

Examensmål för försäljnings- och serviceprogrammet handels- och administrationsprogrammet

Handels- och administrationsprogrammet Försäljnings- och serviceprogrammet är ett yrkesprogram. Efter examen från programmet ska eleverna ha de kunskaper som behövs för att arbeta inom handelsyrken som till exempel butikssäljare, företagssäljare, inköpsassistent och kundtjänstbiträde, inköpare och butiksledare, eller inom administrativa yrken som till exempel personal-, ekonomi- och it-administratör.

Utbildningen ska utveckla elevernas kunskaper om handelsbranschen samt om försäljning och service via olika kanaler och plattformar och administration, där service och kommunikation är centralt. Den ska också utveckla deras färdigheter i att utföra arbetsuppgifter inom yrkesområden som försäljning, inköp och varuflöden, service, kommunikation, ekonomiuppföljning och företagande.

Handel Programmet omfattar försäljning av varor och tjänster, och logistik, marknadsföring och produktkunskap, branschkunskap, kundservice och affärsutveckling i olika former. Administration omfattar administrativt arbete och organisation i företag och offentlig förvaltning, kommunikation, kundservice samt konferens- och receptionsarbete. Inom försäljning och service både handel och administration finns möjligheter att starta och driva företag och därför ska utbildningen utveckla elevernas kunskaper om entreprenörskap och eget företagande samt förbereda eleverna för karriärutveckling inom försäljning och service.

Handel och administration Försäljning och service förutsätter kontakter och kommunikation mellan människor i olika sammanhang och i olika kanaler förutsätter kontakter mellan människor och länder och det personliga mötet är viktigt. Utbildningen ska därför utveckla elevernas förmåga att möta och kommunicera med människor i såväl affärs- och som medarbetarrelationer såväl inom landet som internationellt. Handel sker i allt större utsträckning på en global marknad. Utbildningen ska därför också ge möjligheter till fördjupade studier i engelska.

Eleverna ska få möjlighet att formulera och kommunicera synpunkter och budskap både muntligt och skriftligt samt med hjälp av olika medier. Utbildningen ska utveckla elevernas förmåga att söka, analysera och värdera information från olika branscher och områden. Den ska utveckla elevernas färdigheter i att använda digital teknik på ett situationsanpassat sätt. Utbildningen ska också ge eleverna möjligheter till fördjupade studier i engelska.

Utbildningen ska ge kunskaper om arbetsrätt, arbetsmiljö, jämställdhet och diskrimineringsfrågor i arbetslivet. Eleverna ska också få kunskaper om vilka faktorer som påverkar hälsa och välbefinnande samt om social, miljömässig och ekonomisk hållbarhet.

Utbildningen ska ge kunskaper om entreprenörskap och företagande, i syfte att stärka elevernas drivkraft, initiativförmåga, idériakedom, självständighet, personliga ansvarstagande och

samarbetsförmåga. Utbildningen ska också främja elevernas förmåga att skapa och bibehålla en kundkrets.

~~I yrkesrollen ingår att ta ett eget ansvar och handla med omdöme.~~ Utbildningen ska utveckla elevernas förmåga att agerahandla på ett etiskt sätt i sin kommande yrkesroll samt att ta eget ansvar och agera med omdöme. Eleverna ska vidare utveckla förmågan att diskutera och reflektera över sitt eget lärande utifrån olika arbetsuppgifter och metoder och därigenom förbereda sig för fortsatt lärande i yrkeslivet och få en förståelse av verksamheten och yrkesrollen. Inom yrkesområdet ska eleverna även kunna diskutera och reflektera kring miljöaspekter och företagets roll i samhället. ~~Genom att arbeta projektinriktat ska elevernas handlingsförmåga och företagsamhet utvecklas.~~

Arbetsplatsförlagt lärande ska förekomma på alla yrkesprogram. Det arbetsplatsförlagda lärandet ska bidra till att eleverna utvecklar yrkeskunskaper och en yrkesidentitet samt reflekterat överförstår yrkeskulturen och blir en del av yrkesgemenskapen på en arbetsplats. Det arbetsplatsförlagda lärandet kan också ge inblick i företagandets villkor.

Examensmålet gäller för både skolförlagd utbildning och lärlingsutbildning.

Inriktningar

~~Handels- och administrations-~~Försäljnings- och serviceprogrammet är inriktningslöst har två inriktningar.

~~Inriktningen administrativ service ska ge fördjupade kunskaper för arbete med administrativa och organisatoriska arbetsuppgifter inom företag och offentlig förvaltning. Inriktningen kan leda till arbete inom till exempel personaladministration och organisation, kommunikation, ekonomi, konferens- och receptionsarbete eller kundservice.~~

~~Inriktningen handel och service ska ge fördjupade kunskaper för arbete inom detalj- och partihandel. Inriktningen kan leda till arbete inom till exempel försäljning och marknadsföring, butikskommunikation, butiksledning, inköp och logistik eller kundservice.~~

Båda inriktningarna Programmet kan leda till fortsatta studier på yrkeshögskola.

Mål för gymnasiearbetet

Gymnasiearbetet ska visa att eleven är förberedd för det yrkesområde som gäller för den valda yrkesutgången. Det ska pröva elevens förmåga att utföra vanligt förekommande arbetsuppgifter inom yrkesområdet. Gymnasiearbetet ska utföras på ett sådant sätt att eleven planerar, genomför och utvärderar sin uppgift. Gymnasiearbetet kan utformas så att det ger eleverna möjlighet att pröva sitt yrkeskunnande i företagsliknande arbetsformer.