

Programkommentarer till försäljnings- och handelsprogrammet (FS)

(Byter namn från handels- och administrationsprogrammet (HA) 1 juli 2022)

Kommentarer till examensmålen

Examensmålen anger att handels- och administrationsprogrammet är ett yrkesprogram. Det är ett brett program som ska utbilda för många olika branscher och yrken. Gemensamt för dem är att det krävs förmåga att planera, utföra och utvärdera serviceinriktade arbetsuppgifter på ett yrkesmässigt sätt. I examensmålen betonas service och kommunikation som en förutsättning för handel och administration, och eleverna ska ges möjlighet att utveckla kunskaper om kundservice, kommunikation och företagande i olika former. Eleverna kan efter utbildningen gå direkt ut till anställning i arbetslivet för att arbeta som till exempel säljare i butik eller med administration i ett företag eller en organisation.

Service och kommunikation innebär kontakt mellan människor och länder. Därför betonas examensmålen att eleverna ska utveckla förmåga att hantera det personliga mötet i olika sammanhang. Attityder, värderingar och förhållningssätt påverkar också försäljnings- och servicesituationer. Därför ingår bland annat kunskaper om kundpsykologi och kroppsspråk i utbildningen.

Entreprenörskap ska ingå i utbildningen på alla program. I examensmålen för handels- och administrationsprogrammet syns det i skrivningar om att eleverna ska arbeta projektinriktat och på så sätt utveckla både handlingsförmåga och företagsamhet. Inom både handel och administration finns möjligheter att starta och driva företag. Eleverna får också i utbildningen, bland annat i det arbetsplatsförlagda lärandet, god inblick i och kunskaper om företagandets och branschens villkor.

Arbete inom handel och administration kräver goda kunskaper i informationsteknik, som därför är ett självklart verktyg i utbildningen. Förutom grundläggande kunskaper i informationsteknik finns möjligheter att inom utbildningen fördjupa sig i olika programvaror, sociala medier och andra sätt att kommunicera.

Att ta eget ansvar, handla med omdöme och värna om miljö samt att använda ett yrkesetiskt förhållningssätt är andra delar som examensmålen lyfter fram. I branschens etiska regler återspeglas gemensamma värderingar och principer för yrkesutövningen. Genom att diskutera, reflektera och synliggöra sina kunskaper och sitt lärande förbereds eleverna för ett fortsatt lärande i yrkeslivet och för sin yrkesroll. Genom att välja alternativa arbetssätt, till exempel att arbeta projektin-

riktat, och att använda sig av sociala medier och annan kommunikation ges eleverna möjlighet att utveckla både handlingsförmåga och företagsamhet.

I examensmålen anges att arbetsplatsförlagt lärande ska förekomma på alla yrkesprogram. Det uttrycks även att det arbetsplatsförlagda lärandet ska bidra till att eleverna utvecklar yrkeskunskaper och en yrkesidentitet samt att de reflekterar över yrkeskulturen och att eleverna blir en del av yrkesgemenskapen på en arbetsplats. Att eleverna får reflektera över vad yrkeskulturen betyder är en viktig del i utbildningen.

Examensmålen gäller för både skolförlagd utbildning och lärlingsutbildning.

Kommentarer till målen för gymnasiearbetet

I målen för gymnasiearbetet anges för handels- och administrationsprogrammet:

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.

Som ett stöd i bedömningen av om eleven är förberedd för det yrkesområde som gäller för den valda yrkesutgången och kan utföra vanligt förekommande arbetsuppgifter inom yrkesområdet kan nedanstående punkter användas. Punkterna är uppdelade i tre underrubriker – Fakta och förståelse, Färdigheter samt Värderingsförmåga och förhållningssätt – för att markera en bred kunskapsyn.

Fakta och förståelse

I sitt gymnasiearbete ska eleven visa

- kunskaper som är relevanta för uppgiften inom handel eller administration, samt
- kunskaper om lagar och andra bestämmelser som är relevanta för uppgiften.

Färdigheter

I sitt gymnasiearbete ska eleven visa

- färdigheter i att kommunicera och lösa problem på ett yrkesmässigt sätt, samt
- färdigheter i att arbeta säkert och miljömedvetet enligt gällande bestämmelser.

Värderingsförmåga och förhållningssätt

I sitt gymnasiearbete ska eleven visa

- serviceförmåga, kvalitetsmedvetenhet och estetisk medvetenhet vid genomförandet av uppgiften,
- förmåga att på ett relevant sätt arbeta både självständigt och tillsammans med andra för att genomföra uppgiften,
- förmåga att handla omdömesgillt i det egna arbetet och ta ansvar för arbetsuppgifternas genomförande,
- förmåga att söka, välja, tolka och kritiskt granska information på ett yrkesmässigt sätt, samt
- förmåga att diskutera och värdera samt reflektera över hur arbetsprocessen har påverkat resultatet.

De gymnasiegemensamma ämnena på handels- och administrationsprogrammet

De gymnasiegemensamma ämnena läses av alla elever men i olika omfattning och ibland med olika kurser för olika program. De har en nyckelroll för att eleverna ska kunna utveckla kunskaper såväl för yrkesverksamhet och fortsatta studier som för personlig utveckling och ett aktivt deltagande i samhällslivet. De gymnasiegemensamma ämnena är inte ensamma om denna uppgift, utan elevernas kunskaper utvecklas i samspel mellan alla ämnen som ingår i programmet. Därför är det viktigt att behandla de gymnasiegemensamma ämnena dels i förhållande till de generella läroplansmålen, dels i förhållande till examensmålen för programmet. Examensmålen för handels- och administrationsprogrammet ska alltså prägla de gymnasiegemensamma kurserna, liksom de andra kurserna, som läses inom programmet.

Ämnena *svenska* eller *svenska som andraspråk* och *samhällskunskap* kan samverka med karaktärsämnen som affärskommunikation och administration – specialisering när det gäller bland annat sociala, ekonomiska och kulturella förhållanden samt affärsseder och kroppsspråk i olika länder.

Områdena handel och administration blir alltmer internationella vilket förutsätter goda språkkunskaper. Ett exempel kan vara inom kundservice och reception där språkkunskaper förutsätts i mötet med människor. Ett annat exempel är inom näthandel som kräver goda språkkunskaper eftersom en näthandlare har hela världen som sitt arbetsfält. Därför är det viktigt att i ämnet *engelska* samverka med programmets karaktärsämnen.

Handelsyrken kräver en hel del ekonomiska beräkningar och i karaktärsämnen kan man därför samverka med ämnet *matematik*. I yrken som till exempel säljare och inköpare krävs goda kunskaper i matematik när beräkningar ska göras för till exempel pålägg och marginal samt lagertillgång.

De programgemensamma ämnena på handels- och administrationsprogrammet

De ämnen som är gemensamma för handels- och administrationsprogrammet är: *entreprenörskap, försäljning och kundservice, handel* samt *information och kommunikation*. Dessa ämnen ger de grundläggande kunskaper som behövs för programmets olika yrkesutgångar och är valda med tanke på att programmet är brett och riktar sig mot många olika branscher och yrken.

I ämnet *entreprenörskap* ska eleverna ges möjlighet att arbeta på ett kreativt och utvecklingsinriktat sätt för att förbereda sig för både anställning och eget företagande.

Ämnet *försäljning och kundservice* skapar förståelse av hur attityder och beteenden påverkar vårt handlande samt av betydelsen av det personliga mötet mellan säljare och kund. Säljarens uppgift är inte bara att sälja utan också att skapa goda kundrelationer, ta ansvar och arbeta långsiktigt och målmedvetet.

Handel är länken mellan tillverkare och konsument och sker med både varor och tjänster, fysiskt, digitalt och globalt. Ämnet *handel* ger grundläggande kunskaper om branscher och yrken samt ger eleverna inblick i vilka yrkesutgångar som är möjliga inom området.

Ämnet *information och kommunikation* ger grundläggande kunskaper för att förstå och hantera olika typer av information. Det behandlar såväl verbal som icke-verbal kommunikation i yrkessammanhang. I ämnet utvecklas också färdigheter i bland annat dokumentutformning och hantering av programvaror och sociala medier.

Inriktningarna

(Från 1/7–22 kommer programmet inte ha några inriktningar)

Inriktningarna på handels- och administrationsprogrammet är: *administrativ service* och *handel och service*.

Inriktningen administrativ service

Inriktningen utgör en gemensam bas för yrkesutgångarna inom de tre områdena intern service, extern service samt marknad och kommunikation. Den ger eleverna fördjupade kunskaper inom olika administrativa områden. Intern service vänder sig till företagets och organisationens inre administrativa arbete, till exempel personaladministration. Extern service vänder sig till det yttre arbetet, till exempel kundtjänst och receptionsarbete. Marknad och kommunikation riktar sig till områden inom försäljning, ekonomi och marknadsföring.

I inriktningen ingår bland annat ämnet information och kommunikation, eftersom

eleverna ska utveckla kunskaper i till exempel informationsteknik och kommunikation samt förmåga att använda sociala medier och förstå deras roll i samhället. Kunskaper i informationsteknik gör det möjligt att som medaktör producera och förmedla varor och tjänster. I inriktningen ska eleverna också utveckla kunskaper i att kritiskt granska och värdera den information och kommunikation som sker med hjälp av informationstekniken.

Inriktningen handel och service

Inriktningen utgör en gemensam bas för yrkesutgångarna inom de tre områdena försäljning, inköp och varuflöden samt ledarskap och företagande. Den ger eleverna fördjupade kunskaper och erfarenheter av arbetsuppgifter inom handels- och tjänsteföretag. Eleverna ska utveckla sina kunskaper om till exempel inköp och försäljning, logistik och transport samt kundservice och marknadsföring inom detalj-, fack-, och partihandel. Inriktningen ger eleverna möjlighet till fördjupning i bransch- och produktkunskap samt kunskaper om förutsättningar och villkor för både anställning och eget företagande.

Programfördjupningen

Programfördjupningen innehåller kurser som ligger inom ramen för handels- och administrationsprogrammets examensmål och karaktär. Skolverket beslutar om vilka kurser som får erbjudas som programfördjupning. Det är till exempel kurser inom ämnena *eventteknik* och *konferens och evenemang* som tillsammans med ämnet *utställningsdesign* ger en god grund för arbete med bland annat evenemang, exponering och utställning. Inom partihandel är lager- och terminalarbete en viktig del. Därför finns kurser inom ämnet *lager och terminal* med i en av yrkesutgångarna.

I programfördjupningen finns två specialiseringskurser, *administration – specialisering* och *handel – specialisering*. Dessa kurser kan läsas flera gånger med olika innehåll och de ger möjlighet till fördjupning inom ett specifikt område, till exempel mot en bransch eller mot olika produkt- eller tjänsteområden.

I programfördjupningen ingår också kurser i ämnena *dator- och kommunikationsteknik* och *webbutveckling*. Det motiveras av att datorer och lämpliga datorprogram är verktyg som används i stor omfattning inom de yrken som handels- och administrationsprogrammet riktar sig mot, till exempel yrkena näthandlare och IT-administratör.

Ämnena *engelska* och *moderna språk* finns med i programfördjupningen. Det motiveras av att eleverna på programmet behöver ha goda språkkunskaper för att dels bli anställningsbara, dels kunna möta en arbetsmarknad som blir alltmer internationell. Kurserna *svenska 2* eller *svenska som andraspråk 2* samt *retorik* finns också med i programfördjupningen för att eleverna ska kunna utveckla sin förmåga att kommunicera, lära sig mer inom yrkesområdet och reflektera över

sitt eget handlande.

Kursen matematik 2a ingår i programfördjupningen, eftersom mer matematik behövs för vissa av programmets yrkesutgångar, till exempel för redovisnings- och ekonomiassistenter, logistiker och ledare i butik.

Yrkesutgångar och programfördjupningspaket

Skolverkets förslag till yrkesutgångar och programfördjupningspaket för handels- och administrationsprogrammet tas fram i samråd med det nationella programrådet. Programfördjupningspaketen ger exempel på kunskaper som enligt branschen behövs för att eleverna ska bli anställningsbara. Yrkesutgångarna och programfördjupningspaketen kan anpassas till lokala förhållanden i samråd med det lokala programrådet.

Högskolebehörighet

Elever på yrkesprogram får grundläggande högskolebehörighet om de har en yrkesexamen och om de har godkända betyg i svenska eller svenska som andraspråk 2 och 3 och i engelska 6. Alla elever på yrkesprogram har rätt att skaffa sig grundläggande högskolebehörighet. Det kan ske genom att eleven väljer kurser inom ramen för det individuella valet. Ibland måste eleverna också läsa ett utökat program om de vill ha grundläggande högskolebehörighet.