

Kriterier för certifiering av gymnasiala handelsutbildningar

Kriterierna för certifiering syftar till att ge utbildningarna ett strukturstöd så att den kompetens eleverna får tydligt synliggörs för såväl arbetsgivare som för de studerande själva. Certifieringen ska också bidra till att utbildningens kvalitet kontinuerligt följs upp och utvecklas.

Certifieringskriterierna delas in i följande delområden:

- Generell beskrivning av skolan och handelsutbildningens utformning
- Intern samverkan - utbildningens röda tråd
- Extern samverkan - verklighetsbaserat lärande
- Utbildningens innehåll
- Kompetens och resurser
- Intern och extern information
- Uppföljning och utvärdering av utbildningen

1. Generell beskrivning av skolan och handelsutbildningens utformning

I inledningen av ansökan beskrivs skolan i generella termer och handelsutbildningen mer i detalj. Utbildningens poängplan ska vara utformad så att de kurser som krävs för grundläggande högskolebehörighet ingår.

Eftersom en tydlig koppling till företag i branschen är viktig för utbildningens attraktivitet och uppdatering, är ett väl fungerande lokalt programråd en förutsättning för att en certifierad utbildning ska fungera och kunna utvecklas. Formellt har de lokala programråden en rådgivande funktion, men för en certifierad utbildning spelar programrådet en mer central roll. Ansökan om certifiering ska ha behandlats i och godkänts av det lokala programrådet, som också ska vara delaktigt vid uppföljningen av det som utlovas i ansökan. I det lokala programrådet ska det ingå företrädare för arbetstagare och arbetsgivare i branschen samt företrädare för skollledning, studie- och yrkesrådgivning, lärare och elever.

I ansökan om certifiering beskriver skolan:

- Den egna verksamheten generellt.
- Hur handelsutbildningen läggs upp under de tre åren.
- Det lokala programrådets sammansättning och funktion.
- Hur det lokala programrådet involveras vid uppföljning, utvärdering och diskussioner kring möjliga åtgärder för förbättring av den certifierade utbildningen.
- Det lokala programrådets inflytande över utformningen av de gymnasiearbeten som genomförs på utbildningen.

En poängplan för utbildningen, samt protokollsutdrag med beslut från det lokala programrådet ska biläggas ansökan.

2. Intern samverkan - utbildningens röda tråd

Lärares engagemang är viktigt för att en certifierad utbildning ska fungera bra. Samtidigt är det viktigt att genomförandet inte blir avhängigt enskilda eldsjälare. Därför ska det finnas ett tydligt arbetslag med ansvar för den certifierade utbildningen. För att eleverna ska uppleva att utbildningen har en röd tråd är det också viktigt att det finns en tydlig samverkan mellan lärare i olika ämnen. Alla undervisande lärare ska känna till utbildningens mål och kriterierna för certifiering.

Skolans studie- och yrkesvägledning syftar till att ge eleverna information om och vägledning inför val av yrke och framtida utbildning, samt val de behöver göra under utbildningen för att kunna välja dessa vägar. Skolans personal har ett gemensamt ansvar för studie- och yrkesvägledningen, men delvis olika roller. I ansökan om certifiering beskrivs hur ansvaret för studie- och yrkesvägledningen är fördelat mellan skolledare, lärare, studie- och yrkesvägledare och övrig personal samt formerna för samarbetet mellan dem.

I ansökan om certifiering beskriver skolan:

- Arbetslagets sammansättning och funktion.
- Arbetslagets strategier för det ämnesövergripande arbetet och ger exempel på hur lärare i olika ämnen samverkar med varandra för att ge utbildningen en röd tråd.
- Hur arbetslaget arbetar med skolans studie- och yrkesvägledning.

3. Extern samverkan – verklighetsbaserat lärande

Den extern samverkan med företag i branschen är en central och mycket viktig del av utbildningen. Utöver den arbetsplatsförlagda delen av utbildningen, kan det handla om studiebesök, gästföreläsningar, gemensamma aktiviteter mm. Det är viktigt att det är tydligt för samtliga som medverkar i denna samverkan vad den ska leda till. Aktiviteterna bör utformas så att de studerande får möjlighet att vara aktiva, ta ansvar och lösa problem som överskrider de traditionella ämnesgränserna och de resultat som de studerande presenterar är till nytta även utanför skolan. För att det verklighetsbaserade lärandet ska få avsedd effekt är det viktigt att det sätts in i en process där de studerande genom återkommande utvärderingarna och självreflektion kan se sin egen utveckling.

Det lokala programråd som ska finnas för utbildningen är en resurs som kan utnyttjas för att kommunicera med företag i branschen. Arbetet med APL-platser bör samordnas så att företagen får en tydlig motpart från skolan att kommunicera med. Eftersom det arbetsplatsförlagda lärandet är en del av utbildningen kommer handledare på företagen vara delaktiga i bedömningen. Detta skapar ett behov av information till och utbildning av handledare. I ansökan om certifiering ska skolan beskriva hur handledare utbildas och vilket stöd handledare får i form av mallar för bedömning för att underlätta kommunikationen och säkerställa att de aktuella kursmålen uppnås.

Eftersom all arbetslivserfarenhet är meriterande uppmuntras eleverna också att skaffa sig sådan erfarenhet på lov och fritid. Kontakter med närsamhället bör även ske i andra sammanhang. Ett exempel kan vara att använda externa medbedömare som ger sina synpunkter på elevernas gymnasiearbeten och på detta sätt bidrar med ett komplement till lärarens bedömning.

I ansökan om certifiering beskriver skolan:

- Syftet med de aktiviteter som eleverna genomför i samverkan med företag i branschen.
- Hur arbetslaget samverkar med det lokala programrådet för att eleverna ska få ett arbetsplatsförlagt lärande som gör att de efter utbildningen kommer kunna leva upp till arbetslivets krav.
- Hur handledare rekryteras, samt innehåll och former för den handledarutbildning som handledare genomgår.
- Hur den arbetsplatsförlagda delen av utbildningen följs upp.

4. Utbildningens innehåll

De kompetenskriterier som utbildningen ska innehålla delas in i en generell del och en handelsspecifik del. Kriterierna utgår från den kompetensprofil som togs fram av Handels valideringsmodell (markerade med *) och har kompletteras med ytterligare ett antal områden som framkommit i kontakter med utbildningsanordnare och företag (se bilaga). Under denna rubrik beskrivs också hur utbildningen kommer att läggas upp för att elever ska kunna uppnå grundläggande högskolebehörighet.

I ansökan om certifiering beskriver skolan:

- Vad och hur eleverna kommer att göra under det arbetsplatsförlagda lärandet och under andra delar av utbildningen för att uppnå vart och ett av kompetenskriterierna, samt hur dessa följs upp med varje elev.
- Hur utbildningen läggs upp för att elever ska uppnå grundläggande högskolebehörighet.

5. Kompetens och resurser

För att utbildningen ska kunna genomföras, krävs att det finns kompetens och resurser att uppnå de kriterier som ställts upp för certifieringen. Det handlar både om den kompetens och resurser som finns på skolan och den kompetens och resurser som finns hos skolans externa samarbetspartners. I ansökan om certifiering beskriver skolan den samlade kompetens och de resurser som skolan kommer att utnyttja för den certifierade utbildningen.

Det är också viktigt att det finns en plan för hur nödvändig kompetens bland lärare och övrig personal kan bibehållas-/utvecklas.

I ansökan om certifiering beskriver skolan:

- Den samlade kompetens och de resurser som finns på skolan och hur den kommer att utnyttjas för att uppnå certifieringskriterierna.
- Hur kompetens och resurser som finns utanför skolan kommer att nyttjas för att uppnå certifieringskriterierna.
- Hur lärare och andra resurspersoner som medverkar i utbildningen fortlöpande kommer att utbildas för att uppnå/bibehålla nödvändig kompetens.

6. Intern och extern information

Information och kommunikation är viktigt för att skapa en tydlig bild av utbildningen och dess innehåll. I ansökan om certifiering ska skolan presentera en kommunikationsplan som sammanfattar de informationsinsatser som planeras internt och externt.

Den interna informationen riktar sig till elever och deras föräldrar, samt till lärarkollegor och övrig personal på skolan. Det är viktigt att synliggöra vad de studerande kan och vilka valmöjligheter de har efter utbildningen. Med tanke på att studie- och yrkesvägledare ibland har ansvar både för information till elever och externa kontakter med APL-företag, är denna målgrupp särskilt viktig.

Den externa informationen riktar sig bland annat till företag i branschen. Även här är det viktigt att synliggöra vad de studerande kan efter utbildningen, så de blir attraktiva för potentiella arbetsgivare. En tydlig och positiv bild av utbildningen bidrar sannolikt också till att det blir lättare att rekrytera APL-platser för eleverna. En annan viktig extern målgrupp är de elever som ska välja till gymnasiet. Här spelar studie- och yrkesvägledare på högstadiet en viktig roll och blir således en viktig målgrupp.

I ansökan om certifiering beskriver skolan:

- Sin plan för intern och extern kommunikation som visar hur information sprids internt, samt till externa parter som studie- och yrkesvägledare på högstadieskolor, arbetsgivare i branschen etc.
- Hur skolans studie- och yrkesvägledare arbetar för att de elever som går den certifierade utbildningen ska få information om karriärvägar inom handeln.

7. Uppföljning och utvärdering av utbildningen

Uppföljning ska ske både på elev- och skolnivå. Den individuella delen av uppföljningen ska syfta till att synliggöra målen för utbildningen och säkerställa att varje elev uppnår de mål som ställts upp i certifieringen. Utvärderingen av själva utbildningen ska syfta till att ge en bild av huruvida det som utlovats i ansökan om certifiering uppfyllts och ge ett underlag för att utveckla utbildningen.

För att säkerställa att utbildningen levererar det som utlovats vid certifieringen, behöver skolan beskriva hur uppföljning av elevernas kompetens och utvärdering av utbildningens olika delar kommer att gå till.

För certifiering ställs också krav på att skolorna följer upp tidigare elever. Syftet är att utvärdera utbildningen och att få exempel som kan användas i informations-/marknadsföringssyfte.

I ansökan om certifiering beskriver skolan:

- Hur generella och handelsspecifika kompetenser synliggörs och följs upp med elever och handledare i trepartssamtal och andra sammanhang.
- Hur utbildningen utvärderas med eleverna och de företag som medverkar i det arbetsplatsförlagda lärandet.
- Hur skolan följer upp vart före detta elever tar vägen efter avslutad utbildning.

Utbildningens innehåll

Kompetenskriterier utbildningens innehåll delas in i en generell del och en handelsspecifik del. Kriterierna utgår från den kompetensprofil som tagits fram till handelns valideringsmodell för butikssäljare (markerade med *). Dessa har kompletterats med ett antal ytterligare områden som framkommit i kontakter med utbildningsanordnare och företag.

Generella kompetenser

Samarbetskompetens*	<p>Den som har samarbetskompetens deltar i gruppens arbete och sätter gruppens behov före sina egna. Samarbetskompetensen används i kontakterna både internt och externt. Genom att ge och ta feedback, ta del av andras kunskaper och dela med sig av sina egna visar personen på samarbetskompetens.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Har fokus på arbetsplatsens/arbetslagets gemensamma mål • Är engagerad i arbetsgruppens arbete, en lagspelare • Ser till gruppens behov • Samarbetar med företagets olika intressenter • Ger och tar emot feedback • Delar och tar del av kunskaper och idéer 	<p>Samarbetskompetens handlar om att fungera med andra människor och i en grupp, att vara smidig, lyssna, kommunicera och löser konflikter på ett konstruktivt sätt. Ofta handlar det om samarbete med arbetskamrater, men samarbetsförmågan är också en viktig del av interaktionen med exempelvis kunder och leverantörer.</p> <p>”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.” (examensmål)</p>
Kommunikationskompetens*	<p>Den som har kommunikationskompetens anpassar sitt språk och uttryck till mottagaren, hanterar information på ett lämpligt sätt beroende på situation. Personer med kommunikationskompetens använder sitt kroppsspråk i syfte att stärka interaktionen med andra.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Använder ett vardat språk • Förstår och gör sig förstådd • Anpassar kommunikationen till mottagaren • Anpassar sitt kroppsspråk till olika situationer och människor • Värderar innehåll i information • Söker rätt information utifrån situation • Lämnar information på lämpligt sätt utifrån mottagare 	<p>Med en kommunikationskompetens menas att kunna formulera, dela och ta till sig information. Under utbildningen ska eleverna tränas i att kommunicera muntligt, skriftligt och med hjälp av andra medel. Kommunikationen sker med olika typer av målgrupper på svenska och engelska.</p> <p>”Eleverna ska få möjlighet att formulera och kommunicera synpunkter och budskap både muntligt och skriftligt samt med hjälp av olika medier.” (examensmål)</p>

<p>Hållbarhetskompetens*</p>	<p>Den som har hållbarhetskompetens agerar lojalt med omdöme utifrån arbetsplatsens värdegrund och regler. Personen agerar långsiktigt på ett miljö- och resursmässigt hållbart sätt, för såväl organisation som samhälle.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Agerar ärligt, lojalt och med respekt för andra • Använder ett gott omdöme i arbetet • Visar intresse för gemensamma samhälls- och miljöfrågor • Minimerar utsläpp och resursförbrukning • Följer arbetsplatsens värdegrund, regler och rutiner • Är delaktig i arbetsmiljöarbetet på arbetsplatsen • Representerar arbetsplatsen i och utanför företaget 	<p>Under utbildningen ska eleverna få en god uppfattning om de lagar och regler som gäller, samt vad som anses vara rätt och orätt. Utbildningen ska bidra till att eleverna uppfattas som pålitliga medarbetare med god arbetsmoral och hög integritet.</p> <p>”Utbildningen ska utveckla elevernas förmåga att handla på ett etiskt sätt i sin kommande yrkesroll.” “Utbildningen ska ge kunskaper om arbetsrätt, arbetsmiljö och diskrimineringsfrågor i arbetslivet.” (examensmål)</p>
<p>Initiativkompetens*</p>	<p>Den som har Initiativkompetens arbetar proaktivt, självständigt under eget ansvar och omsätter idéer till praktisk handling. Personer med initiativkompetens löser de problem som uppkommer i arbetet</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tar egna initiativ och handlar spontant • Omsätter idéer till praktisk handling • Agerar utan direktiv • Agerar proaktivt 	<p>Initiativkompetens innebär att ta egna initiativ och kunna omsätta planer i praktisk handling. För detta krävs en stark drivkraft. Under utbildningen får eleverna träna på att planera och hantera hinder under genomförandet av egna aktiviteter.</p> <p>”I yrkesrollen ingår att ta ett eget ansvar och handla med omdöme.” ”Genom att arbeta projektnriktat ska elevernas handlingsförmåga och företagsamhet utvecklas.” (examensmål)</p>
<p>Organisationskompetens*</p>	<p>Den som har organisationskompetens strukturerar, planerar och följer upp sitt och arbetsplatsens arbete. Personen arbetar på ett ordnat sätt från detalj till helhet och nyttjar tid och resurser effektivt.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Arbetar strukturerat • Planerar vad, när och hur • Ser helheten i arbetet • Organiserar sitt eget och arbetsplatsens arbete • Håller ordning och reda • Avslutar och följer upp arbetsuppgifter • Rapportera till chef 	<p>Utbildningen ska innehålla moment där eleven får möjlighet att identifiera och hålla ordning på de resurser som krävs för att kunna hantera olika typer av uppgifter.</p> <p>Projektmetodik och datorkunskap. (ENTENR0) (FÖSPER01) Grundläggande mötesteknik, sammanträdesdokument och annan dokumentation. (ENTENR0) (INFINF01) Varuhantering, lagerkontroll och inventering. (INKINK01) Utformning av dokumentmallar enligt gällande standard. (INFINF01)</p>

Utvecklingskompetens*	<p>Den som har utvecklingskompetens vill utveckla sig själv, sitt arbete och arbetsplatsen. Personen är nyfiken, vill prova och lära nytt. Håller sig uppdaterad, tänker framåt och kan diskutera samhälls- och branschfrågor.</p> <ul style="list-style-type: none">• Visar nyfikenhet för nya saker• Håller sig uppdaterad kring samhälls- och branschfrågor• Ser framåt, tänker, provar och lär nytt• Utvecklar sig själv, arbetet och arbetsplatsen	<p>Utvecklingskompetens handlar om att identifiera möjligheter och göra något av dem. Under utbildningen ska eleverna ges möjlighet att lära sig hur de kan skapa och värdera, samt förverkliga och vidareutveckla eller överge idéer inom sitt eget verksamhetsområde.</p> <p>Utvecklingskompetens handlar om individuell utvecklingen. Utbildningen ska göra eleverna medvetna om sina egna inlärningsprocesser och inlärningsbehov så att de kan bygga vidare på befintliga kunskaper och tidigare erfarenheter för att utveckla sin professionella kompetens i ett livslånga lärande.</p> <p>"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." (examensmål)</p>
------------------------------	--	---

Handelsspecifika kompetenser

<p>Säljkompetens*</p>	<p>Den som har säljkompetens uppträder engagerat och påverkar andra människor. Personen anpassar arbetstempot utifrån uppkomna situationer. Med energi och drivkraft skapar personen resultat i arbetet.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Driver och har energi. • Påverkar andra • Är resultatorienterad • Visar engagemang i det personliga mötet • Anpassar arbetstempo utifrån situation 	<p>Säljkompetens handlar om att vilja påverka andra människor. Under utbildningen får eleverna träna sin förmåga att hantera olika typer av människor och anpassa sitt säljbeteende så att det passar den aktuella kunden.</p> <p>Marknadsföring, säljplanering, säljadministration, säljkampanjer och andra säljfrämjande åtgärder. (HANPRA01) (FÖSPER01) Säljarbete, säljprocess, försäljningsteknik, säljmiljö, inredning och utrustning i butiker. (HANAFR0) (FÖSPER01) Praktisk säljkommunikation, förhandlingar och presentationsteknik. (FÖSPER01) Sälj- och kundpsykologi, olika kundtyper och segmentering av marknaden. (FÖSPER01) Kulturella skillnader i försäljningsteknik. (FÖSPER01)</p>
<p>Servicekompetens*</p>	<p>Den som har servicekompetens är intresserad av människor och drivs av att vilja hjälpa till. En person med servicekompetens är i kontakten med andra smidig och empatisk. Med denna kompetens har personer lätt att bygga relationer och hitta tillfredsställande lösningar utifrån ett behov.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Visar intresse för andra människor • Visar engagemang • Sätter sig in i andras situationer • Ser andras behov och gör behovsanalys • Finns tillhands och hjälper till • Identifierar problem och hittar lösningar • Ställer frågor och bygger relationer 	<p>Servicekompetens innefattar att möta människor av olika slag, ha intresset av att sätta sig in i deras situation och finna lösningar på deras behov och problem. Under utbildningen får eleverna träna sin förmåga att identifiera kunders behov och hjälpa dem till en smidig lösning för att tillfredsställa dessa.</p> <p>Grundläggande servicekoncept, funktioner och begrepp samt betydelsen av god kundservice. (FÖSSEV0) Arbete med service vid försäljning av olika slags produkter och tjänster. (FÖSSEV0)</p>

<p>Handlarkompetens</p>	<p>Även om de första arbetsuppgifter som eleverna kommer i kontakt med är på en grundläggande nivå, är det viktigt att tidigt börja så frön till ett mer strategiskt tänkande. Utöver konkreta arbetsuppgifter, är det därför viktigt att utbildningen även ger eleverna en övergripande förståelse för hur ett handelsföretag fungerar och skapar affärer.</p> <p>Under utbildningen ska eleverna lära sig att:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Studera företags omvärld, konsumtionstrender, och kundernas upplevelser, • Utforma en affärsmodell och omsätta denna i en marknads- och säljplan, samt • Utföra vanligt förekommande detaljhandelsekonomiska beräkningar. 	<p>Efter genomgången utbildning ska eleverna:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kunna göra en enkel omvärldsanalys, se konsumtionstrender och resonera med kunder kring dessa. • Kunna fånga kunders uppfattningar och upplevelser genom enklare marknads- och kundundersökningar. • Kunna översiktligt beskriva ett företags affärsmodell och/eller servicekoncept. • Kunna resonera kring ett handelsföretags profil, målgrupp och sortiment. • Känna till olika betalningssätt, betalningssystem och betalningsformer. • Kunna göra en enkel marknads- och säljplan i vilken det finns förslag på positionering och hur kontakt med målgruppen sker via olika försäljningskanaler. • Kunna använda vanligt förekommande metoder för prissättnings- och lönsamhetskalkyler samt göra enklare riskbedömningar. • Kunna beräkna beställningspunkt, omräkningstal, marginal och pålägg, samt andra vanligt förekommande nyckeltal.
<p>Digital kompetens</p>	<p>En allt större del av handeln digitaliseras. Näthandelns andel av den totala handeln ökar. Även i den traditionella handeln används datorer och olika typer av informationsteknologi i allt större utsträckning.</p> <p>Utbildningen ska utveckla "elevernas färdigheter i att använda IT på ett situationsanpassat sätt".</p>	<p>Efter genomgången utbildning ska eleverna kunna:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Använda standardprogram för informationssökning, kommunikation, text- och bildbehandling, registerhantering, kalkylering och layout, • Beskriva översiktligt hur ett butiksdatasystem fungerar, • Beskriva hur näthandel kan komplettera och ersätta butiker och varuhus, • Använda datorstöd i exponerings-, service-, och säljarbetet, och • Använda internet och sociala medier i marknadsföringssyfte.

<p>Arbetsmiljö och säkerhet</p>	<p>Det finns en rad frågor som berör arbetsmiljö och säkerhet för kunder, personal och företag inom handels- och tjänstesektorn. Det handlar om ergonomi och arbetsplatsens utformning samt andra fysiska och psykosociala arbetsmiljöfrågor. Vidare behöver eleverna få en inblick i säkerhet och risker i handeln samt hur dessa kan förebyggas genom ett arbete för god inre och yttre säkerhet.</p>	<p>Arbetsmiljö och säkerhet (FÖSSEV0) Tillämpning av ergonomiska och miljömedvetna arbetssätt (FÖSSEV0) (FÖSPER01) Ergonomi och arbetsmiljö (INFINF01) (INKINK01) Säkerhet och risker för kunder, personal och företag. (HANAFRO) (HANBRS0)</p>
--	---	--