Steinar Madsen

REISELIVSFAGET VG3

Å løse skriftlig eksamen



YRKESLITTERATUR

© Solum Bokvennen AS, 2025
Imprint: Yrkeslitteratur

Omslag og grafisk design: monoceros
Alle fotografier © iStock.com

ISBN: 978-82-560-3236-5 (ebok)
ISBN: 978-82-584-0646-1

E-post: post@solumbokvennen.no
Internett: www.solumbokvennen.no

Forfatteren har mottatt støtte fra NFFO,
Norsk faglitterær forfatter- og
oversetterforening

Steinar Madsen

Reiselivsfaget VG3

Å løse skriftlig eksamen

DU SKAL:

BESKRIVE ARBEIDET
FORESLÅ FORBEDRINGER AV ARBEIDET
FORKLARE VIRKNINGEN
AV FORSLAGENE



YRKESLITTERATUR



Forord

Som praksiskandidat i reiselivsfaget har du lang yrkespraksis – en praksis som har gitt deg enestående kompetanse om egen yrkesutøvelse og om andre faglige gjøremål i virksomheten. Ved den skriftlige eksamen skal denne praktiske kompetansen kobles til begreper, fagområder og kompetansekrav i læreplanen.

Denne boka skal bidra til at du bruker din erfaring i løsning av skriftlig eksamen i reiselivsfaget. Eksamensoppgaven er felles for alle praksiskandidater i faget. Du må derfor selv relatere oppgaveteksten til ditt arbeid og din egen virksomhet. Boka gir blant annet innsikt i innholdet i læreplanen, krav som stilles til forskjellige karakterer, oppgavenes oppbygning, sensorens vurderinger og oppgaveløsning. Slik kunnskap bidrar til gode eksamensforberedelser og trygghet i eksamenssituasjonen.

Boka bygger på forfatterens egne erfaringer som lærer og sensor samt forståelse av praksiskandidaters utfordringer ved skriftlig eksamen. Boka er ikke fasit, men vurderinger og meninger som du kan bruke i egne eksamensforberedelser.

Boka er tilpasset praksiskandidater i reiselivsfaget som skal opp til skriftlig eksamen. Den er også nyttig for lærlinger som skal opp til fagprøven. De bruker samme læreplan, og sammenhengen mellom det teoretiske innholdet og praktiske oppgaver gjelder også for dem. Andre grupper som har nytte av boka er kursholdere/lærere og sensorer i reiselivsfaget som kan bruke innholdet som tillegg til egne planer og overveielser.

Kristiansund, november 2025
Steinar Madsen

Innhold

FORORD 5
Kap. 1 – Oppbygning av boka 9

HOVEDOMRÅDE I
Kap. 2 – Før og under eksamen 13

HOVEDOMRÅDE II
Kap. 3 – Læreplanen i reiselivsfaget VG3 23
Kap. 4 – Verbene styrer kompetansekravene 25
Kap. 5 – Innhold i kompetansemålene 29
Kap. 6 – Kompetansemål om deg og virksomheten din. 39
Kap. 7 – Kompetansemål om oppgaver i reiselivsproduktet. 41
Kap. 8 – Kompetansemål om oppgaver i service- og vertskapsrollen 51
Kap. 9 – Kompetansemål om salg og markedsføring 67
Kap. 10 – Kompetansemål om andre oppgaver i virksomheten 99
Kap. 11 – Kompetansemål om dine oppgavers betydning for virksomhet og samfunn 109

HOVEDOMRÅDE III
Kap. 12 – Utgangspunkt for formulering av eksamensoppgaven . . . 121
Kap. 13 – Prinsipper ved formulering av eksamensoppgaven. 123
Kap. 14 – Formulering av eksamensoppgaven 125

HOVEDOMRÅDE IV
Kap. 15 – Sensor vurderer eksamensbesvarelser 137
Kap. 16 – Sensors grunnlag for vurdering 139

HOVEDOMRÅDE V
Kap. 17 – Du svarer på eksamensoppgaven 149
Kap. 18 – Fallgruver og veien ut av fallgruven. 151
Kap. 19 – Innhold i besvarelsen din 163
Kap. 20 – Struktur på besvarelsen 171
Kap. 21 – Du løser en eksamensoppgave. 179

VEDLEGG
Kap. 22 – Læreplanen VG3 salgsfaget 197

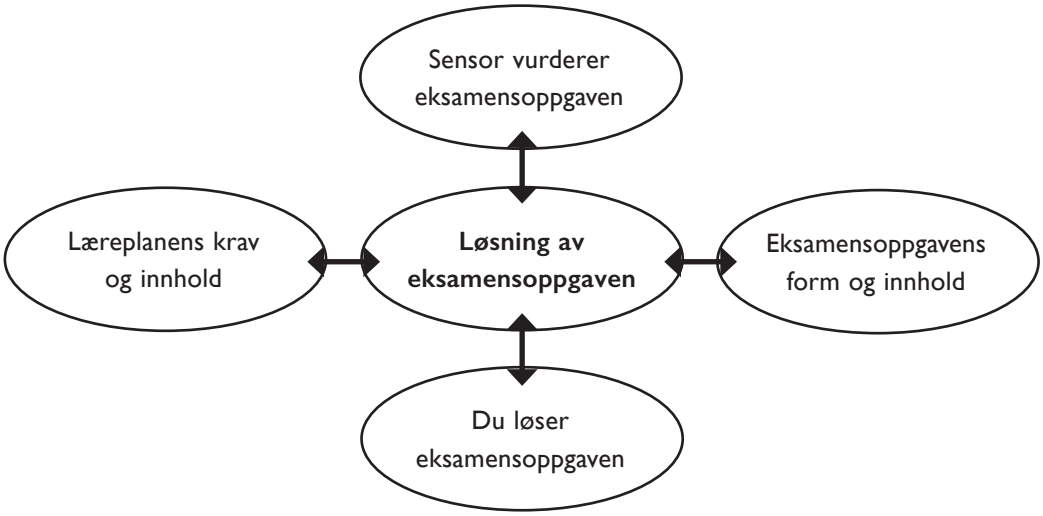


Kapittel 1
Oppbygging av boka

Boka består av fem hovedområder.

Hovedområde 1 handler om en del forhold du bør tenke igjennom i god tid før eksamensdagen. Hensikten er å tipse om forhold du bør vektlegge i forberedelsene og for å skape trygghet i eksamenssituasjonen – at du vet hva som skjer.

De andre områdene er betraktninger rundt oppgaveløsning sett fra fire ulike ståsteder. En ut fra læreplanens kompetansekrav, en utfra oppgavens form, en utfra sensorers vurderinger og en fra deg, kandidaten som skal løse oppgaven. Slik sett behandles samme tema fire ganger, men med forskjellig vinkling.



Hovedområde 2 behandler alle kompetansemålene i læreplanen. Læreplanen er særdeles viktig fordi den er utgangspunktet for både eksamensoppgavenes form og innhold og for sensors vurdering og karaktersetting. Det er derfor viktig at du bruker samme utgangspunkt i oppgaveløsningen. Området forklarer alle viktige begreper i læreplanen, og hva de inneholder. Samtidig finner du praksisoppgaver der du oppfordres til å beskrive og reflektere over hvordan innholdet praktiseres i bedriften din og i arbeidet ditt i.

Hovedområde 3 forteller ganske detaljert om eksamensoppgavens oppbygning. Det ses også på ulike forhold som oppgaveformen tar hensyn til.

Hovedområde 4 setter fokus på hvordan sensor vurderer og setter karakter på besvarelser.

Hovedområde 5 har fokus på deg og din oppgaveløsning. Momenter som behandles er typiske fallgruver, hva besvarelsen bør/må inneholde, strukturering av besvarelsen og noen tanker og forslag knyttet til en konkret oppgave. Du løser eksamensoppgaven.

HOVEDOMRÅDE I





Kapittel 2
Før og under eksamen

Som praksiskandidat har du rett til å melde deg opp til fagprøve uten to år i skole og to år som lærling. Kravet for oppmelding er at du har 25 % mer allsidig praksis i yrket enn dem som går vanlig løp i skole og læretid i bedrift (Opplæringsloven § 3-5), og at du består en 5-timers sentralgitt eksamen etter læreplanen på VG3 i faget (forskrift til Opplæringsloven § 3-55). Praksiskandidatenes største utfordring på veien mot bestått fagprøve er å bestå skriftlig eksamen. Det er ikke uvanlig at 25 % av kandidatene i enkelte fag stryker.

Merk deg at du både til den skriftlige eksamen og til fagprøven skal dokumentere kompetanse etter læreplanen på VG3 reiselivsfaget. Det betyr at forberedelser til skriftlig eksamen også gir et godt grunnlag for den praktiske fagprøven.

Før eksamen

Eksamensoppgaven er sentralgitt. Det vil si at den utarbeides av ei fagnemnd i Utdanningsdirektoratet og gjelder for alle praksiskandidater i Norge. Utdanningsdirektoratet bestemmer tidspunkt for eksamen, hvilke hjelpemidler som kan brukes i tillegg til formulering av oppgaven.

Fylkeskommunen står for den praktiske gjennomføringen av eksamen. De tar imot oppmelding til eksamen, gir deg informasjon om eksamenssted og eksamenstid og tilsetter sensorer som vurderer besvarelser og setter karakter. *Eventuelle klager på karakter eller spørsmål om gjennomføring må du derfor rette til fylket ditt.*

Eksamen arrangeres to ganger i året, én i mai/juni (våreksamen) og én i november/desember (høsteksamen). Søknadsfristen for opp-

melding blir annonsert i god tid før eksamen. De siste årene har fristen vært i perioden 15. mars–15. april til våreksamen og i perioden 15. september–15. oktober til høsteksamen. Eksamen skjer vanligvis ved din nærmeste videregående skole eller en annen institusjon som har eksamensrett. Du får i god tid beskjed fra skolen eller fylket om når og hvor dette skjer, og hvilke hjelpemidler du kan bruke til eksamen.

Du melder deg opp til eksamen på nettstedet www.privatistweb.no. Kandidater i Nordland fylke tar direkte kontant med den skolen der eksamen skal holdes.

Du får informasjon fra skolen/fylket om formelle sider ved eksamen. Den viktigste beskjeden er at

- Eksamen starter klokken 09:00 om morgenen og at du må møte i god tid før eksamensstart. Vanligvis minst 15 minutter.
- Du kan bruke alle hjelpemidler til eksamen bortsett fra kommunikasjonsmidler. Det vil si at du kan ta med bøker, notater og artikler enten i papirform eller nedlastet på PC-en din. Internett og telefon er ikke tillatt fordi du kan bruke disse til å kommunisere med andre.

Du leverer besvarelsen din digitalt

Sammen med annen informasjon fra skolen får du en detaljert veiledning om hvordan du leverer eksamensbesvarelsen digitalt. Veiledningen beskriver enkelt og greit alle operasjonene du må gjennomføre. Dersom du gjør feil, eller du er usikker, er det alltid en eksamensvakt tilgjengelig til å hjelpe deg eller rette opp eventuelle feil. Det tekniske arbeidet under eksamen skjer på denne måten:

1. Du besvarer eksamensoppgaven på din egen PC.
2. Du logger deg inn på nettsiden til Utdanningsdirektoratet pgsa.udir.no Her klikker du deg inn på rollen som kandidat. Du bruker deretter kandidatnummeret ditt og passord for å komme deg til siden for innlevering. Dersom du ikke kommer inn, må du kontakte eksamensvakt som logger deg inn med et eget dagspass-

ord. (Du kan også bruke Feide, men de færreste praksiskandidater har tilgang til denne siden). Du er nå inne på siden der du skal levere besvarelsen din.

3. Du klikker på «Gå til levering». Her trykker du på «last opp fil», og laster opp besvarelsen fra din egen PC. Dersom du laster opp feil fil, trykker du på «X» for å fjerne den. Deretter starter du opplastingen på nytt. Filen er nå lastet inn i «pgsa».
4. Det anbefales at du kontrollerer at du har levert riktig fil. Det gjør du ved å trykke på «Sjekk filen». Du laster ned filen og sjekker om innholdet stemmer. Dersom du har levert feil fil, må den fjernes og riktig fil lastes opp. Sjekk den nye opplastingen også.
5. Nå leverer du riktig fil ved å trykke på «Lever filene». Deretter trykker du på «Bekreft levering». Etter denne kommandoen har du som praksiskandidat ingen mulighet til å levere på nytt. Du må eventuelt kontakte eksamensvakten, som endrer statusen din til «Skal levere på nytt». Det åpner for ny levering.
6. Når du har bekreftet levering, får du en kvitteringsside. På denne siden kan du også be om å få sendt besvarelsen til din e-post.

Klage på eksamenskarakteren

Dersom du er uenig i eksamenskarakteren, har du rett til å klage. Det skjer ved at du sender skriftlig og underskrevet melding til eksamenskontoret/privatistkontoret i fylket, eventuelt til skolen der du tok eksamen. Du trenger ikke begrunne klagen. Klagen må sendes innen ti (10) dager etter at karakteren er gjort tilgjengelig.

Når du har oppfylt kravene over, sendes besvarelsen din til en klagenemnd som foretar ny vurdering. Den vurderingen har tre mulige utfall. Den ene er at du beholder karakteren, den andre at du får en bedre karakter og den tredje at du får en dårligere karakter. Du bør rådføre deg med lærer eller andre med høy kompetanse i salgsfaget før du sender klagen. Det er spesielt viktig når du vurderer å klage på karakteren 2 (siste ståkarakter). Tenk om klagenemnda gir deg en dårligere karakter! Ved karakteren 1 (ikke bestått) har du ingenting å tape.

Forberedelser til eksamen

Du forbereder deg ved å sette deg bedre inn i områder du føler deg usikker på og mindre på områder der du er trygg. Nedenfor finner du tre områder som er viktige for eksamensresultatet og forebygger problemer og usikkerhet ved oppgaveløsningen.

Sett deg godt inn i læreplanens kompetansemål

Din faglige dyktighet blir målt mot læreplanens kompetansemål. En følge av dette er at læreplanen blir brukt som grunnlag for utforming av eksamensoppgaver og for sensorers vurdering av besvarelser. Kunnskap om innholdet i læreplanen er avgjørende i eksamensforberedelsene.

God læreplanforståelse bidrar derfor til at du unngår overraskelser når du leser eksamensoppgaven. Det gir deg trygghet og dermed gode forutsetninger for å takle en antatt stressende eksamenssituasjon.

Som fagperson studerer du læreplanen inngående. Det innebærer at du må se helheten i læreplanen og sammenhengen mellom kompetansemålene. Du må forstå betydningen av teoretiske begreper som brukes. Det innebærer både generelle, faglige forklaringer og utdypning i form av forskjellige elementer og faser. Forskjellige verb i kompetansemålene stiller også forskjellige krav til å forstå og oppnå målene.

Slik faglig kompetanse skiller en fagperson fra en ikke-fagperson, faglært fra ufaglært. Til fagprøven viser du kompetanse ved å utføre et konkret arbeid. Til den skriftlige eksamen forklarer du hvordan du utfører arbeidet.

Sett deg godt inn i sammenhengen mellom din praksis og kompetansemål

De fleste kompetansemålene bruker verb som forteller at du skal gjøre noe. Du skal for eksempel beregne priser og merverdiavgift, markedsføre produkter, gi informasjon og gjennomføre salg. Slike operative verb betyr at du må vise at du kan anvende innholdet i kompetansemålene. Eksamensoppgaven legger også opp til dette ved å innlede oppgaven

med denne setningen: «Du jobber som reiselivsmedarbeider i en virksomhet du velger selv.» Det er hensiktsmessig å velge bedriften der du skal ta fagprøven. Du forbereder deg da både til skriftlig eksamen og til fagprøven.

I eksamens oppgavedel står det videre at 1) du skal beskrive en faktisk situasjon, 2) du skal foreslå forbedringer av situasjonen og 3) du skal vurdere virkningen av forbedringene. Situasjonen du skal jobbe med kan for eksempel handle om forhold eller oppgaver i bedriften generelt, om dine arbeidsoppgaver, om bedriftens kunder eller ulike krav som bedriften eller regelverk stiller. Det betyr at forberedelsene dine bør innbefatte både læreplanens innhold og hvordan du eller bedriften din anvender innholdet.

Husk at din bedrift og dine arbeidsoppgaver er forskjellig fra andre virksomheter. Du må derfor tilegne deg kunnskaper om hvordan det «gjøres hos dere». Eksempler på dette er hvordan du eller bedriften yter service, hvilke behov som tilfredsstilles, hvilke markeder som betjenes og hvilken profil bedriften din streber etter. Med tanke på eksamensoppgavens formulering bør du også foreta begrunnede overveielser om hva som kan forbedres og hvilke konsekvenser forbedringene fører med seg.

Sett deg godt inn i tidligere eksamener

Eksamensoppgavene i reiselivsfaget er i stor grad standardiserte. Små justeringer er utført de siste årene, men eksamens oppbygning og oppgavenes formulering er de samme. Du finner de siste års eksamener på hjemmesiden til Utdanningsdirektoratet https://www.udir.no/eksamen-og-prover/eksamen/. Studier av tidligere eksamensoppgaver gir deg god innsikt i oppgavens utforming og oppbygning. Det gir deg et godt grunnlag for å planlegge hvordan du skal strukturere og løse din eksamensoppgave. Du unngår dermed overraskelser og frustrasjon på eksamensdagen.

Sett deg godt inn i kompetansekrav som gir ulike karakterer

Karakterskalaen som sensorer bruker, strekker seg fra karakteren 1 til karakteren 6. Karakteren 6 er beste karakter, mens 2 er laveste stå-karakter. Karakteren 1 er stryk eller ikke bestått. Forskrift til Opplæringsloven § 3-3, som sensorene må innrette seg etter, karakteriserer karakterene på denne måten:

- Karakteren 6 uttrykker at kandidaten har framifrå kompetanse i faget.
- Karakteren 5 uttrykker at kandidaten har mye god kompetanse i faget.
- Karakteren 4 uttrykker at kandidaten har god kompetanse i faget.
- Karakteren 3 uttrykker at kandidaten har nokså god kompetanse i faget.
- Karakteren 2 uttrykker at kandidaten har lav kompetanse i faget.
- Karakteren 1 uttrykker at kandidaten har svært lav kompetanse i faget.

Forklaringen er lite operativ. Du må derfor forstå hva adjektivene i praksis betyr og anvende dem i eksamensbesvarelsen din. Hvilket kompetansenivå du legger deg på, avhenger av dine egne ambisjoner og karaktermål.

Det som kalles Blooms taksonomi består av seks faser og kan til en viss grad knyttes til karakterskalaen i Opplæringsloven. Punkt 1 er det laveste kompetansenivået, mens 6 er det høyeste.

1. Kunnskap: Du bruker hukommelsen din og beskriver, redegjør eller gjengir for eksempel teori eller fakta om virksomheten.
2. Forståelse: Du forklarer, fremstiller noe og beskriver, formulerer dette med egne ord. Forklare, formulere, demonstrere, beskrive (med egne ord).

3. Anvendelse: Du foretar valg, behandler noe eller skiller noe fra hverandre. Eksempel på dette er at du skiller mellom teorier og bruker riktig teori i en praktisk situasjon. Anvende, velge, skille fra hverandre, behandle.
4. Analyse: Du sammenligner alternativer, forklarer inngående et praktisk forhold med en teori, du foretar valg med enkel begrunnelse.
5. Syntese: Du vurderer sammenhenger mellom ulike forhold, kombinerer elementer i en prosess, du produserer noe konkret og nytt og begrunner nytten.
6. Evaluering: Du er kritisk til et arbeid, reflekterer over alternativer, tolker oppgaver og situasjoner, argumenterer for og imot, påpeker årsaker til et fenomen.

Mange sensorer, inkludert meg, bruker en forenklet taksonomi i vurderingen. Den består av tre kompetansenivåer, og vises nedenfor.

Reproduksjon fører til under middels kompetansenivå, karakteren 1 og 2

Dette kompetansenivået stiller få krav til kandidaten. Det handler stort sett om å gjenkjenne noe eller kunne skrive av fra hjelpemidler som bøker og notater. Besvarelsen er preget av beskrivelser der kandidaten gjengir fakta fra bedrift eller teori. Hun forteller hvordan et forhold eller en situasjon er, hvordan noe skjer eller definerer begreper. Hun evner også å skille mellom teorier og anvende riktig teori for den praktiske situasjonen. Kandidaten etterligner, kopierer det andre har skapt. Med tanke på at «alle hjelpemidler er tillatt» i eksamensoppgaven, er kompetansekravet lavt og krever få utfordringer av kandidaten.

Produksjon fører til middels kompetansenivå, karakteren 3 og 4

Dette kompetansenivået forventer at du bearbeider fakta fra reproduksjonsnivå. Eksempler på dette i oppgavene våre er at du forklarer

sammenhengen mellom teorier og praksis, antyder forhold som bør vurderes og du fremmer egne begrunnede meninger om et fenomen. Herunder kommer blant annet «å fremme forslag til forbedringer» av en situasjon eller av planlegging og gjennomføring av arbeidsoppgaver. Dette krever god innsikt i teori og praksis, og at du anvender dem i forhold til innholdet i oppgaveteksten.

Vurdering fører til over middels kompetansenivå, karakteren 5 og 6

Dette kompetansenivået krever refleksjon. Det innebærer at du trekker fram alternativer og vurderer fordeler og ulemper ved alternativene. Du evner å se andre løsninger enn de mest nærliggende, du forklarer årsaker og reflekterer over dine valg. Andre forhold som kjennetegner besvarelser på dette nivået er kritisk vurdering med positive og negative «virkninger av» dine valg og forslag.

I eksamensoppgavene bruker du alle kompetansenivåene for å få en helhetlig besvarelse. Det skjer ved at du:

- Reproduserer ved å beskrive faktiske forhold i bedriften din sammen med relevant teori.
- Produserer ved å fremme begrunnede forslag til forbedringer ut fra fakta i forrige punkt.
- Du vurderer ved å reflektere, drøfte og diskutere forslagene dine i punktet ovenfor.