

**Vurderingskriterium for programområde: Service og samferdsel**  
**Fagkode og programfag: SSA1003 Kommunikasjon og service**  
**Spesielle krav til svar på oppgåva: Oppgåva skal løysast på PC**

Kompetansemål	Karakteren 5 og 6 mykje god/framifrå kompetanse	Karakteren 3 og 4 nokså god/god kompetanse	Karakteren 2 låg kompetanse
Beskrive hvilke sentrale elementer som kjennetegner god service og kunne gi slik service	<ul style="list-style-type: none"> <li>• utdjupe og forklare samanhengen mellom kjerne og periferi og vise med døme korleis dette kan skifte frå situasjon til situasjon</li> <li>• kunne definere kundar som klagar og handsame desse på ein måte som er tilpassa situasjonen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• forklare kjerne(hovudprodukt) og periferi(tilleggsprodukt)</li> <li>• forklare korleis periferi kan vere med stette opp under kjerne</li> <li>• kunne forklare korleis service-medarbeidaren handsamar klager</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• forklare kva som kjenneteiknar god service</li> <li>• beskrive kjerne (hovudprodukt) og periferi(tilleggsprodukt)</li> </ul>
bruke behovsteori og motivasjonsbegrepet til å avdekke og tilfredsstille kunders behov	<ul style="list-style-type: none"> <li>• utdjupe samanhengen mellom ulike behov</li> <li>• kunne vise med døme korleis ein avdekker ulike behov og tilfredsstiller desse</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• forklare sentral behovsteori med døme</li> <li>• kunne forklare korleis ein avdekker behov og tilfredsstiller desse</li> <li>• forklare ulike motiv for kjøp med døme</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• presentere sentral behovsteori</li> <li>• definere motiver for kjøp</li> </ul>
gjennomføre et salg med aktiviteter før, under og etter et forbrukerkjøp	<ul style="list-style-type: none"> <li>• gjere greie for heile salsprosessen og diskutere ulike teknikkar ein har til rådvelde i dei ulike fasane</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• forklare de ulike fasane i salsarbeidet</li> <li>• forklare ulike argumentasjons- og spørjeteknikkar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• nemne de ulike fasane i salsarbeidet</li> </ul>
bruke kart over Norge og informasjonsmateriell om kulturelle forhold for å innfri kundens forventninger til gode reiselivsopplevelser	<ul style="list-style-type: none"> <li>• setje saman ei reise for målgruppe med transport, overnatting, attraksjonar og opplevingar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• forklare og gje døme på reiselivsprodukt med vekt på attraksjonar og aktiviteter - foreslå aktuelle reiseruter og måtar å reise på</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• utifrå kart og informasjonsmateriell nemne nokre viktige attraksjonar i Norge og vite kor dei ligg</li> </ul>

Karakteren 1 uttrykker at kandidatene har svært lav kompetanse i faget (strykkarakter)

**Vurderingskriterium for programområde: Service og samferdsel**  
**Fagkode og programfag: SSA1003 Kommunikasjon og service**  
**Spesielle krav til svar på oppgåva: Oppgåva skal løysast på PC**

opptre i samsvar med etiske normer ved utøvelse av handel og leveranser av tjenester og produkter	<ul style="list-style-type: none"> <li>• drøfte korleis ein skal oppføre seg i arbeidslivet, og kunne drøfte og løyse konkrete problemstillingar utifrå eit yrkesetisk perspektiv</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• gje døme og forklare moralske og yrkesetiske utfordringar knytt til kundar, kollegaer og konkurrentar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• forklare omgrepa etikk og moral</li> </ul>
bruke relevante digitale verkøy til kommunikasjon og utarbeidelse av tekster	<ul style="list-style-type: none"> <li>• bruke eigna IKT-program for å lage ulike dokument som brev, tilbod, avtalar og planar etter gjeldande malar</li> <li>• grunngje kvifor eit verkøy er betre eigna enn eit anna i ein konkret situasjon</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• bruke eit eigna IKT-program for å lage ulike dokument som brev, tilbod, avtalar og planar</li> <li>• ta vare på det som er sendt og motteke</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• velje og bruke eit eigna IKT-program til å kommunisere skriftleg med forretningskontaktar</li> </ul>
lage og framføre presentasjonar ved bruk av digitale verkøy	<ul style="list-style-type: none"> <li>• produsere og framføre en god presentasjon med ulike verkemiddel som forsterkar budskapet.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• lage ein presentasjon og bruke effektar som for eksempel skrifttypar, innhald, organisering, språk og bilete</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• lage ein enkel digital presentasjon</li> </ul>

Karakteren 1 uttrykker at kandidatene har svært lav kompetanse i faget (strykkarakter)