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:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_