fram utfordringer og utviser fleksibilitet. Integrer teoretiske kunnskaper i vurderingen av eget arbeid.</p> <p>Viser til begrunnelse for valg av hjelpemidler. Understreker hva som er bra og mindre bra, påpeker nye og bedre løsninger.</p> <p>Viser meget god evne til egenvurdering.</p> | <p>Kandidaten redegjør for sine valg. Integrere i noen grad teoretiske kunnskaper i vurderingen av eget arbeid.</p> <p>Utviser forståelse og evne til å vurder eget arbeid.</p> | <p>Kandidatens egenvurdering er mangelfull eller utelatt. Viser gjennom sin vurdering at de grunnleggende prinsipper i faget ikke er til stede.</p> <p>Totalt sett, mangelfull evne til å vurdere eget arbeid.</p> |
| <p>Dokumentasjon av prøvearbeid</p> <p>Fremstillingsevne</p> <p>Kreativitet</p> <p>Struktur og orden</p> <p>De grunnleggende ferdigheter</p> | <p>Dokumentasjonen gir en meget god og strukturert oversikt over planlegging, gjennomføringen og egenvurdering.</p> <p>Kandidaten viser stor kreativitet og finner gode løsninger gjennom besvarelsen. Språklige ferdigheter og layout er meget bra. Gir et godt visuelt uttrykk.</p> <p>Viser gjennomgående høy kompetanse i de grunnleggende ferdigheter.</p> | <p>Dokumentasjonen inneholder planlegging, besvarelse på oppgaver og egenvurdering. Viser struktur og orden.</p> <p>Kandidaten viser noe varierende språkkunnskaper gjennom alle delene av dokumentasjonen. Fin layout, men med gjennomgående enkelt utførelse.</p> <p>Tilfredsstillende grunnleggende ferdigheter.</p> | <p>Dokumentasjonen er ustrukturert og/eller mangelfull.</p> <p>Liten eller ingen sammenheng mellom delene i fagprøven.</p> <p>Viser store svakheter innenfor de grunnleggende ferdigheter.</p> |

Læreplan i kontor- og administrasjonsfaget Vg3 / opplæring i bedrift

Fastsatt som forskrift av Utdanningsdirektoratet 14. februar 2008 etter delegasjon i brev av 26. september 2005 fra Utdannings- og forskningsdepartementet med hjemmel i lov 17. juli 1998 nr. 61 om grunnskolen og den vidaregåande opplæringa (opplæringslova) § 3-4 første ledd.

Gjelder fra 01.08.2008

Formål

Kontor- og administrasjonsfaget skal legge grunnlag for yrkesutøvelse innen service, kundebehandling og kontoradministrative oppgaver i offentlige og private virksomheter. Faget skal bidra til å utvikle kompetanse innen elektroniske tjenester, regelverk om personvern og krav til innsyn. Videre skal faget fremme kompetanse om hvordan bruk av teknologiske verktøy i kontorarbeid og informasjonsbehandling kan bidra til en hensiktsmessig og effektiv organisering av arbeidet.

Opplæringen skal medvirke til å utvikle lærlingens kompetanse i kundebehandling og kontoradministrative oppgaver. Videre skal opplæringen bidra til å utvikle lærlingens kunnskap om virksomhetens organisering og strategi for kommunikasjonsløsninger internt og eksternt. Opplæringen skal fremme kompetanse i bruk av økonomisystemer og i gjeldende regelverk for helse, miljø og sikkerhet.

Opplæringen skal legge til rette for at lærlingen kan utvikle endringskompetanse. Opplæringen skal vektlegge bruk av virksomhetens digitale verktøy til kunnskapsorganisering og informasjonsflyt. Den skal legge til rette for å utvikle lærlingens praktiske kontorfaglige ferdigheter knyttet til egen arbeidsplass og funksjon i virksomheten.

Fullført og bestått opplæring fører fram til fagbrev. Yrkestittel er kontor- og administrasjonsmedarbeider.

Struktur

Kontor- og administrasjonsfaget består av tre hovedområder. Hovedområdene utfyller hverandre og må ses i sammenheng.

Oversikt over hovedområdene:

| Årstrinn | Hovedområder | | |
|---------------------------|---------------|---------------|---------|
| Vg3 / opplæring i bedrift | Kontorservice | IKT-tjenester | Økonomi |

Hovedområder

Kontorservice

Hovedområdet omfatter virksomhetens organisering, servicetilbud, kundebehandling, personalforvaltning, kontoradministrative arbeidsoppgaver og enklere saksbehandling. Hovedområdet omfatter også kunnskapsorganisering og informasjonsflyt i virksomheten og kvalitetssikring av intern og ekstern kontorservice. Regelverk som regulerer arbeidsforhold og helse, miljø og sikkerhet og håndtering av endring og utvikling i organisasjonen er en del av hovedområdet.

IKT-tjenester (informasjons- og kommunikasjonsteknologitjenester)

Hovedområdet omfatter bruk av teknologiske hjelpemidler til kontoradministrative oppgaver og kommunikasjon med brukere og kunder. I tillegg inngår sikkerhetsrutiner for virksomhetens kunnskapsorganisering og informasjonsflyt. Hovedområdet omfatter veiledning i bruk av virksomhetens IKT-tjenester og gjeldende regelverk knyttet til dette.

Økonomi

Hovedområdet omfatter bruk av økonomisystemer til innhenting, bearbeiding og framstilling av informasjon. Bruk av økonomisystemer til innkjøps-, budsjett-, regnskaps-, lønns- og personalrelatert arbeid inngår i hovedområdet.

Grunnleggende ferdigheter

Grunnleggende ferdigheter er integrert i kompetansemålene der de bidrar til utvikling av og er en del av fagkompetansen. I kontor- og administrasjonsfaget forstås grunnleggende ferdigheter slik:

Å kunne uttrykke seg muntlig i kontor- og administrasjonsfaget innebærer å kommunisere med brukere og kunder som ledd i den totale serviceleveransen.

Å kunne uttrykke seg skriftlig i kontor- og administrasjonsfaget innebærer å utarbeide dokumenter som inngår i det kontoradministrative arbeidet og kundebehandlingen.

Å kunne lese i kontor- og administrasjonsfaget innebærer å tilegne seg, bearbeide og bruke informasjon i det daglige kontoradministrative arbeidet.

Å kunne regne i kontor- og administrasjonsfaget innebærer å bruke bedriftens økonomiske systemer til beregninger, kalkulasjon og statistikk ved bearbeiding og presentasjon av tallmateriale.

Å kunne bruke digitale verktøy i kontor- og administrasjonsfaget innebærer å bruke kontorstøttesystemer og kontorteknologiske hjelpemidler i kundebehandling og kontoradministrative oppgaver.

Kompetansemål

Etter Vg3

Kontorservice

Mål for opplæringen er at lærlingen skal kunne

- planlegge, utføre, dokumentere og vurdere administrative og kontortekniske oppgaver i samsvar med instruksjoner, rutiner, prosedyrer og gjeldende regelverk
- gjøre rede for virksomhetens organisering, strategi og mål
- utføre kundebehandling ved å tilpasse serviceleveranser til kunder og brukere
- bruke virksomhetens kundeoppfølgingssystemer i kundebehandlingen og servicearbeidet
- bruke og vurdere informasjon fra manuelle og digitale informasjonskilder i serviceleveranser og kontoradministrativt arbeid
- profilere virksomheten i møter med kunder og brukere
- arbeide i samsvar med virksomhetens etiske normer og regelverk for helse, miljø og sikkerhet
- beskrive virksomhetens rutiner for personalforvaltning og utføre enkle personaladministrative oppgaver
- planlegge, utføre og kvalitetssikre arbeidsoppgaver innenfor virksomhetens kunnskapsorganisering og informasjonsflyt
- beskrive virksomhetens kunnskapsorganisering
- forberede og tilrettelegge dokumenter og informasjonsmaterieell i samsvar med virksomhetens retningslinjer for layout og språkform
- vurdere endringer i arbeidssituasjonen og komme med forslag til forbedringer
- arbeide etter regelverk og avtaler som regulerer arbeidsforhold i kontor- og administrasjonsfaget, og gjøre rede for arbeidsgiverens og arbeidstakerens plikter og rettigheter
- utføre arbeidsoppgaver i kontor- og administrasjonsfaget på en ergonomisk riktig måte

IKT-tjenester (informasjons- og kommunikasjonsteknologitjenester)

Mål for opplæringen er at lærlingen skal kunne

- bruke IKT-tjenester ved kommunikasjon med kunder og brukere
- beskrive og bruke virksomhetens rutiner for kunnskapsorganisering og kunnskapsflyt
- veilede i bruk av virksomhetens IKT-tjenester
- bruke virksomhetens kontorstøttesystemer og kontortekniske hjelpemidler ved utføring av kontoradministrative oppgaver
- bruke virksomhetens IKT-tjenester i samsvar med gjeldende regelverk om personvern og arbeidsmiljø
- bruke kontorstøttesystemer for innhenting, bearbeiding, katalogisering og lagring av informasjon

Økonomi

Mål for opplæringen er at lærlingen skal kunne

- bruke virksomhetens økonomisystemer til innkjøp, budsjettarbeid, regnskap, lønnsutbetaling og personalrelaterte oppgaver
- bruke virksomhetens økonomisystemer til innhenting, bearbeiding og framstilling av informasjon knyttet til kontoradministrative oppgaver

Vurdering

Vg3 kontor- og administrasjonsfaget

Bestemmelser for sluttvurdering:

Fagprøve

| Hovedområder | Ordning |
|---|--|
| Kontorservice IKT-tjenester Økonomi | Alle skal opp til fagprøven, som normalt skal gjennomføres innenfor en tidsramme på fire virkedager. |

De generelle bestemmelsene om vurdering er fastsatt i forskriften til opplæringsloven.