

Vurderingskriterier

SSH2004 Service, sikkerhet og administrasjon

Kjerneelementer/ tema:	Lav kompetanse karakter 1–2	Middels kompetanse karakter 3–4	Høy kompetanse karakter 5–6
<p>Sikkerhet og beredskap</p> <p>Skape tillit og sikkerhet i relasjoner og i samhandling med ulike servicemottakere.</p> <p>Ha kunnskap om ulike identiteter og gruppe-fellesskap.</p> <p>Bruke passende kommunikasjonsmetoder for å møte servicemottakerne på en profesjonell og respektfull måte.</p> <p>Vurdere og redusere risiko.</p> <p>Bruke beredskapsplaner.</p> <p>Følge rutiner for sikkerhet og personvern i informasjons- og kommunikasjons-teknologi for å forebygge uønskede hendelser.</p>	<p>Forklare hva en bransje er.</p> <p>Gi eksempler på oppgaver som vektere løser i hverdagen.</p> <p>Beskrive vanlige sikkerhetstiltak.</p> <p>Definere begrepene sikkerhet, personvern og IKT.</p> <p>Komme med eksempler på sensitive personopplysninger.</p> <p>Komme med eksempler på viktige sikkerhetstiltak for å beskytte informasjon og IKT-systemer.</p> <p>Forklare hva rus er, og hva det vil si å være ruspåvirket.</p> <p>Beskrive noen symptomer på ruspåvirkning.</p> <p>Utføre prosedyre for livreddende førstehjelp (BLÅS).</p> <p>Kontakte nødetatene.</p> <p>Kjenne til bruken av hjertestarter.</p> <p>Beskrive hvordan brann oppstår og slukkes.</p> <p>Følge en branninstruks.</p> <p>Gi eksempler på sannsynlighets- og konsekvensreducerende brannsikringstiltak.</p> <p>Finne og vise til innhold fra rapporter fra DSB og NSM.</p> <p>Definere begrepet trusselbilde (risikobilde).</p>	<p>Beskrive sikkerhetsbehovene i samfunnet.</p> <p>Beskrive manuelle tjenester som vektere utfører.</p> <p>Gjøre rede for trusler mot personvern og data-sikkerhet.</p> <p>Beskrive sterke passord, totrinnsverifikasjon og andre sikkerhetstiltak for å verne datasikkerheten.</p> <p>Behandle, lagre og slette informasjon i henhold til gjeldende sikkerhetskrav.</p> <p>Holde egne IKT-systemer oppdaterte til enhver tid.</p> <p>Gi eksempler på ulike typer rusmidler.</p> <p>Gjøre rede for hvordan ulike typer rusmidler påvirker brukeren.</p> <p>Ta ansvar på et skadested.</p> <p>Utføre prosedyrer for livreddende og emosjonell førstehjelp.</p> <p>Gjennomføre en initial-vurdering og ta ansvar på et skadested.</p> <p>Gjøre rede for brann-trekanten.</p> <p>Definere begrepet overtenning.</p> <p>Identifisere mulige brannkilder ved inspeksjon.</p> <p>Beskrive hvordan samfunnssikkerheten i Norge er bygd opp.</p> <p>Gi eksempler på trusler mot samfunnet.</p> <p>Gjøre rede for hvorfor det finnes ulike beredskapsnivåer.</p>	<p>Lage og presentere en risikoanalyse for en valgfri eller gitt bedrift.</p> <p>Foreslå en tiltaksplan som med løsninger og tiltak som kan redusere risiko på en kostnadseffektiv måte.</p> <p>Drøfte hvilke, og hvor store, konsekvenser manglende datasikkerhet kan gi for en gitt kunde, ansatte og samfunnet.</p> <p>Reflektere over hvordan kulturforskjeller kan prege en gitt arbeidssituasjon.</p> <p>Utforske hvordan det vi sier påvirkes av kultur, interesser, verdier og holdninger.</p> <p>Evaluere hvordan utøvelsen av serviceollen påvirker omdømmet til en gitt bedrift.</p> <p>Planlegge, gjennomføre og dokumentere et arrangement med tanke på sikkerheten.</p> <p>Drøfte og utforske hva en bedrift må ha av beredskap for å etterleve lover og forskrifter.</p> <p>Drøfte hvordan HMS-arbeid og internkontroll kan best gjennomføres i den daglige driften.</p> <p>Drøfte konsekvensen ved bortfall av HMS-rutiner på en gitt arbeidsplass.</p> <p>Drøfte hvordan ruspåvirkning kan øke risikoen i ulike situasjoner.</p> <p>Reflektere over egen adferd i møte med skade- og ulykkessituasjoner.</p>

Kjerneelementer/ tema:	Lav kompetanse karakter 1–2	Middels kompetanse karakter 3–4	Høy kompetanse karakter 5–6
<p>Forts. Sikkerhet og beredskap</p>	<p>Definere begrepet beredskap.</p> <p>Beskrive hensikten og bruke en beredskapsplan.</p> <p>Forklare hva HMS-arbeidet går ut på.</p> <p>Beskrive formålet med arbeidsmiljøloven, miljøloven og internkontrollforskriften.</p>	<p>Gjøre rede for betydningen av de ulike beredskapsnivåene.</p> <p>Undersøke hvilke uønskede hendelser arbeidsgiver har beredskap for.</p> <p>Gjøre rede for innholdet i en beredskapsplan.</p> <p>Kartlegge hvordan HMS-arbeidet i en bedrift foregår.</p> <p>Gjøre rede for rollene i HMS-organisasjonen, beskrive systemet for avviksrapportering.</p> <p>Gjennomføre inspeksjoner og andre HMS-rutiner.</p>	<p>Kunne planlegge, gjennomføre og evaluere en brannøvelse.</p> <p>Vurdere vaktvirksomhetsbransjen i lys av sikkerhetsbehovene i samfunnet.</p>
<p>Drift og bærekraftig utvikling</p> <p>Utføre oppgaver som støtter en bærekraftig utvikling, styring og drift av virksomheter.</p> <p>Håndtere dokument, assistere i administrative prosesser og utføre oppgaver knyttet til økonomi, lønn og regnskap.</p> <p>Utnytte ressurser effektivt.</p> <p>Følge etiske retningslinjer.</p> <p>Drøfte regelverk og avtaler som regulerer arbeidsforholdet.</p>	<p>Kjenne til ulike lønnsordninger.</p> <p>Gi eksempler på sosiale lønnskostnader.</p> <p>Lese og føre en timeliste.</p> <p>Kjenne til forskjellene og hensikten med å lage regnskap, resultat- og likviditetsbudsjett.</p> <p>Definere begreper som dekningsbidrag og resultat.</p> <p>Kjenne til hensikten med å vurdere inntektsgrunnlaget for en virksomhet.</p> <p>Definere begrepene inntekt og bærekraft.</p> <p>Gi eksempler på økonomisk, sosialt rettferdig og miljømessig bærekraft.</p> <p>Kjenne til innovasjon og hvordan en selvvalgt bedrift har endret seg over en tidsperiode.</p> <p>Kjenne til hvorfor bedrifter profilerer seg.</p>	<p>Beregne lønn ved hjelp av gjeldende arbeidsavtaler og leverte timelister.</p> <p>Gjøre rede for ulike typer lønnskostnader.</p> <p>Gjøre rede for forskjeller mellom hovedbudsjettene og budsjettprosessen.</p> <p>Gjøre rede for konto-kategorier i et regnskap.</p> <p>Sette opp et resultatbudsjett og lese regnskap og presentere noen hovedfunn.</p> <p>Gjøre rede for faktorer som kan lede til endringer i inntektene til en bedrift.</p> <p>Hente inn og bruke primær- og sekundærdata som grunnlag for å vurdere inntektsgrunnlaget.</p> <p>Undersøke hvordan en bedrift jobber med innovasjon og bærekraft.</p> <p>Gjøre rede for forskjellen på en salgskanal og en mediekanal.</p> <p>Analysere hvordan virksomheter profilerer seg i en salgs- eller mediekanal.</p>	<p>Beregne lønnskostnader.</p> <p>Drøfte ulike typer lønn og hvordan disse påvirker bedriftens lønnsomhet.</p> <p>Drøfte frynsegoder som et virkemiddel i rekruttering.</p> <p>Sette opp resultatbudsjett og likviditetsbudsjett.</p> <p>Kommentere hvordan avvik mellom budsjett og regnskap kan påvirke driften.</p> <p>Presentere enkle regnskap.</p> <p>Vurdere størrelsen på og betalingsviljen i markedet for en vare eller en tjeneste.</p> <p>Drøfte hva som påvirker lønnsomhet og bærekraften i en gitt bedrift.</p> <p>Utforske og presentere hvordan en selvvalgt bedrift arbeider med innovasjon og bærekraft.</p> <p>Drøfte hva dette har å si for utviklingen av virksomheten.</p>

Kjerneelementer/ tema:	Lav kompetanse karakter 1–2	Middels kompetanse karakter 3–4	Høy kompetanse karakter 5–6
<p>Forts: Drift og bærekraftig utvikling</p>	<p>Beskrive en bedriftsprofil.</p> <p>Kjenne til hvilke medier som kan brukes.</p> <p>Kjenne til begrepet svinn.</p> <p>Gi eksempler på hvordan svinn kan oppstå og konsekvenser av svinn.</p> <p>Gi eksempler på ulike typer arrangementer, ta imot gjester, ønske dem velkommen og registrere dem som deltakere.</p> <p>Holde oversikt over påmeldte gjester samt klargjøre lokale og utstyr og kvalitetssikre at alt er på plass.</p> <p>Beskrive hva vi mener med arbeidsmiljø.</p> <p>Gi noen eksempler på hva som påvirker arbeidsmiljøet.</p> <p>Forklare forskjellen på fysisk og psykososialt arbeidsmiljø.</p> <p>Forklare hensiktene med personalpolitikk og -utvikling.</p> <p>Forklare begrepene likeverd og inkludering, og gi eksempler på disse.</p> <p>Nevne noen plikter og rettigheter arbeidsgivere og -takere har, og vise til aktuelt regelverk.</p> <p>Beskrive sentrale administrative funksjoner.</p> <p>Definere begrepene: kvalitet, rutine og instruks.</p>	<p>Undersøke sammenhengen mellom målgruppe, profil, kanal og budskap.</p> <p>Beskrive svinnehjulet og konsekvensene av svinn.</p> <p>Gjøre rede for hvordan svinn kan forebygges ved hjelp av rutiner, prosedyrer og dokumentasjon.</p> <p>Planlegge og gjennomføre en markedsaktivitet og/eller et arrangement med tanke på å beregne bemanning, sette opp en kjøreplan og fordele ansvar.</p> <p>Velge ut og bruke bærekraftig utstyr og materiell.</p> <p>Kildesortere eventuelt avfall.</p> <p>Formidle tydelig og presis informasjon.</p> <p>Drøfte hva arbeidsgivere og arbeidstakere kan gjøre for å forbedre det fysiske og det psykososiale arbeidsmiljøet.</p> <p>Forklare hensikten med medarbeidersamtaler.</p> <p>Gjøre rede for kravene til universell utforming.</p> <p>Beskrive hvilke plikter og rettigheter arbeidsgivere og arbeidstakere har ifølge loven.</p> <p>Kunne gjøre rede for inkluderende arbeidsliv.</p> <p>Lage en IA-handlingsplan gjøre rede for støtteoppgavene en administrasjon vanligvis inneholder.</p> <p>Drøfte behovet for administrative rutiner.</p> <p>Utføre ulike typer målrettede søk i søkemotorer på Internett og i kontorstøtteverktøy.</p>	<p>Utforske hvordan en virksomhet profilerer seg med vekt på virkemidler, kanalvalg og budskap.</p> <p>Drøfte hvorfor virksomheten har valgt å profilere seg på den måten.</p> <p>Reflektere over konsekvenser av svinn.</p> <p>Foreslå og begrunne tiltak for å forebygge svinn.</p> <p>Vurdere lønnsomheten for et arrangement i lys av billettpris, kapasitet og ressursbruk.</p> <p>Hente inn informasjon om bidragsytternes og gjestenes tilfredshet.</p> <p>Bruke den til å vurdere hva som fungerte, og hva som kan utbedres.</p> <p>Håndtere avvik og uforutsette problemer under arrangementet, på en trygg og effektiv måte.</p> <p>Reflektere over hvordan forskjeller i bedriftskultur, ledelse og personalpolitikk kan påvirke arbeidsmiljøet.</p> <p>Drøfte og foreslå tiltak som kan forbedre arbeidsmiljøet.</p> <p>Drøfte konsekvensene av et dårlig miljø.</p> <p>Drøfte krav og forventninger som blir stilt til et likeverdig og inkluderende yrkesfellesskap gjennom væremåten vår, rutiner og hvordan vi utformer arbeidsplassen.</p> <p>Vurdere og foreslå forbedringer av rutiner for administrative arbeidsprosesser.</p>

Kjerneelementer/ tema:	Lav kompetanse karakter 1–2	Middels kompetanse karakter 3–4	Høy kompetanse karakter 5–6
<p>Forts: Drift og bærekraftig utvikling</p>	<p>Forklare hensikten med administrasjon og rutiner.</p> <p>Lagre, bearbeide og hente informasjon ved bruk av skylagrings-tjenester, arkiv- og filsystemer.</p> <p>Gi eksempler på programvare og kontorstøttesystemer som kan støtte og sikre informasjonsflyt.</p> <p>Lage en enkel plan for opplæring av nyansatte.</p> <p>Motta og svare på henvendelser direkte, på e-post eller via telefon.</p> <p>Registrere og opprette saker ved hjelp av virksomhetens kontorstøttesystemer.</p>	<p>Bruke en bedriftsprofil som rettesnor for utforming av planer, rapporter og dokumenter.</p> <p>Lage en plan eller en rapport i samarbeid med andre, der innholdet er tilpasset en gitt mottaker.</p> <p>Følge lover og retningslinjer for saksbehandling, som for eksempel opplysningsplikt og behandlingstid.</p> <p>Ta imot, hente inn, organisere og arkivere søknader eller saksdokumenter knyttet til en sak i henhold til gjeldende krav.</p>	<p>Gjøre rede for hvordan informasjon kan håndteres på en sikker måte i en virksomhet.</p> <p>Bruke programvare, IKT- og kontorstøttesystemer på en sikker og effektiv måte.</p> <p>Lage fullstendige planer, rapporter og andre dokumenter for en bedrift, som er i tråd med bedriftens profil, og som treffer mottakerne.</p> <p>Bidra i utredningen av saker og informere involverte parter skriftlig når saken er ferdigbehandlet.</p>
<p>Service og kommunikasjon</p> <p>Hvordan kommunikasjonen i og utøvinga av servicerolla skal tilpasses ulike servicemottakere, kollegaer og bransjer innenfor service, sikkerhet og administrasjon.</p> <p>Møte behov på en profesjonell og selvstendig måte.</p> <p>Utvikle løsninger som dekker behova.</p> <p>Hente inn og om-arbeide informasjon.</p> <p>Velge passende verktøy, kanal og form for formidling til ulike målgrupper.</p>	<p>Forklare hva som menes med yrkesetikk.</p> <p>Forklare hva et dilemma er.</p> <p>Gi minst to eksempler på etiske dilemmaer en servicemedarbeider kan støte på.</p> <p>Definere begrepet kultur.</p> <p>Forklare forskjellen på interesser, verdier og holdninger.</p> <p>Beskrive noen kjente særtrekk ved egen kultur.</p> <p>Kjenne til begrepene konflikt og risiko.</p> <p>Kjenne til hva som kan føre til konflikt.</p> <p>Gi eksempler på ulike konfliktforebyggende tiltak.</p>	<p>Drøfte hvordan menneskers bakgrunn påvirker måten vi oppfatter det andre sier og gjør på.</p> <p>Utforske og gjøre rede for særtrekk ved andres kulturer.</p> <p>Gjøre rede for begrepet kulturavstand.</p> <p>Gi eksempler på kulturavstand.</p> <p>Foreslå tiltak som kan forebygge en gitt konfliktsituasjon.</p> <p>Gjøre rede for hvordan en konflikt oppstår og eskalerer.</p> <p>Beskrive femtrinnsmodellen.</p> <p>Gjøre rede for hvordan ulike situasjoner kan legge føringer for hvordan servicerollen bør utøves.</p>	<p>Vurdere om et valg eller en løsning er bærekraftig.</p> <p>Gjøre rede for hvordan virkemidler som lover, regler, etiske retningslinjer og opplæring bidrar til å fremme etiske og bærekraftige valg.</p> <p>Foreslå mulige løsninger og forebyggende tiltak som kan redusere negative konsekvenser av vanskelige situasjoner på arbeidsplassen.</p> <p>Utforske hvordan det vi sier påvirkes av kultur, interesser, verdier og holdninger.</p> <p>Reflektere over hvordan kulturforskjeller kan prege en gitt arbeidssituasjon.</p> <p>Foreslå tiltak som kan bedre samhandlingen.</p>

Kjerneelementer/ tema:	Lav kompetanse karakter 1–2	Middels kompetanse karakter 3–4	Høy kompetanse karakter 5–6
<p>Forts. Service og kommunikasjon</p>	<p>Beskrive hva som kan skape frustrasjon og mishøye hos kunden.</p> <p>Kjenne til begrepene servicerollen og omdømme.</p> <p>Forklare hva utøvelse av servicerollen betyr.</p> <p>Gi noen eksempler på hvordan kvaliteten på servicearbeidet påvirker omdømmet.</p> <p>Kjenne til forventninger til ansatte i sikkerhets-, administrasjons- og servicestillinger.</p> <p>Forklare begrepene verdier, spilleregler og demokrati.</p> <p>Gi minst tre eksempler på aktuelle lover som regulerer yrkesutøvelsen.</p> <p>Kjenne til begrepene målgruppe og kommunikasjonskanal.</p> <p>Gi minst tre eksempler på ulike kommunikasjonskanaler.</p> <p>Kjenne til hvordan informasjon kan tilpasses og presenteres gjennom tekst, lyd, bilde og film.</p> <p>Kjenne til innholdet i begrepene ekstern, intern og interaktiv markedsføring.</p> <p>Forklare hva det vil si å opptre profesjonelt.</p> <p>Vite om hvordan bedrifter sørger for at de ansatte har riktig motivasjon og kunnskap.</p>	<p>Gjøre rede for hvordan ulike mottakere kan ha ulike forventninger til hva som er god service.</p> <p>Beskrive noen sentrale spilleregler i det norske demokratiet.</p> <p>Gjøre rede for hvordan verdier, forventninger og spilleregler påvirker yrkesutøvelsen.</p> <p>Gi eksempler på lover og forskrifter som regulerer yrkesutøvelsen.</p> <p>Si noe om hva lover og forskrifter som regulerer yrkesutøvelsen inneholder.</p> <p>Søke opp og referere til kapitler, paragrafer og ledd i aktuelle lover og forskrifter.</p> <p>Tilpasse budskap og velge kommunikasjonskanal som treffer målgruppen.</p> <p>Lage ulike typer informasjonsmateriell ved hjelp av egnede kontorstøtteverktøy.</p> <p>Drøfte hvordan informasjon best kan tilpasses en gitt målgruppe.</p> <p>Gi eksempler på bruk av virkemidler innen ekstern, intern og interaktiv markedsføring.</p> <p>Forklare hvordan markedsføringens tre sider henger sammen, og hvordan de påvirker hverandre.</p> <p>Drøfte hva servicearbeideren må gjøre for å møte forventningene fra kundene og arbeidsgiveren.</p> <p>Kjenne til rutiner og metoder som bedrifter bruker for at de ansatte har riktig motivasjon og kunnskap.</p>	<p>Vurdere egen sikkerhet.</p> <p>Gå inn i og håndtere en konfliktsituasjon.</p> <p>Yte service og anvende metoder som forebygger konflikter og gir kunder og kollegaer gode opplevelser.</p> <p>Evaluerer hvordan utøvelsen av servicerollen påvirker omdømmet til en gitt bedrift.</p> <p>Utforske hvordan servicearbeideren kan bidra til å styrke bedriftens omdømme.</p> <p>Reflektere over hvilke forventninger kunder, arbeidsgivere og kollegaer har til ansatte i sikkerhets-, administrasjons- og servicestillinger.</p> <p>Drøfte hvordan verdier, regelverk og normer regulerer yrkesutøvelsen.</p> <p>Bruke kontorstøtteverktøy til å effektivt lage ulike typer informasjonsmateriell.</p> <p>Utarbeide og presentere informasjon på vegne av en bedrift, tilpasset til ulike målgrupper.</p> <p>Vurdere og begrunne valg av virkemidler i markedsføringens tre sider.</p> <p>Presentere sammenhengen mellom markedsføringens tre sider i lys av en gitt bedrift.</p>