

**Eksempler på vurderingskriterier og kjennetegn på måloppnåelse i lærefag. Verktøy til hjelp i forbindelse med vurdering og utarbeidelse av vurderingskriterier. Utviklet i Nord-Trøndelag.**

| <b>Kontor og administrasjonsfaget</b>                                                                                                                                      |                                                                                                                 |                            |                                                                                                                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Kontorservice</b>                                                                                                                                                       |                                                                                                                 |                            |                                                                                                                 |
| KOMPETANSEMÅL<br>Mål for opplæringen er at lærlingen skal kunne:                                                                                                           | KRITERIER<br>(Nøkkelkvalifikasjoner)                                                                            | KJENNETEGN PÅ MÅLOPPNÅELSE |                                                                                                                 |
| <b>Nr. 1</b><br><br>planlegge, utføre, dokumentere og vurdere administrative og kontortekniske oppgaver i samsvar med instruks, rutiner, prosedyrer og gjeldende regelverk | Arrangement:<br>-tidsplan<br>-kilder<br>-dokumentflyt<br>-rettskriving<br>-layout<br>-organisere<br>-evaluering | <b>LAV</b>                 | Deltar i planlegging og gjennomføring. Dokumenterer og vurderer arrangementet i liten grad.                     |
|                                                                                                                                                                            |                                                                                                                 | <b>MIDDELS</b>             | Jobber delvis selvstendig med planlegging og gjennomføring. Dokumenterer og vurderer arrangementet i noen grad. |
|                                                                                                                                                                            |                                                                                                                 | <b>HØY</b>                 | Jobber selvstendig med planlegging og gjennomføring. Dokumenterer og vurderer arrangementet i stor grad.        |
| <b>Nr. 2</b><br><br>gjøre rede for virksomhetens organisering, strategi og mål                                                                                             | Organisering:<br>-ansvar og roller<br>-organisasjonskart<br>-eierskap                                           | <b>LAV</b>                 | Har liten kunnskap om og kan i liten grad gjøre rede for organiseringen av virksomheten.                        |
|                                                                                                                                                                            |                                                                                                                 | <b>MIDDELS</b>             | Har kunnskap om og kan i noen grad gjøre rede for organiseringen av virksomheten.                               |
|                                                                                                                                                                            |                                                                                                                 | <b>HØY</b>                 | Har god kunnskap om og kan i stor grad gjøre rede for organiseringen av virksomheten.                           |

|                                                                  |                                      |                            |
|------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|----------------------------|
|                                                                  |                                      |                            |
| KOMPETANSEMÅL<br>Mål for opplæringen er at lærlingen skal kunne: | KRITERIER<br>(Nøkkelkvalifikasjoner) | KJENNETEGN PÅ MÅLOPPNÅELSE |

|                                                                                                   |                                                                                                                                                                 |                |                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-------------------------------------------------------------------|
| <b>Nr. 3</b><br><br>utføre kundebehandling ved å tilpasse serviceleveranser til kunder og brukere | Sentralbord/telefon/resepsjon<br>-kunnskap<br>-kommunikasjon<br>-høflig<br>-behjelpelig<br>-krisehåndtering<br>-stresshåndtering<br>-selvstendig<br>-tar ansvar | <b>LAV</b>     | Innehar liten grad av kunnskap for å kunne hjelpe kunden/brukeren |
|                                                                                                   |                                                                                                                                                                 | <b>MIDDELS</b> | Innehar i noen grad kunnskap for å kunne hjelpe kunden/brukeren   |
|                                                                                                   |                                                                                                                                                                 | <b>HØY</b>     | Innehar i stor grad kunnskap for å kunne hjelpe kunden/brukeren   |

|                                                                                                         |                                                                                                            |                |                                                                                                                                    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Nr. 4</b><br><br>bruke virksomhetens kundeoppfølgingssystemer i kundebehandlingen og servicearbeidet | Digitalt kundeoppfølgingssystem:<br>-redegjøre for virksomhetens systemer<br>-bruke virksomhetens systemer | <b>LAV</b>     | Har noe kjennskap til virksomhetens systemer, og har liten grad av kunnskap til å bruke det selvstendig. Har behov for veiledning. |
|                                                                                                         |                                                                                                            | <b>MIDDELS</b> | Kjenner til virksomhetens systemer. Behersker systemet i noen grad og har til dels behov for veiledning                            |
|                                                                                                         |                                                                                                            | <b>HØY</b>     | Behersker og bruker systemet aktivt og selvstendig                                                                                 |

|                                                                  |                                      |                            |
|------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|----------------------------|
|                                                                  |                                      |                            |
| KOMPETANSEMÅL<br>Mål for opplæringen er at lærlingen skal kunne: | KRITERIER<br>(Nøkkelkvalifikasjoner) | KJENNETEGN PÅ MÅLOPPNÅELSE |

|                                                                                                                                                 |                           |                |                                                                                                                                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Nr. 5</b><br><br>bruke og vurdere informasjon fra manuelle og digitale informasjonskilder i serviceleveranser og kontoradministrativt arbeid | Digital informasjonskilde | <b>LAV</b>     | Kan finne fram informasjon, men bruker ikke denne for å løse problemstillinger. Er i liten grad kritisk til vurdering av innhold. Reproduksjon |
|                                                                                                                                                 |                           | <b>MIDDELS</b> | Finner fram og bruker informasjon til å løse problemstillinger og er i noen grad kritisk til vurdering av innhold. Opplyser kilder             |
|                                                                                                                                                 |                           | <b>HØY</b>     | Finner fram og bruker informasjon til å løse problemstillinger og er i stor grad kritisk til vurdering av innhold. Opplyser kilder             |

|                                                                          |            |                |                                                                                                                                                                       |
|--------------------------------------------------------------------------|------------|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Nr. 6</b><br><br>profilere virksomheten i møter med kunder og brukere | Hjemmeside | <b>LAV</b>     | Liten grad av kunnskap om innholdet på hjemmesiden. Henviser sjelden kunder og brukere til hjemmesiden der det er hensiktsmessig.                                     |
|                                                                          |            | <b>MIDDELS</b> | Kjenner innholdet på hjemmesiden godt. Henviser i noen grad kunder og brukere til hjemmesiden der det er hensiktsmessig.                                              |
|                                                                          |            | <b>HØY</b>     | Kjenner innholdet på hjemmesiden godt. Henviser i stor grad kunder og brukere til hjemmesiden der det er hensiktsmessig. Er veldig bevisst i sin bruk av hjemmesiden. |

| KOMPETANSEMÅL<br>Mål for opplæringen er at lærlingen skal kunne: | KRITERIER<br>(Nøkkelkvalifikasjoner) | KJENNETEGN PÅ MÅLOPPNÅELSE |
|------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|----------------------------|

|                                                                                                                  |                                                                                                  |                |                                                                                                                        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Nr. 7</b><br><br>arbeide i samsvar med virksomhetens etiske normer og regelverk for helse, miljø og sikkerhet | Sikkerhet i forhold til databehandling:<br>-inn-/utlogging<br>-backup<br>-sensitive opplysninger | <b>LAV</b>     | Har i noen grad kjennskap til virksomhetens rutiner for databehandling, men arbeider i liten grad i samsvar med disse. |
|                                                                                                                  |                                                                                                  | <b>MIDDELS</b> | Har kjennskap til virksomhetens rutiner for databehandling, og arbeider i noen grad i samsvar med disse.               |
|                                                                                                                  |                                                                                                  | <b>HØY</b>     | Kjenner godt til virksomhetens rutiner for databehandling, og arbeider i samsvar med disse.                            |

|                                                                                                                            |                                                                                                        |                |                                                                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------------------------------------------------------------|
| <b>Nr. 8</b><br><br>beskrive virksomhetens rutiner for personalforvaltning og utføre enkle personaladministrative oppgaver | Personalforvaltning i forhold til ansettelser ved virksomheten:<br>-utlysning<br>-tilsettingsprosessen | <b>LAV</b>     | Kjenner i liten grad til rutiner for ansettelse.                |
|                                                                                                                            |                                                                                                        | <b>MIDDELS</b> | Kjenner til og kan i noen grad beskrive rutiner for ansettelse. |
|                                                                                                                            |                                                                                                        | <b>HØY</b>     | Kjenner godt og kan beskrive rutiner for ansettelse .           |

|                                                                  |                                      |                            |
|------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|----------------------------|
|                                                                  |                                      |                            |
| KOMPETANSEMÅL<br>Mål for opplæringen er at lærlingen skal kunne: | KRITERIER<br>(Nøkkelkvalifikasjoner) | KJENNETEGN PÅ MÅLOPPNÅELSE |

|                                                                                                                                          |                     |                |                                                                                               |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Nr. 9</b><br><br>planlegge, utføre og kvalitetssikre arbeidsoppgaver innenfor virksomhetens kunnskapsorganisering og informasjonsflyt | Dokumenthåndtering: | <b>LAV</b>     | Planlegger, utfører og kvalitetssikrer dokumenthåndtering i noen grad ved hjelp av veiledning |
|                                                                                                                                          |                     | <b>MIDDELS</b> | Planlegger, utfører og kvalitetssikrer dokumenthåndtering i stor grad ved hjelp av veiledning |
|                                                                                                                                          |                     | <b>HØY</b>     | Planlegger, utfører og kvalitetssikrer dokumenthåndtering i stor grad selvstendig.            |

|                                                                   |             |                |                                                         |
|-------------------------------------------------------------------|-------------|----------------|---------------------------------------------------------|
| <b>Nr. 10</b><br><br>beskrive virksomhetens kunnskapsorganisering | Arkivnøkkel | <b>LAV</b>     | Kjenner til bedriftens rutiner for arkivering           |
|                                                                   |             | <b>MIDDELS</b> | I noen grad beskriver bedriftens rutiner for arkivering |
|                                                                   |             | <b>HØY</b>     | Beskriver godt bedriftens rutiner for arkivering        |

| KOMPETANSEMÅL<br>Mål for opplæringen er at lærlingen skal kunne: | KRITERIER<br>(Nøkkelkvalifikasjoner) | KJENNETEGN PÅ MÅLOPPNÅELSE |
|------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|----------------------------|

|                                                                                                                                                        |               |                |                                                                                                                                                                                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Nr. 11</b><br><br>forberede og tilrettelegge dokumenter og informasjonsmateriell i samsvar med virksomhetens retningslinjer for layout og språkform | Utgående brev | <b>LAV</b>     | Har i liten grad kjennskap til virksomhetens retningslinjer for layout og språkform. Trenger veiledning for å forberede og tilrettelegge utgående brev i samsvar med retningslinjene. |
|                                                                                                                                                        |               | <b>MIDDELS</b> | Kjenner til virksomhetens retningslinjer for layout og språkform. Forbereder og tilrettelegger utgående brev i noen grad i samsvar med retningslinjene.                               |
|                                                                                                                                                        |               | <b>HØY</b>     | Har god kunnskap om virksomhetens retningslinjer for layout og språkform. Forbereder og tilrettelegger utgående brev i samsvar med retningslinjene.                                   |

|                                                                                                   |                                                                                                                        |                |                                                                                                            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Nr. 12</b><br><br>vurdere endringer i arbeidssituasjonen og komme med forslag til forbedringer | Egen arbeidssituasjon:<br>-rutinemessig arbeidsoppgaver<br>-utfordringer<br>-effektivisering<br>-forbedringspotensiale | <b>LAV</b>     | I noen grad i stand til å vurdere sin egen arbeidssituasjon                                                |
|                                                                                                   |                                                                                                                        | <b>MIDDELS</b> | Er i noen grad i stand til å vurdere sin egen arbeidssituasjon og kommer med forslag til forbedringer      |
|                                                                                                   |                                                                                                                        | <b>HØY</b>     | Er i stor grad i stand til å vurdere sin egen arbeidssituasjon og kommer med gode forslag til forbedringer |

|                                                                  |                                      |                            |
|------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|----------------------------|
|                                                                  |                                      |                            |
| KOMPETANSEMÅL<br>Mål for opplæringen er at lærlingen skal kunne: | KRITERIER<br>(Nøkkelkvalifikasjoner) | KJENNETEGN PÅ MÅLOPPNÅELSE |

|                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                             |         |                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|------------------------------------------------------------------|
| <b>Nr. 13</b><br><br>arbeide etter regelverk og avtaler som regulerer arbeidsforhold i kontor- og administrasjonsfaget, og gjøre rede for arbeidsgiverens og arbeidstakerens plikter og rettigheter | Arbeidsreglement:<br>-oppmøte/arbeidstid<br>-pauser<br>-sosiale medier<br>-mobil<br>-kleskode<br>-rusmidler | LAV     | Kjenner til arbeidsreglementet, men overholder det ikke.         |
|                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                             | MIDDELS | Har kunnskap om arbeidsreglementet og overholder det stort sett. |
|                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                             | HØY     | Har stor kunnskap om arbeidsreglementet og overholder det.       |

|                                                                                                            |                                                    |         |                                                                                   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|---------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Nr. 14</b><br><br>utføre arbeidsoppgaver i kontor- og administrasjonsfaget på en ergonomisk riktig måte | -arbeidsstilling<br>-lys<br>-tekniske hjelpemidler | LAV     | Har manglende kunnskap om hva som er ergonomisk riktig.                           |
|                                                                                                            |                                                    | MIDDELS | Har kunnskap om hva som er ergonomisk riktig men har noe mangelfull egen praksis. |
|                                                                                                            |                                                    | HØY     | Har god kunnskap om hva som er ergonomisk riktig og jobber deretter.              |

| Kontor og administrasjonsfaget<br>IKT-tjenester                                                        |                                      |                            |                                                                                                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| KOMPETANSEMÅL<br>Mål for opplæringen er at lærlingen skal kunne:                                       | KRITERIER<br>(Nøkkelkvalifikasjoner) | KJENNETEGN PÅ MÅLOPPNÅELSE |                                                                                                   |
| <b>Nr. 1</b><br><br>bruke IKT-tjenester ved kommunikasjon med kunder og brukere                        | -epost<br>-dataprogram               | LAV                        | Har manglende kjennskap til hvilke IKT-tjenester som finnes i virksomheten og kan ikke bruke dem. |
|                                                                                                        |                                      | MIDDELS                    | Kjenner til IKT-tjenestene og kan i noen grad bruke dem.                                          |
|                                                                                                        |                                      | HØY                        | Kjenner til alle IKT-tjenestene i bedriften og bruker dem i stor grad.                            |
| <b>Nr. 2</b><br><br>beskrive og bruke virksomhetens rutiner for kunnskapsorganisering og kunnskapsflyt |                                      | LAV                        |                                                                                                   |
|                                                                                                        |                                      | MIDDELS                    |                                                                                                   |
|                                                                                                        |                                      | HØY                        |                                                                                                   |



|                                                                  |                                      |                            |
|------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|----------------------------|
|                                                                  |                                      |                            |
| KOMPETANSEMÅL<br>Mål for opplæringen er at lærlingen skal kunne: | KRITERIER<br>(Nøkkelkvalifikasjoner) | KJENNETEGN PÅ MÅLOPPNÅELSE |

|                                                                   |                               |                |                                                       |
|-------------------------------------------------------------------|-------------------------------|----------------|-------------------------------------------------------|
| <b>Nr. 3</b><br><br>veilede i bruk av virksomhetens IKT-tjenester | -kunnskap<br>-formidlingsevne | <b>LAV</b>     | Har ikke kunnskap eller god evne til å formidle.      |
|                                                                   |                               | <b>MIDDELS</b> | Har god kunnskap, men mindre god evne til å formidle. |
|                                                                   |                               | <b>HØY</b>     | Har god kunnskap og god evne til å formidle.          |

|                                                                                                                                    |                                                                                                                |                |                                                                                                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Nr. 4</b><br><br>bruke virksomhetens kontorstøtte- og kontortekniske hjelpemidler ved utføring av kontoradministrative oppgaver | bruke virksomhetens kontorstøtte- og kontortekniske hjelpemidler ved utføring av kontoradministrative oppgaver | <b>LAV</b>     | Har kjennskap til virksomhetens kontorstøttehjelpemidler, men må ha veiledning i bruken av disse.    |
|                                                                                                                                    |                                                                                                                | <b>MIDDELS</b> | Kjenner til virksomhetens kontorstøttehjelpemidler, men må delvis veiledning i bruken av disse.      |
|                                                                                                                                    |                                                                                                                | <b>HØY</b>     | Har god kunnskap om virksomhetens kontorstøttehjelpemidler, og jobber selvstendig i bruken av disse. |

| KOMPETANSEMÅL<br>Mål for opplæringen er at lærlingen skal kunne: | KRITERIER<br>(Nøkkelkvalifikasjoner) | KJENNETEGN PÅ MÅLOPPNÅELSE |
|------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|----------------------------|

|                                                                                                                       |                                                                                                   |                |                                                                                                                                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Nr. 5</b><br><br>bruke virksomhetens IKT-tjenester i samsvar med gjeldende regelverk om personvern og arbeidsmiljø | bruke virksomhetens IKT-tjenester i samsvar med gjeldende regelverk om personvern og arbeidsmiljø | <b>LAV</b>     | Har kjennskap til virksomhetens IKT-tjenester og kjennskap til gjeldene regelverk om personvern og arbeidsmiljø, men må ha veiledning i bruken av disse.    |
|                                                                                                                       |                                                                                                   | <b>MIDDELS</b> | Kjenner til virksomhetens IKT-tjenester og kjennskap til gjeldene regelverk om personvern og arbeidsmiljø,, men må delvis veiledning i bruken av disse.     |
|                                                                                                                       |                                                                                                   | <b>HØY</b>     | Har god kunnskap om virksomhetens IKT-tjenester og kjennskap til gjeldene regelverk om personvern og arbeidsmiljø, og jobber selvstendig i bruken av disse. |

|                                                                                                                      |                                                                                                  |                |                                                                               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Nr. 6</b><br><br>bruke kontorstøttesystemer for innhenting, bearbeiding, katalogisering og lagring av informasjon | bruke kontorstøttesystemer for innhenting, bearbeiding, katalogisering og lagring av informasjon | <b>LAV</b>     | Har liten kjennskap til kontorstøttesystemene og kan ikke bruke dem.          |
|                                                                                                                      |                                                                                                  | <b>MIDDELS</b> | Kjenner til kontorstøttesystemene og kan i noen grad bruke dem.               |
|                                                                                                                      |                                                                                                  | <b>HØY</b>     | Kjenner til alle kontorstøttesystemene i bedriften og bruker dem i stor grad. |

| Kontor og administrasjon<br>Økonomi                                                                                                                          |                                                                                                                  |                            |                                                                                               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| KOMPETANSEMÅL<br>Mål for opplæringen er at lærlingen skal kunne:                                                                                             | KRITERIER<br>(Nøkkelkvalifikasjoner)                                                                             | KJENNETEGN PÅ MÅLOPPNÅELSE |                                                                                               |
| <b>Nr. 1</b><br><br>bruke virksomhetens økonomisystemer til innkjøp, budsjettarbeid, regnskap, lønnsutbetaling og personalrelaterte oppgaver                 | Lønnsutbetaling<br>-fyller ut reiseregning<br>-kjennskap til satser<br>-hvem betaler ut<br>-saksgang<br>-vedlegg | LAV                        | Må ha veiledning for å fylle ut reiseregning.                                                 |
|                                                                                                                                                              |                                                                                                                  | MIDDELS                    | Kan fylle ut reiseregning, men noe manglende kunnskap om saksgang og nødvendig dokumentasjon. |
|                                                                                                                                                              |                                                                                                                  | HØY                        | Fyller ut reiseregning, har kunnskap om saksgangen og legger ved nødvendig dokumentasjon.     |
| <b>Nr. 2</b><br><br>bruke virksomhetens økonomisystemer til innhenting, bearbeiding og framstilling av informasjon knyttet til kontoradministrative oppgaver | Budsjettarbeid<br>Excel                                                                                          | LAV                        | Har kjennskap til virksomhetens økonomisystemer, men må ha veiledning i bruken av disse.      |
|                                                                                                                                                              |                                                                                                                  | MIDDELS                    | Kjenner til økonomisystemer, men må ha delvis veiledning i bruken av disse.                   |
|                                                                                                                                                              |                                                                                                                  | HØY                        | Har god kunnskap om virksomhetens økonomisystemer, og jobber selvstendig i bruken av disse.   |