Fag- /svenne- eller kompetanseprøve

**Ny læreplan, fagfornyelsen LK20**

SERVICE- OG ADMINISTRASJONSFAGET

|  |  |
| --- | --- |
| Kandidat: |  |
| Prøvested: |  |
| Kontaktperson bedrift: |  |
| Prøvenemnd: |  |

Fagprøven består av fire deler; planleggingsdel, gjennomføringsdel, dokumentasjonsdel og evalueringsdel, og skal gjennomføres innenfor en **tidsramme på tre arbeidsdager**.

Oppstart praktisk prøve tirsdag kl. 09.00

Planleggingsdelen skal sendes inn innen tirsdag kl. 11:00

Fagprøven avsluttes og sendes inn innen fredag kl. 08:30

Presentasjon for prøvenemnda er planlagt fredag ca. kl. 09:00

Alle hjelpemidler er tillatt, og det er viktig at du tar i bruk de tekniske hjelpemidler du har til rådighet.

## PLANLEGGINGSDEL

Du skal lage en arbeidsplan for hvordan du vil løse fagprøven.

Planleggingsdelen skal blant annet inneholde:

* Skriftlig fremdriftsplan med tidsplan for arbeidet med fagprøven
* Oversikt over hvilket arbeid som må utføres
* Bruk av tekniske hjelpemidler
* Informasjons- og kommunikasjonskilder

Planleggingsdelen skal sendes på e-post til prøvenemndas to medlemmer innen oppgitt tidsfrist.

## GJENNOMFØRINGSDEL

Løs oppgavene som er gitt for praktisk prøve.

Lag de forutsetninger som er nødvendig for å løse oppgavene. Ta utgangspunkt i din egen arbeidsplass, HMS, kundeservice og interne prosedyrer.

## EVALUERINGSDEL/ EGEN VURDERING

Evaluering og egenvurdering skriver du etter at alle oppgavene er besvart og du har samlet dokumentasjonen fra planlegging og gjennomføringen.

I planen evaluerer du prøven og vurderer eventuelt hva som kunne vært gjort annerledes.

## DOKUMENTASJONSDEL

Dokumentasjon fra både planleggings-, gjennomførings- og evalueringsdelen samles og bindes inn i ett hefte eller lignende.

Dokumentasjonen skal overleveres prøvenemnda på fagprøvens siste dag.

I tillegg skal alle fire deler av fagprøven sendes i en samlet fil til prøvenemnda på e-post innen oppgitt tidsfrist.

## PRESENTASJON AV FAGPRØVEN

Forbered en 30 minutters presentasjon av fagprøvens besvarelse der du presenterer planleggingsdel, gjennomføringsdel og evalueringsdel for prøvenemndas to medlemmer.

OPPSUMMERENDE SAMTALE

Med bakgrunn i den skriftlige planen, gjennomføringen og dokumentasjonen har prøvenemnda anledning til å stille spørsmål til faglig avklaring, og be deg om en mer utfyllende redegjørelse.

**LYKKE TIL!**

# Vurderingskriterier for fagprøven

**Planleggingsdel**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Bestått meget godt** | **Bestått** | **Ikke bestått** |
| **Skriftlig fremdriftsplan** | * Leverer innen tidsfrist * Godt gjennomførbar fremdriftsplan for arbeidet med fagprøven, med realistisk tidsplan og tar høyde for uforutsette hendelser | * Leverer innen tidsfrist * Gjennomførbar fremdriftsplan for arbeidet med fagprøven, med tidsplan | * Leverer ikke, eller ikke levert innen tidsfrist * Manglende gjennomførbar fremdriftsplan for arbeidet med fagprøven, manglende tidsplan |
| **Systematisk oppsett** | * Inneholder navn, dato og overskrift * Forstår og viser korrekt bruk av sideskift, sidetall, styles, tabeller, topp-bunntekst * Oversiktlig og lett forståelig oppsett | * Inneholder navn og dato * Bruker sideskift, sidetall, styles, tabeller, topp-bunntekst * Forståelig oppsett | * Mangler navn og dato * Manglende bruk av Sideskift, sidetall, styles, tabeller, topp-bunntekst * Lite oversiktlig og vanskelig å forstå |
| **Arbeids-beskrivelse** | * Oversikt over arbeidet som skal utføres * Detaljerte beskrivelser av valg for å løse planlagte arbeidsoppgaver | * Oversikt over arbeidet som skal utføres | * Manglende oversikt over arbeidet som må utføres |
| **Tekniske hjelpemidler** | * Oversikt over planlagt bruk av tekniske hjelpemidler og metoder * Begrunnelser for korrekt bruk og valg av hjelpemidler og digitalt utstyr | * Oversikt over planlagt bruk av tekniske hjelpemidler og metoder | * Manglende oversikt over planlagt bruk av tekniske hjelpemidler og metoder |
| **Informasjons- og kommunikasjons-kilder** | * Oversikt over planlagt bruk av informasjonskilder og samarbeidspartnere * Begrunnelser for bruk av valgte informasjonskilder og samarbeidspartnere | * Oversikt over planlagt bruk av informasjonskilder og samarbeidspartnere | * Manglende oversikt over planlagt bruk av informasjonskilder og samarbeidspartnere |

**Gjennomføringsdel**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Bestått meget godt** | **Bestått** | **Ikke bestått** |
| **Kundeservice, etiske retningslinjer og yrkesstolthet** | * Viser gjennomgående god kundeservice gjennom hele fagprøven * Viser forståelse for kulturforskjeller * Tar styring/ansvar for besøk og viser utmerket kundebehandling * Overgår kundens forventninger og yter det lille ekstra * Viser stor yrkesstolthet og representerer bedriften på en utmerket måte | * Viser god kundeservice * Tar høyde for kulturforskjeller * Tar imot besøk og viser god kundebehandling * Møter kundens forventinger * Viser yrkesstolthet og representerer bedriften på en god måte | * Lite eller ingen kundeservice kommer frem gjennom fagprøven * Manglende forståelse for kulturforskjeller * Mangelfull service og kundebehandling * Møter ikke kundens forventninger * Viser ikke yrkesstolthet |
| **Profilerings-standard** | * Bruker bedriftens profileringsstandard, eventuelt sin egen, i hele fagprøven | * Bruker bedriftens profileringsstandard, eventuelt egen, i store deler av fagprøven | * Bruker ikke enhetlig profileringsstandard i fagprøven |
| **Avtaler og regelverk, rutiner og prosedyrer** | * Viser god oversikt, bruk og forståelse for bedriftens avtaler og regelverk, rutiner og prosedyrer, samt viser aktiv bruk av disse | * Viser forståelse og bruk av bedriftens avtaler og regelverk, rutiner og prosedyrer i arbeidet | * Viser liten forståelse og bruk av bedriftens avtaler og regelverk, rutiner og prosedyrer |
| **Kvalitetssikring av oppgaver, begrunnelse og kreativitet** | * Alle oppgavene er kvalitetssikret og løst på en kreativ måte * Har utdypende begrunnelser for alle valg i gjennomføringen * Godt forberedt og fullstendig presentasjon av fagprøvens besvarelse * Anvender arbeidsplanen aktivt for å optimalisere sluttproduktet * Viser høy faglig trygghet og stor kreativitet | * Oppgavene er kvalitetssikret og løst på en god måte * Har begrunnelser for sine valg i besvarelsen * Forberedt presentasjon av fagprøvens besvarelse * Anvender delvis arbeidsplan for å optimalisere sluttproduktet * Viser kreativitet i faget | * Har ikke kvalitetssikret og har store mangler i besvarelsene * Har mangelfull begrunnelse for valg * Mangelfull og lite forberedt presentasjon av fagprøvens besvarelse * Anvender ikke arbeidsplan ved gjennomføring av arbeidet * Manglende kreativitet i faget |
| **Skriftlig framstillingsevne** | * Minimalt med skrivefeil og gjennomført utforming ved valg av skriftstørrelse og skrifttype * Kommuniserer profesjonelt med ulike mottakere | * Lite skrivefeil og god gjennomført utforming ved valg av skriftstørrelse og skrifttype * Kommuniserer på en forståelig måte | * Mye skrivefeil og bruker flere ulike skriftstørrelser og skrifttyper uten sammenheng * Manglende/ ufullstendig kommunikasjon |
| **Systematisk fremgangsmåte og god orden** | * Besvarelsen er gjennomgående systematisk og av meget god kvalitet * Viser god systematisk fremgangsmåte i arbeidet * Besvarelsen er komplett og helhetlig gjennomført | * Arbeidet er systematisk og av god kvalitet * Viser orden i prosessen * Besvarelsen samsvarer med oppgaven | * Arbeidet er uoversiktlig og av lav kvalitet * Mangelfull orden * Besvarelsen er manglende/utilstrekkelig |

Fortsetter på neste side

Fortsetter fra forrige side

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Muntlig framstillingsevne** | * Tydelig og informativ muntlig kommunikasjon i møte med prøvenemnda og ved presentasjon av prøven * Presenterer fagprøven på en meget god systematisk, forståelig og engasjerende måte * Viser grundig forberedt presentasjon og holder tidsrammen * Tilpasser språk til mottaker, innhold og formål * Forklarer faguttrykk og sikrer at informasjon er tydelig og blir forstått | * Tydelig muntlig kommunikasjon i møte med prøvenemnda og ved presentasjon av prøven * Presenterer fagprøven på en systematisk og forståelig måte * Har forberedt presentasjon og holder tidsrammen * Tilpasser noe av språket til mottaker, innhold og formål * Bruker faguttrykk | * Ikke tilstrekkelig muntlig kommunikasjon i møte med prøvenemnda og ved presentasjon av prøven * Presenterer fagprøven på en uoversiktlig måte og/ eller utelater viktige elementer * Ikke forberedt presentasjon og overholder ikke tidsrammen * Tilpasser ikke språk til mottaker, innhold og formål * Bruker ikke faguttrykk | |
| **Problemløsnings-evne** | * God forståelse for tidsfordeling for oppgaveløsing, og har vurderinger for uforutsette hendelser * Høy problemløsningsevne og er løsningsorientert | * Forståelse for tidsfordeling for oppgaveløsing, og har noen vurderinger for uforutsette hendelser * Viser problemløsningsevne | * Manglende forståelse for tidsfordeling for oppgaveløsing, og har få/ingen vurderinger for uforutsette hendelser * Mangelfull problemløsningsevne |
| **HMS** | * Gjennomgående god kjennskap til gjeldende HMS regler, plikter og rettigheter og hvordan ta dem i bruk * Sikrer god fysisk og psykisk helse, og inkluderende arbeidsmiljø * Tar hensyn til bærekraft og miljøkrav * Reflekterer over etiske dilemma knyttet til personvern og behov for åpenhet * God kjennskap til beredskapsplanene i virksomheten, og egen rolle i konflikt- og nødssituasjoner | * God forståelse for HMS i sin bedrift og har god kjennskap til regelverk innenfor HMS * Forståelse for fysisk og psykisk helse, og inkluderende arbeidsmiljø * Kjennskap til bærekraft og miljøkrav * Tar høyde for etiske dilemma knyttet til personvern og behov for åpenhet * Kjenner til beredskapsplanene i virksomheten | * Lite forståelse for HMS i sin bedrift og har mangelfull kjennskap til regelverk innenfor HMS * Manglende forståelse for fysisk og psykisk helse, og inkluderende arbeidsmiljø * Tar ikke høyde for bærekraft og miljøkrav * Tar ikke høyde for etiske dilemma knyttet til personvern og behov for åpenhet * Kjenner ikke til beredskapsplanene i virksomheten |

**Egenvurdering**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Bestått meget godt** | **Bestått** | **Ikke bestått** |
| **Vurdering og refleksjoner over eget arbeid** | * Viser svært god vurdering og refleksjon over eget arbeid | * Viser vurdering og er i stand til å reflektere over eget arbeid | * Manglende vurdering og refleksjon over eget arbeid |
| **Vurdere gjennomføring opp mot planlegging** | * Vurderer gjennomføring opp mot planlegging og forklarer hensikten med planlegging * Reflekterer rundt avvik | * Vurderer gjennomføring opp mot planlegging * Nevner eventuelle avvik | * Manglende vurdering opp mot planleggingen |
| **Evaluere hva som er bra og hva som kan forbedres** | * Kommenterer det kandidaten er fornøyd med og hvorfor * Identifiserer og utdyper forbedringspotensial * Viser gjennomtenkte forslag og realistiske planer for forbedring | * Kommenterer det kandidaten er fornøyd med * Identifiserer hva som kunne vært forbedret * Viser forslag og planer for forbedring | * Ingen kommentarer over hva kandidaten er fornøyd med * Manglende forståelse over forbedringspotensial * Har ingen forslag til forbedringer |

**Dokumentasjon**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Bestått meget godt** | **Bestått** | **Ikke bestått** |
| **Komplett dokumentasjon** | * Alle delene av fagprøvens besvarelse er knyttet sammen i et samlet dokument * Oppgavene i fagprøven er besvart grundig og dokumentert * Viser til hvor informasjonen er hentet fra på en enkel og oversiktlig måte * Dokumentasjonen er utarbeidet og dokumentert i tråd med grafisk profil til bedriften/egen valgt profil * Dokumentasjonen viser kunnskap om regelverk og rutiner gjeldende personvern, og viser til korrekt behandling og lagring informasjon | * Delene av fagprøvens besvarelse er knyttet sammen i et samlet dokument * Oppgavene i fagprøven er besvart godt og dokumentert * Viser til hvor informasjonen er hentet fra. * Dokumentasjonen viser noe til bedriften/egen valgt profilering * Dokumentasjonen viser noe refleksjon om personvern og behandling og lagring av informasjon | * Manglende utskrifter over utført arbeid. Besvarelsen ikke satt sammen i et samlet dokument * Oppgavene i fagprøven er delvis besvart og uoversiktlig presentert * Viser ikke til hvor informasjonen er hentet fra. * Dokumentasjonen viser ikke til bedriften/egen valgt profilering * Viser ikke kunnskap om personvern og rutiner for behandling og lagring av informasjon |
| **Oversiktlig og presentabel dokumentasjon** | * Dokumentasjonen er ryddig, oversiktlig og lett forståelig * Dokumentasjonen er systematisk satt opp og viser god flyt i besvarelsen * Dokumentasjon viser høy kompetanse i henhold til målene i læreplanen | * Dokumentasjonen er forståelig * Dokumentet er oppsatt systematisk * Dokumentasjonen viser til kompetanse i henhold til målene i læreplanen | * Dokumentasjonen er ufullstendig.  Manglende utskrifter over utført arbeid * Mangler systematisk oppsett i besvarelsen * Dokumentasjonen har mangler i henhold til mål i læreplan |
| **Digital kompetanse og kreativitet** | * Meget god kompetanse ved bruk av sidetall, overskrifter, avsnitt, forsider og inndelinger og sammensetting av alle fagprøvens deler * Bruker i stor grad illustrasjoner, tabeller, figurer, utklipp, bilder etc. * Illustrasjonene er av god kvalitet og oppløsning, og har en sammenheng ved oppgaven som er besvart * Viser digital dømmekraft og kritisk vurdering av kilder på høyt nivå | * God kompetanse ved bruk av sidetall, overskrifter, avsnitt, forsider og inndelinger og sammensetting av alle fagprøvens deler * Bruker noen illustrasjoner, tabeller, figurer, utklipp, bilder etc. * Illustrasjonene er av god kvalitet og oppløsning * Viser digital dømmekraft og vurdering av kilder | * Manglende kompetanse ved bruk av sidetall, overskrifter, avsnitt, forsider, inndelinger og sammensetting av alle fagprøvens deler * Bruker lite illustrasjoner/uleselige illustrasjoner * Illustrasjoner har lav kvalitet og oppløsning * Mangelfull digital dømmekraft og lite vurdering i bruk av kilder |

# Helhetsvurdering

Prøvenemnda vurderer kvaliteten på det helhetlige faglige arbeidet og kompetansen kandidaten viser i henhold til de samlede kompetansemålene i læreplanen, tolket i henhold til teksten om faget og kandidatens faglige arbeid.

Prøvenemnda fastsetter karakter etter en tredelt skala:

a) bestått meget godt: meget god eller fremragende kompetanse i faget

b) bestått: tilfredsstillende eller god kompetanse i faget

c) ikke bestått: svært lav kompetanse i faget

Kandidaten fikk karakteren: ..........................................................

Begrunnelse for karakteren:

Tilbakemelding til kandidaten er gitt:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Prøvenemnd – leder Prøvenemnd – medlem

Sted/dato:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_