

# LÆREPLAN I KONTOR- OG ADMINISTRASJONSFAGET VG3 / OPPLÆRING I BEDRIFT

Fastsatt som forskrift av Utdanningsdirektoratet 14. februar 2008 etter delegasjon i brev av 26. september 2005 fra Utdannings- og forskningsdepartementet med hjemmel i lov 17. juli 1998 nr. 61 om grunnskolen og den vidaregåande opplæringa (opplæringslova) § 3-4 første ledd.

Gjelder fra 1. august 2008.

## Formål

Kontor- og administrasjonsfaget skal legge grunnlag for yrkesutøvelse innen service, kundebehandling og kontoradministrative oppgaver i offentlige og private virksomheter. Faget skal bidra til å utvikle kompetanse innen elektroniske tjenester, regelverk om personvern og krav til innsyn. Videre skal faget fremme kompetanse om hvordan bruk av teknologiske verktøy i kontorarbeid og informasjonsbehandling kan bidra til en hensiktsmessig og effektiv organisering av arbeidet.

Opplæringen skal medvirke til å utvikle lærlingens kompetanse i kundebehandling og kontoradministrative oppgaver. Videre skal opplæringen bidra til å utvikle lærlingens kunnskap om virksomhetens organisering og strategi for kommunikasjonsløsninger internt og eksternt. Opplæringen skal fremme kompetanse i bruk av økonomisystemer og i gjeldende regelverk for helse, miljø og sikkerhet.

Opplæringen skal legge til rette for at lærlingen kan utvikle endringskompetanse. Opplæringen skal vektlegge bruk av virksomhetens digitale verktøy til kunnskapsorganisering og informasjonsflyt. Den skal legge til rette for å utvikle lærlingens praktiske kontorfaglige ferdigheter knyttet til egen arbeidsplass og funksjon i virksomheten.

Fullført og bestått opplæring fører fram til fagbrev. Yrkestittel er kontor- og administrasjonsmedarbeider.

## Struktur

Kontor- og administrasjonsfaget består av tre hovedområder. Hovedområdene utfyller hverandre og må ses i sammenheng.

### Oversikt over hovedområdene:

Årstrinn	Hovedområder		
Vg3 / opplæring i bedrift	Kontorservice	IKT-tjenester	Økonomi

## Beskrivelse av hovedområdene

### Kontorservice

Hovedområdet omfatter virksomhetens organisering, servicetilbud, kundebehandling, personalforvaltning, kontoradministrative arbeidsoppgaver og enklere saksbehandling. Hovedområdet omfatter også kunnskapsorganisering og informasjonsflyt i virksomheten og kvalitetssikring av intern og ekstern kontorservice. Regelverk som regulerer arbeidsforhold og helse, miljø og sikkerhet og håndtering av endring og utvikling i organisasjonen er en del av hovedområdet.

### IKT-tjenester (informasjons- og kommunikasjonsteknologitjenester)

Hovedområdet omfatter bruk av teknologiske hjelpemidler til kontoradministrative oppgaver og kommunikasjon med brukere og kunder. I tillegg inngår sikkerhetsrutiner for virksomhetens kunnskapsorganisering og informasjonsflyt. Hovedområdet omfatter veiledning i bruk av virksomhetens IKT-tjenester og gjeldende regelverk knyttet til dette.

## Økonomi

Hovedområdet omfatter bruk av økonomisystemer til innhenting, bearbeiding og framstilling av informasjon. Bruk av økonomisystemer til innkjøps-, budsjett-, regnskaps-, lønns- og personalrelatert arbeid inngår i hovedområdet.

## Grunnleggende ferdigheter

Grunnleggende ferdigheter er integrert i kompetansemålene der de bidrar til utvikling av og er en del av fagkompetansen. I kontor- og administrasjonsfaget forstås grunnleggende ferdigheter slik:

Å kunne uttrykke seg muntlig i kontor- og administrasjonsfaget innebærer å kommunisere med brukere og kunder som ledd i den totale serviceleveransen.

Å kunne uttrykke seg skriftlig i kontor- og administrasjonsfaget innebærer å utarbeide dokumenter som inngår i det kontoradministrative arbeidet og kundebehandlingen.

Å kunne lese i kontor- og administrasjonsfaget innebærer å tilegne seg, bearbeide og bruke informasjon i det daglige kontoradministrative arbeidet.

Å kunne regne i kontor- og administrasjonsfaget innebærer å bruke bedriftens økonomiske systemer til beregninger, kalkulasjon og statistikk ved bearbeiding og presentasjon av tallmateriale.

Å kunne bruke digitale verktøy i kontor- og administrasjonsfaget innebærer å bruke kontorstøttesystemer og kontorteknologiske hjelpemidler i kundebehandling og kontoradministrative oppgaver.

## Kompetansemål

### Etter Vg3

#### Kontorservice

Mål for opplæringen er at lærlingen skal kunne

- planlegge, utføre, dokumentere og vurdere administrative og kontortekniske oppgaver i samsvar med instruksjer, rutiner, prosedyrer og gjeldende regelverk
- gjøre rede for virksomhetens organisering, strategi og mål
- utføre kundebehandling ved å tilpasse serviceleveranser til kunder og brukere
- bruke virksomhetens kundeoppfølgingssystemer i kundebehandlingen og servicearbeidet
- bruke og vurdere informasjon fra manuelle og digitale informasjonskilder i serviceleveranser og kontoradministrativt arbeid
- profilere virksomheten i møter med kunder og brukere
- arbeide i samsvar med virksomhetens etiske normer og regelverk for helse, miljø og sikkerhet
- beskrive virksomhetens rutiner for personalforvaltning og utføre enkle personaladministrative oppgaver
- planlegge, utføre og kvalitetssikre arbeidsoppgaver innenfor virksomhetens kunnskapsorganisering og informasjonsflyt
- beskrive virksomhetens kunnskapsorganisering
- forberede og tilrettelegge dokumenter og informasjonsmateriell i samsvar med virksomhetens retningslinjer for layout og språkform
- vurdere endringer i arbeidssituasjonen og komme med forslag til forbedringer
- arbeide etter regelverk og avtaler som regulerer arbeidsforhold i kontor- og administrasjonsfaget, og gjøre rede for arbeidsgiverens og arbeidstakerens plikter og rettigheter
- utføre arbeidsoppgaver i kontor- og administrasjonsfaget på en ergonomisk riktig måte

#### IKT-tjenester

Mål for opplæringen er at lærlingen skal kunne

## Utdanningsprogram for service og samferdsel

- bruke IKT-tjenester ved kommunikasjon med kunder og brukere
- beskrive og bruke virksomhetens rutiner for kunnskapsorganisering og kunnskapsflyt
- veilede i bruk av virksomhetens IKT-tjenester
- bruke virksomhetens kontorstøtte- og kontortekniske hjelpemidler ved utføring av kontoradministrative oppgaver
- bruke virksomhetens IKT-tjenester i samsvar med gjeldende regelverk om personvern og arbeidsmiljø
- bruke kontorstøttesystemer for innhenting, bearbeiding, katalogisering og lagring av informasjon

### Økonomi

Mål for opplæringen er at lærlingen skal kunne

- bruke virksomhetens økonomisystemer til innkjøp, budsjettarbeid, regnskap, lønnsutbetaling og personalrelaterte oppgaver
- bruke virksomhetens økonomisystemer til innhenting, bearbeiding og framstilling av informasjon knyttet til kontoradministrative oppgaver

## Vurdering

### Vg3 kontor- og administrasjonsfaget

Bestemmelser for sluttvurdering:

#### Fagprøve

Hovedområder	Ordning
Kontorservice IKT-tjenester Økonomi	Alle skal opp til fagprøven, som normalt skal gjennomføres innenfor en tidsramme på fire virkedager.

De generelle bestemmelsene om vurdering er fastsatt i forskriften til opplæringsloven.