



# Handels- och administrationsprogrammet (HA)

## EXAMENSMÅL FÖR HANDELS- OCH ADMINISTRATIONSPROGRAMMET

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

Utbildningen ska utveckla elevernas kunskaper om handel 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, ekonomiuppföljning och företagande.

Handel omfattar försäljning 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 både handel och administration finns möjligheter att starta och driva företag och därför ska utbildningen utveckla elevernas kunskaper om entreprenörskap och eget företagande.

Handel och administration förutsätter kontakter mellan människor och länder och det personliga mötet är viktigt. Utbildningen ska därför utveckla elevernas förmåga att möta människor i såväl affärs- som medarbetarrelationer. 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 IT på ett situationsanpassat sätt. Utbildningen ska också ge eleverna möjligheter till fördjupade studier i engelska.

Utbildningen ska ge kunskaper om arbetsrätt, arbetsmiljö och diskrimineringsfrågor i arbetslivet. Eleverna ska också få kunskaper om vilka faktorer som påverkar hälsa och välbefinnande.

I yrkesrollen ingår att ta ett eget ansvar och handla med omdöme. Utbildningen ska utveckla elevernas förmåga att handla på ett etiskt sätt i sin kommande yrkesroll. 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 förstår 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 administrationsprogrammet 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 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.

## 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 betonar 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 arbetsätt, till exempel att arbeta projektinriktat, 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 och att examensmålen gäller för både skolförlagd utbildning och lärlingsutbildning. För kommentarer till detta se avsnittet Arbetsplatsförlagt lärande (APL) på sidan 23 och avsnittet Skolförlagd utbildning och lärlingsutbildning på sidan 23.

## 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.*

Vad menas då med vanligt förekommande arbetsuppgifter inom handels- och administrationsprogrammet? Här ges exempel för några av programmets yrkesutgångar.

I yrkesutgången *butikssäljare* kan vanligt förekommande arbetsuppgifter vara att med rätt utrustning, material, tekniker och arbetsmetoder beställa och ta emot varor, exponera varor, hantera kassan samt att ta hand om och bemöta kunder på ett serviceinriktat sätt. I yrkesutgångarna *it-administratör*, *orderadministratör* och *projekt-*

*administratör* kan vanligt förekommande arbetsuppgifter vara att hantera företagets eller organisationens rutiner och funktioner samt att med rätt teknik och programvara utforma och hantera olika slags dokument.

Se även avsnittet Gymnasiearbetet på yrkesprogram på sidan 42.

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 (se vidare avsnittet Mål på sidan 48).

### 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.

## PROGRAMSTRUKTUR

<b>Gymnasiegemensamma ämnen</b> <b>600 p</b>		<b>Programgemensamma ämnen</b> <b>400 p</b>	
<b>Engelska</b> Engelska 5	100	<b>Entreprenörskap</b> Entreprenörskap	100
<b>Historia</b> Historia 1a1	50	<b>Försäljning och kundservice</b> Servicekunskap	100
<b>Idrott och hälsa</b> Idrott och hälsa 1	100	<b>Handel</b> Branschkunskap inom handel och administration	100
<b>Matematik</b> Matematik 1a	100	<b>Information och kommunikation</b> Information och kommunikation 1	100
<b>Naturkunskap</b> Naturkunskap 1a1	50		
<b>Religionskunskap</b> Religionskunskap 1	50		
<b>Samhällskunskap</b> Samhällskunskap 1a1	50		
<b>Svenska</b> Svenska 1 eller	100		
<b>Svenska som andraspråk</b> Svenska som andraspråk 1	100		
<p><b>Programfördjupningen</b> finns på <a href="http://www.skolverket.se">www.skolverket.se</a>, under fliken Förskola och skola</p>			
<b>Inriktningar</b> <b>500 p</b>		<b>Inriktningar</b> <b>500 p</b>	
<b>Administrativ service</b> Administration Administration 1	100	<b>Handel och service</b> Försäljning och kundservice Personlig försäljning 1	100
<b>Affärskommunikation</b> Affärskommunikation	100	<b>Handel</b> Praktisk marknadsföring 1 Affärsutveckling och ledarskap	100
<b>Information och kommunikation</b> Information och kommunikation 2 Intern och extern kommunikation	100	<b>Inköp och logistik</b> Inköp 1	100
<b>Ledarskap och organisation</b> Ledarskap och organisation	100	<b>Näthandel</b> Näthandel 1	100
<b>Gymnasiearbete</b> <b>100 p</b>		<b>Individuellt val</b> <b>200 p</b>	

## KOMMENTARER TILL PROGRAMSTRUKTUREN

### De gymnasiegemensamma ämnena

De gymnasiegemensamma ämnena läses av alla elever men i olika omfattning och ibland med olika kurser för olika program, se vidare avsnittet Gymnasiegemensamma ämnen på sidan 36. 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 *sambällskunskap* kan samverka med karaktärsämnen som affärskommunikation och administration – specialisering när det gäller bland annat sociala, ekonomiska och kulturella förhållanden samt affärs seder 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 karaktärsämnena 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

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 ickeverbal kommunikation i yrkessammanhang. I ämnet utvecklas också färdigheter i bland annat dokumentutformning och hantering av programvaror och sociala medier.

## Inriktningarna

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, se vidare avsnittet Programfördjupning på sidan 40. Skolverket beslutar om vilka kurser som får erbjudas som programfördjupning. En aktuell förteckning över vilka kurser som ingår i programfördjupningen på handels- och administrationsprogrammet finns publicerad på Skolverkets webbplats. 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 *webbteknik*. 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* 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, logistik 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. De presenteras på Skolverkets webbplats. 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. Se vidare avsnittet Yrkesutgångar och programfördjupningspaket på sidan 41.

Några yrkesutgångar på handels- och administrationsprogrammet är *butikssäljare*, *företags säljare*, *personalassistent* och *it-administratör*.

Yrkesutgångarna *butikssäljare* och *företagssäljare* har en gemensam grund och där- efter kan olika specialiseringar göras. Båda varianterna motsvarar branschkrav inom säljområdet.

Kurser i programfördjupningspaketet för yrkesutgången butikssäljare	Kurser i programfördjupningspaketet för yrkesutgången företagssäljare
<p><i>Gemensam grund:</i> Engelska 6, 100 poäng Handel – specialisering, 100 poäng Personlig försäljning 2, 100 poäng Personlig försäljning 3, 100 poäng Praktisk marknadsföring 2, 100 poäng Svenska eller svenska som andraspråk 2, 100 poäng</p>	<p><i>Gemensam grund:</i> Engelska 6, 100 poäng Handel – specialisering, 100 poäng Personlig försäljning 2, 100 poäng Personlig försäljning 3, 100 poäng Praktisk marknadsföring 2, 100 poäng Svenska eller svenska som andraspråk 2, 100 poäng</p>
<p><i>Specialisering:</i> Praktisk marknadsföring 3, 100 poäng</p>	<p><i>Specialisering:</i> Entreprenörskap och företagande, 100 poäng</p>

Yrkesutgångarna *personalassistent* och *it-administratör* har en gemensam grund och därefter kan olika specialiseringar göras. Båda varianterna motsvarar behov inom företag och organisationer inom administrationsområdet. I yrkesutgången mot personalassistent överväger kurser inom företagsekonomi och personaladministration till skillnad mot yrkesutgången it-administratör där kurser inom webb och datorteknik är utmärkande.

Kurser i programfördjupningspaketet för yrkesutgången personalassistent	Kurser i programfördjupningspaketet för yrkesutgången it-administratör
<p><i>Gemensam grund:</i> Administration 2, 100 poäng Administration – specialisering, 100 poäng Engelska 6, 100 poäng Svenska eller svenska som andraspråk 2, 100 poäng</p>	<p><i>Gemensam grund:</i> Administration 2, 100 poäng Administration – specialisering, 100 poäng Engelska 6, 100 poäng Svenska eller svenska som andraspråk 2, 100 poäng</p>
<p><i>Specialisering:</i> Företagsekonomi 1, 100 poäng Företagsekonomi 2, 100 poäng Personaladministration, 100 poäng</p>	<p><i>Specialisering:</i> Datorteknik 1b, 100 poäng Programhantering, 100 poäng Webbutveckling 1, 100 poäng</p>

## Högskolebehörighet

Elever på yrkesprogram får grundläggande högskolebehörighet om de har en yrkes-examen och om de har godkända betyg i svenska eller svenska som andraspråk 2 och 3 och i engelska 6. Vilka möjligheter som finns på handels- och administrationsprogrammet att läsa dessa tre kurser och kurser som kan ge särskild högskolebehörighet framgår av Skolverkets webbplats.