

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

Resepsjonsfaget Vertskapsrollen			
KOMPETANSEMÅL Mål for opplæringen er at lærlingen skal kunne:	KRITERIER (Nøkkelkvalifikasjoner)	KJENNETEGN PÅ MÅLOPPNÅELSE	
Nr. 1 Utføre service i vertskapsrollen og tilpasse kommunikasjon, adferd og bekledning i møte med gjester.	Korrekt opptreden i vertskapsrollen (uniform, tiltaleform, kroppsholdning, hygiene, utseende, gi oppmerksomhet).	LAV	Usikker i rollen. Ukorrekt uniformering i henhold til bedriftens regler. Har vanskelig for å kommunisere med gjestene. Lite øyekontakt og smil.
		MIDDELS	Velkledd, med grei utførelse i rollen. Høflig, blid, øyekontakt, men kommuniserer kun akkurat det helt nødvendige.
		HØY	Velkledd, korrekt uniform. Høflig, blid, øyekontakt og kommuniserer lett med kundene. Har det lille "ekstra" i kommunikasjonen.
Nr. 2 Kommunisere muntlig og skriftlig med gjestene, også på engelsk.	Besvare mail/telefoner fra kunder på både norsk og engelsk.	LAV	Dårlige muntlige og skriftlige ferdigheter i norsk og engelsk, eventuelt mangler informasjon og detaljer.
		MIDDELS	Gode muntlige og skriftlige ferdigheter i norsk og engelsk. Uttrykker seg godt, men gir ikke noe ekstra.
		HØY	Meget gode skriveferdigheter i norsk og engelsk. Får med seg alle detaljer og er høflig i skrivemåten.

Resepsjonsfaget Vertskapsrollen			
KOMPETANSEMÅL Mål for opplæringen er at lærlingen skal kunne:	KRITERIER (Nøkkelpåfyllinger)	KJENNETEGN PÅ MÅLOPPNÅELSE	
Nr. 3 Bruke enkle formuleringer på et annet fremmedspråk enn engelsk i møte med gjestene.	Kan kommunisere med høflighetsuttrykk på tysk/fransk eller spansk	LAV	Klarer ikke å kommunisere med høflighetsuttrykk på et c-språk.
		MIDDELS	Kommuniserer godt med de enkleste høflighetsuttrykk på et c-språk.
		HØY	Kommuniserer meget godt med høflighetsuttrykk på et c-språk. Jobber selvstendig og naturlig.
Nr. 4 Gjør greie for og følge gjeldende regelverk og trygghetsrutiner i virksomheten ved brann, ran og tyveri og ved behov for førstehjelp.	Kan utføre oppgaver ved brannalarm /forvarsel til alarm	LAV	Har ikke grunnleggende kunnskaper om utførelsen av oppgavene ved brannalarm/forvarsel. Må ha mye veiledning.
		MIDDELS	Har grunnleggende kunnskaper om utførelsen av oppgavene ved brannalarm/forvarsel. Trenger litt veiledning.
		HØY	Jobber selvstendig og har gode kunnskaper om utførelsen av oppgavene ved brannalarm/forvarsel. Trenger ingen veiledning.

Resepsjonsfaget Vertskapsrollen			
KOMPETANSEMÅL Mål for opplæringen er at lærlingen skal kunne:	KRITERIER (Nøkkelkvalifikasjoner)	KJENNETEGN PÅ MÅLOPPNÅELSE	
Nr. 5 Velge ut og bruke ulike virkemiddel i formidlingen av tjenestene til virksomheten og destinasjonen.	Kan sette opp tilbud til en målgruppe som ønsker pris på overnatting og opplevelse.	LAV	Setter opp et rotete og ufullstendig tilbud. Trenger mye veiledning.
		MIDDELS	Setter opp et godt og fullstendig tilbud, med eventuelt litt veiledning.
		HØY	Setter opp et meget godt og fullstendig tilbud. Trenger ikke veiledning.
Nr. 6 Formidle informasjon om lokale og nasjonale attraksjoner.	Kan gi informasjon om flere attraksjoner i nærområdet.	LAV	Klarer ikke å gi informasjon om attraksjoner i nærområdet. Viser mangelfull evne til å søke opplysninger om attraksjonen.
		MIDDELS	Gir god informasjon om attraksjoner i nærområdet.
		HØY	Gir meget god informasjon om attraksjoner i nærområdet. Viser også evne til å søke tilleggsopplysninger om attraksjonen.

Resepsjonsfaget Vertskapsrollen			
KOMPETANSEMÅL Mål for opplæringen er at lærlingen skal kunne:	KRITERIER (Nøkkelkvalifikasjoner)	KJENNETEGN PÅ MÅLOPPNÅELSE	
Nr. 7 Gjør greie for historien til virksomheten og hva slags organisering, mål, strategi og forretningsidé virksomheten har, deretter bruke denne kunnskapen i vertskapsrollen.	Kan fortelle bedriftens historie/bakgrunn (oppstart, eierforhold, visjon).	LAV	Vet lite om bedriftens historie, eierforhold og visjon.
		MIDDELS	Har god kunnskap om bedriftens historie, eierforhold og visjon, eventuelt med litt bistand eller klarer å innhente manglende informasjon.
		HØY	Har meget gode kunnskaper om bedriftens historie, eierforhold og visjon. Trenger ingen hjelpemidler.
Nr. 8 Koordinere interne og eksterne aktører rundt oppholdet til gjesten.	Bestille transport og bord på restaurant til en kundegruppe.	LAV	Bestiller transport og bord uten grunnleggende/behovsanalyse fra kunden.
		MIDDELS	Bestiller transport og bord med riktig i forhold til kundenes behov.
		HØY	Bestiller transport og bord med riktig i forhold til kundenes behov, men sørger for at kunden får en ekstra god opplevelse/service.

Resepsjonsfaget Salg			
KOMPETANSEMÅL Mål for opplæringen er at lærlingen skal kunne:	KRITERIER (Nøkkelkvalifikasjoner)	KJENNETEGN PÅ MÅLOPPNÅELSE	
Nr. 1 Planlegge og gjennomføre salg, mersalg og gjensalg gjennom framsyning og presentasjon av produkt og tjenester og tilpassing til de behovene gjestene har, og kravene til lønnsømheter i virksomheten.	Kan få gjesten til å bestille en ekstra tjeneste som bedriften kan tilby.	LAV	Klarer ikke å selge / gi tilfredsstillende informasjon om bedriftens tilleggstjenester. Trenger mye veiledning.
		MIDDELS	Greier å selge/gi informasjon om bedriftens tilleggstjenester, eventuelt med noe veiledning.
		HØY	Klarer meget godt å selge /gi informasjon om bedriftens tilleggstjenester. Jobber selvstendig.
Nr. 2 Utarbeide salgsbrev og annet kommunikasjonsmateriell.	Utarbeide et salgsbrev.	LAV	Klarer ikke å utarbeide et tilfredsstillende salgsbrev i henhold til bedriftens rutiner. Lite selvstendig.
		MIDDELS	Klarer å utarbeide et godt salgsbrev, eventuelt med noe veiledning.
		HØY	Klarer selvstendig å utarbeide et meget godt salgsbrev i henhold til bedriftens rutiner.

Resepsjonsfaget Salg		
KOMPETANSEMÅL Mål for opplæringen er at lærlingen skal kunne:	KRITERIER (Nøkkelkvalifikasjoner)	KJENNETEGN PÅ MÅLOPPNÅELSE

Nr. 3 Håndtere klager i tråd med gjeldende regelverk.	Kan behandle klage på rom/konferanserom/møterom.	LAV	Viser liten selvstendighet i å løse/behandle klagen. Trenger mye veiledning.
		MIDDELS	Viser god innsikt i å løse/behandle klagen, eventuelt med litt veiledning.
		HØY	Løser/behandler klagen selvstendig og på kortest mulig tid.

Nr. 4 Kommunisere skriftlig med gjester og eksterne salgskanaler.	Kan utarbeide en skriftlig bekreftelse på en konferansebestilling.	LAV	Utarbeider en ufullstendig skriftlig bekreftelse på en konferansebestilling. Trenger mye veiledning.
		MIDDELS	Klarer å utarbeide en god skriftlig bekreftelse på en konferansebestilling, eventuelt med litt veiledning.
		HØY	Utarbeider en skriftlig bekreftelse på en konferansebestilling i henhold til bedriftens retningslinjer. Jobber selvstendig.

Resepsjonsfaget Salg			
KOMPETANSEMÅL Mål for opplæringen er at lærlingen skal kunne:	KRITERIER (Nøkkelkvalifikasjoner)	KJENNETEGN PÅ MÅLOPPNÅELSE	
Nr. 5 Bruke reservasjons- og kundeoppfølgingssystemene i virksomheten i salgsarbeidet.	Legge inn navneliste på ei gruppebestilling hvor gjestene ankommer til ulike tider.	LAV	Legger inn navnelisten og de ulike detaljer som fremgår av bestillingen på en utilfredsstillende måte. Trenger mye veiledning.
		MIDDELS	Legger inn navnelisten og de ulike detaljene som fremgår av bestillingen. Men eventuelt at det mangler enkelte detaljer og eventuelt med litt veiledning.
		HØY	Legger inn navnelisten og med de ulike detaljene som fremgår av bestillingen. Etterspør eventuelle mangler på bestillingen. Jobber selvstendig.
Nr. 6 Vurdere kundegrunnlaget til virksomheten og gjør greie for hva slags kjede- og firma avtaler bedriften har.	Vite hvem bedriften har firma-/kjedeavtale med.	LAV	Vet lite om bedriftens avtaler med firmaer og kjeder. Har liten evne til å lete fram opplysninger. Trenger mye veiledning.
		MIDDELS	Vet om noen av bedriftens avtaler med firmaer og kjeder og klarer eventuelt med litt veiledning å søke opp opplysninger om avtaler i database.
		HØY	Vet en god del om bedriftens avtaler med firmaer og kjeder, men klarer på en selvstendig måte å søke opp opplysninger om avtaler i database.

Resepsjonsfaget Salg			
KOMPETANSEMÅL Mål for opplæringen er at lærlingen skal kunne:	KRITERIER (Nøkkelpåfyllinger)	KJENNETEGN PÅ MÅLOPPNÅELSE	
Nr. 7 Arbeide etter etiske retningslinjer og gjeldende regelverk for salg og markedsføring.	Vite prosedyrer rundt taushetsplikt, for eksempel når personer ringer for opplysninger om gjester	LAV	Viser lite kunnskap om prosedyrer rundt taushetsplikt. Trenger mye veiledning.
		MIDDELS	Viser god kunnskap om prosedyrer rundt taushetsplikt. Eventuelt med litt veiledning jobber diskre i forhold til taushetsplikt og i henhold til bedriftens regler.
		HØY	Viser meget god kunnskap om prosedyrer rundt taushetsplikt. Jobber selvstendig og diskre i forhold til taushetsplikt og i henhold til bedriftens regler.
Nr. 8 Vurdere kapasitet og prissetting i virksomheten i samsvar med de kravene virksomheten setter til lønnsomhet.	Kan regler for avgiftsberegning i overnattings- og serveringsnæring	LAV	Kan i liten grad gjøre rede for regler for avgiftsberegning i overnattings- og serveringsnæringen. Trenger mye veiledning.
		MIDDELS	Kan gjøre rede for regler for avgiftsberegning i overnattings- og serveringsnæringen godt, både skriftlig og muntlig, eventuelt med litt veiledning.
		HØY	Kan gjøre rede for regler for avgiftsberegning i overnattings- og serveringsnæringen meget godt, både skriftlig og muntlig.

Resepsjonsfaget Drift			
KOMPETANSEMÅL Mål for opplæringen er at lærlingen skal kunne:	KRITERIER (Nøkkelkvalifikasjoner)	KJENNETEGN PÅ MÅLOPPNÅELSE	
Nr. 1 Planlegge og utføre daglige driftsoppgaver i resepsjonen i samsvar med rutinene i virksomheten og gjeldende regelverk for helse, miljø og sikkerhet og ut fra hensyn til miljøet.	Ha kontroll på belegg og beleggsrutiner.	LAV	Viser liten kunnskap om kontroll av belegg og beleggs-rutiner. Trenger mye veiledning.
		MIDDELS	Har god kunnskap om kontroll av belegg og beleggs-rutiner, eventuelt med litt veiledning.
		HØY	Har meget god kunnskap om kontroll av belegg og beleggs-rutiner. Jobber selvstendig.
Nr. 2 Planlegge, klargjøre, gjennomføre og evaluere de oppgavene virksomheten har ved arrangement.	Utarbeide et evalueringsskjema for et julebord.	LAV	Utarbeider et ufullstendig, ustrukturert evalueringsskjema. Trenger mye veiledning.
		MIDDELS	Utarbeider et godt evalueringsskjema, med god struktur. Eventuelt med litt veiledning.
		HØY	Utarbeider et meget godt evalueringsskjema med god struktur. Jobber selvstendig.

Resepsjonsfaget Drift		
KOMPETANSEMÅL Mål for opplæringen er at lærlingen skal kunne:	KRITERIER (Nøkkelpåfyllinger)	KJENNETEGN PÅ MÅLOPPNÅELSE

Nr. 3 Planlegge og utføre daglige arbeidsoppgaver og rutiner i husøkonomavdelingen.	Klargjøre et rom.	LAV	Har utilfredsstillende kompetanse på å klargjøre et rom. Trenger mye veiledning.
		MIDDELS	Vet hvordan klargjøring av rom gjøres og med god utførelse, eventuelt med litt veiledning.
		HØY	Vet nøyaktig hvordan klargjøring av rom gjøres og med meget god utførelse. Jobber selvstendig.

Nr. 4 Servere mat og drikke etter gjeldende regelverk.	Servere mat og drikke etter gjeldende regelverk	LAV	Usikker hvordan man skal servere mat og drikke. Trenger mye veiledning.
		MIDDELS	Serverer mat og drikke etter gjeldene regelverk, eventuelt med noe veiledning.
		HØY	Serverer mat og drikke etter gjeldende regelverk med selvstendighet og trygghet.

Resepsjonsfaget Drift			
KOMPETANSEMÅL Mål for opplæringen er at lærlingen skal kunne:	KRITERIER (Nøkkelkvalifikasjoner)	KJENNETEGN PÅ MÅLOPPNÅELSE	
Nr. 5 Gjør greie for organisering av virksomheten og sin egen arbeidsplass og sin egen rolle i virksomheten.	Sett opp organisasjonskartet i bedriften.	LAV	Behersker ikke å sette opp organisasjonskartet. Trenger mye veiledning.
		MIDDELS	Setter opp organisasjonskart, eventuelt med noe veiledning.
		HØY	Setter opp organisasjonskartet selvstendig.
Nr. 6 Hente inn, regne ut og analysere nøkkeltallene i overnattingsavdelingen.	Finne opplysninger om nøkkeltallene i overnattingsavdelingen.	LAV	Behersker ikke å hente inn nøkkeltall i overnattingsavdelingen. Trenger mye veiledning.
		MIDDELS	Finner opplysningene, men kanskje med noe veiledning.
		HØY	Henter inn, regner ut og analyserer nøkkeltalla selvstendig og uten veiledning.

Resepsjonsfaget Drift		
KOMPETANSEMÅL Mål for opplæringen er at lærlingen skal kunne:	KRITERIER (Nøkkelpåfyllinger)	KJENNETEGN PÅ MÅLOPPNÅELSE

Nr. 7 Vurdere hvordan ulike faktorer påvirker lønnsomheten i virksomheten.	Beskriv hva som påvirker lønnsomheten til bedriften.	LAV	Vet ikke hvilke faktorer som påvirker lønnsomheten i bedriften. Trenger mye veiledning.
		MIDDELS	Forklarer på en god måte hva som påvirker lønnsomheten, eventuelt med noe veiledning.
		HØY	Forklarer på en meget god måte hva som påvirker lønnsomheten til bedriften, og kommer eventuelt med tiltak til forbedringer.

Nr. 8 Drøfte sammenhengen mellom internt arbeidsmiljø, produktivitet og kvalitet på reiselivsproduktet.	Drøfte sammenhengen mellom internt arbeidsmiljø, produktivitet og kvalitet på reiselivsproduktet.	LAV	Har vanskelig for å forklare sammenhengen og trenger mye veiledning.
		MIDDELS	Kan drøfte sammenhengen på en god måte, eventuelt med noe veiledning.
		HØY	Ser meget godt sammenheng mellom internt arbeidsmiljø, produktivitet og kvalitet på reiselivsproduktet. Trenger ingen veiledning.

Resepsjonsfaget Drift			
KOMPETANSEMÅL Mål for opplæringen er at lærlingen skal kunne:	KRITERIER (Nøkkelkvalifikasjoner)	KJENNETEGN PÅ MÅLOPPNÅELSE	
Nr. 9 Bruke reservasjons- og kundeoppfølgingssystem i virksomheten til å gjøre, endre, optimalisere og avbestille reservasjoner.	Bruke reservasjons- og kundeoppfølgingssystem i virksomheten til å gjøre, endre, optimalisere og avbestille reservasjoner.	LAV	Må ha hjelp til å gjøre endringer, avbestillinger i hotellsystemet.
		MIDDELS	Kan bruke hotellsystemet og gjøre endringer, optimalisere, avbestille.
		HØY	Meget god kunnskap om bruk av hotellsystemet, og kommer eventuelt med forslag om alternative løsninger. For eksempel gjensalg.
Nr. 10 Bruke kasse og betalingsterminaler, håndtere kontantbeholdning, utføre oppgjøringsrutiner og gjøre enkle valutaoverslag og kalkulasjoner.	Kan gjøre opp kassen etter gjeldende rutiner.	LAV	Må ha hjelp til å gjøre opp kassen etter gjeldende rutiner.
		MIDDELS	Kan gjøre opp kassen etter gjeldende rutiner.
		HØY	Kan gjøre opp kassen etter gjeldende rutiner og finner eventuelt feil som man løser selv.

Resepsjonsfaget Drift			
KOMPETANSEMÅL Mål for opplæringen er at lærlingen skal kunne:	KRITERIER (Nøkkelkvalifikasjoner)	KJENNETEGN PÅ MÅLOPPNÅELSE	
Nr. 11 Bruke systemene og rutinene i virksomheten til å formidle informasjon mellom avdelingene.	Utføre videreformidling av beskjeder internt i bedriften.	LAV	Gir ufullstendige beskjeder, må eventuelt bli påminnet beskjeder.
		MIDDELS	Gir beskjeder på en god måte.
		HØY	Gir beskjeder på en meget god måte og eventuelt følger opp budskapet.
Nr. 12 Rapportere statistikk etter gjeldende regelverk	Rapportere statistikk etter gjeldende regelverk.	LAV	Vet ikke hvordan man rapporterer statistikk etter gjeldende regelverk.
		MIDDELS	Rapporterer statistikk etter gjeldende regelverk, eventuelt med noe veiledning.
		HØY	Rapporterer statistikk etter gjeldende regelverk selvstendig.

Resepsjonsfaget Drift			
KOMPETANSEMÅL Mål for opplæringen er at lærlingen skal kunne:	KRITERIER (Nøkkelkvalifikasjoner)	KJENNETEGN PÅ MÅLOPPNÅELSE	
Nr. 13 Gjør greie for og arbeide i tråd med sikkerhetsrutinene i virksomheten.	Kan prosedyre ved akutt sykdom.	LAV	Kan ikke prosedyre ved akutt sykdom, trenger mye veiledning.
		MIDDELS	Kan prosedyre ved akutt sykdom, men eventuelt med noe veiledning.
		HØY	Kan prosedyre ved akutt sykdom og tar selvstendig ansvar.
Nr. 14 Arbeide i samsvar med etiske verdier, rutiner og gjeldende regelverk knytte til overnattingsvirksomheten.	Arbeide i samsvar med etiske verdier, rutiner og gjeldende regelverk knytte til overnattingsvirksomheten.	LAV	Kjenner ikke til bedriftens etiske verdier, rutiner og gjeldende regelverk.
		MIDDELS	Kan arbeide i samsvar med bedriftens etiske verdier, rutiner og gjeldende regelverk, men eventuelt med noe veiledning.
		HØY	Fremragende kjennskap til etiske verdier, rutiner og gjeldende regelverk.

Resepsjonsfaget Drift			
KOMPETANSEMÅL Mål for opplæringen er at lærlingen skal kunne:	KRITERIER (Nøkkelkvalifikasjoner)	KJENNETEGN PÅ MÅLOPPNÅELSE	
Nr. 15 Vurdere hvordan arbeidsplassen kan tilpasses ergonomisk, og utføre arbeidet på en ergonomisk riktig måte.	Vurdere hvordan arbeidsplassen kan tilpasses ergonomisk, og utføre arbeidet på en ergonomisk riktig måte.	LAV	Kjenner lite til ergonomiske tiltak. Trenger mye veiledning.
		MIDDELS	Kan forklare hvordan arbeidsplassen er tilpasset ergonomisk, eventuelt med noe veiledning.
		HØY	Kan forklare meget godt hvordan arbeidsplassen er tilpasset ergonomisk, samt har forslag til forbedringer.
Nr. 16 Arbeide etter regelverk og avtaler som regulerer arbeidsforhold i resepsjonsfaget, og gjør greie for de pliktene og rettighetene som lærlingen, arbeidsgiveren og arbeidstakeren har.	Kan gjøre rede for dine plikter og rettigheter som lærling.	LAV	Kan ikke gjøre rede for pliktene og rettighetene som lærlingene har. Trenger mye veiledning.
		MIDDELS	Kan gjøre rede for pliktene og rettighetene lærlingen har, eventuelt med noe veiledning.
		HØY	Meget gode kunnskaper om plikter og rettigheter lærlingen.