



Telemark
FYLKESKOMMUNE

www.telemarkfylke.no

EKSEMPEL

Fag-/kompetanseprøve i service og administrasjonsfaget

Navn på kandidat:	
Tidsramme:	
Prøvested/bedrift:	

FAGFORNYELSEN, LK 2020



Prøveleder:	Mobil:
Epost leder:	
Prøvemedlem:	
Epost medlem:	
Navn tilsynsrepresentant:	
Epost:	

Prøven skal avholdes innenfor rammene av normalarbeidstid hvis ikke annet er avtalt.

Oppgaven og vurdering er basert på læreplanen i faget. Den finner du her:

[Læreplan i vg3 service- og administrasjonsfaget \(SOA03-01\) \(udir.no\)](#)

Kjerneelementene i faget er:

Lønnsomhet og utvikling

Kjerneelementet lønnsomhet og utvikling handler om hvordan ulike faktorer kan bidra til høyere effektivitet, kvalitet og lønnsomhet i virksomheten. Det handler også om å følge regelverk for arbeidslivet og for helse, miljø og sikkerhet. Videre handler kjerneelementet om å oppfylle miljøkrav og bruke ressurser effektivt.

Organisasjon og virksomhetsstøtte

Kjerneelementet organisasjon og virksomhetsstøtte handler om å planlegge, organisere, legge til rette for og utføre oppgaver som støtter styring og drift av virksomheter. Kjerneelementet innebærer å forstå og arbeide etter målene og kjerneoppgavene til virksomheten. Videre handler kjerneelementet om hvordan organiseringen av virksomheten påvirker drift og arbeidsoppgaver.

Kommunikasjon og service

Kjerneelementet kommunikasjon og service handler om å gjøre administrative prosesser stadig bedre og mer brukervennlige. Kjerneelementet innebærer å tilpasse kommunikasjonen og servicen til brukere internt og eksternt og om å representere virksomheten.

Vurderingsgrunnlag:

Vurderingskriterier	Kompetansenivå:	Kjennetegn på måloppnåelse
Lønnsomhet og utvikling	Meget godt bestått	Kandidaten arbeider bevisst i forhold til hvilke faktorer som kan bidra til høyere effektivitet, kvalitet og lønnsomhet i virksomheten. Har god kunnskap om, og følger regelverket for arbeidslivet og for helse, miljø og sikkerhet. Utført arbeid er ihht miljøkrav og kandidaten arbeider effektivt med utnyttelse av ressursene i virksomheten.
	Bestått	Kandidaten tar hensyn til hvilke faktorer som kan bidra til høyere effektivitet, kvalitet og lønnsomhet i virksomheten. Har tilfredsstillende kunnskap om, og følger regelverket for arbeidslivet og for helse, miljø og sikkerhet. Utført arbeid er ihht miljøkrav og kandidaten utnytter ressursene i virksomheten på en god måte.
	Ikke bestått	Kandidaten har lite kunnskap om hvilke faktorer som kan bidra til høyere effektivitet, kvalitet og lønnsomhet i virksomheten.

		Har ikke tilfredsstillende kunnskap om, og følger regelverket for arbeidslivet og for helse, miljø og sikkerhet. Utført arbeid er ikke ihht miljøkrav og kandidaten utnytter ressursene i virksomheten på en lite god måte.
Organisasjon og virksomheten	Meget godt bestått	Planlegger, organiserer, legger til rette for og utfører oppgaver som støtter styring og drift av virksomheten på en meget god og selvstendig måte. Viser meget god forståelse for og arbeider bevisst etter målene og kjerneoppgavene til virksomheten. Kandidaten har meget god kunnskap om organiseringen av virksomheten og hvorledes denne påvirker drift og arbeidsoppgaver.
	Bestått	Planlegger, organiserer, legger til rette for og utfører oppgaver som støtter styring og drift av virksomheten på en god og tilfredsstillende måte. Viser god forståelse for og arbeider etter målene og kjerneoppgavene til virksomheten. Kandidaten har god kunnskap om organiseringen av virksomheten og hvorledes denne påvirker drift og arbeidsoppgaver.
	Ikke bestått	Planlegger, organiserer, legger til rette for og utfører oppgaver som støtter styring og drift av virksomheten på en lite tilfredsstillende måte. Viser liten forståelse for, og arbeider ikke etter målene og kjerneoppgavene til virksomheten. Kandidaten har lite kunnskap om organiseringen av virksomheten og hvorledes denne påvirker drift og arbeidsoppgaver.
Kommunikasjon og service	Meget godt bestått	Kandidaten viser meget god innsikt i hvordan forbedre og gjøre administrative prosesser mer brukervennlige. Kommunikasjon og service til brukere internt og eksternt er meget god og kandidaten representerer virksomheten på en meget tilfredsstillende måte.
	Bestått	Kandidaten viser god innsikt i hvordan forbedre og gjøre administrative prosesser mer brukervennlige. Kommunikasjon og service til brukere internt og eksternt er god og kandidaten representerer virksomheten på en tilfredsstillende måte.
	Ikke bestått	Kandidaten viser lite innsikt i hvordan forbedre og gjøre administrative prosesser mer brukervennlige.

		Kommunikasjon og service til brukere internt og eksternt er lite god og kandidaten representerer virksomheten på en lite tilfredsstillende måte.
--	--	--

Prøvenemnda skal gå gjennom oppgaven og forklare vurderingsgrunnlaget sammen med kandidaten ved oppstart av prøven.

	Signatur kandidat
Det bekreftes at oppgaven og vurderingskriterier er gått gjennom med kandidat	
	Signatur tilsynsperson
Tilsynsperson er tilgjengelig i nemndas fravær	