

## Læreplan i vg3 reservedelsfaget

Fastsatt som forskrift av Utdanningsdirektoratet 24. juni 2021 etter delegasjon i brev av 13. september 2013 fra Kunnskapsdepartementet med hjemmel i lov 17. juli 1998 nr. 61 om grunnskolen og den vidaregåande opplæringa (opplæringslova) § 3-4 første ledd.

Gjelder fra 01.08.2022

## Om faget

### Fagets relevans og sentrale verdier

Vg3 reservedelsfaget handler om distribusjon av deler og utstyr til kjøretøy til bilbransjen og andre forbrukere på markedet. Faget skal gi lærlingene kunnskap om reservedeler, utstyr, logistikk og digitale styringsverktøy og forståelse av teknologien i kjøretøy. Faget handler om å gi bedrifter og kunder rett del til rett teknologi og rett kjøretøy for å opprettholde bilparken i samfunnet. Faget skal bidra til at arbeidslivet har fagarbeidere som kan utføre veilednings- og distribusjonsoppgaver på en god og selvstendig måte.

Alle fag skal bidra til å realisere verdigrunnet for opplæringen. Vg3 reservedelsfaget skal bidra til å utvikle den enkeltes identitet som fagarbeider. Kritisk tenkning utvikles gjennom arbeid med praktiske veilednings- og distribusjonsoppgaver der lærlingens utførelse har betydning for valg av produkt og drift av lager. Etisk bevissthet fremmes gjennom refleksjon over hvordan ulike produkter påvirker miljø og sosiale forhold. Engasjement fremmes når lærlingene erfarer hvordan deres fagkompetanse bidrar til at bedrifter og kundene får riktig reservedel, slik at kjøretøyene blir driftssikre.

### Kjerneelementer

#### Helse, miljø og sikkerhet

Kjerneelementet helse, miljø og sikkerhet handler om å forstå og følge rutiner for helse, miljø og sikkerhet i praksis. Kjerneelementet handler videre om å bruke egnet verneutstyr gjennom arbeidshverdagen, å plassere varer og lagerbeholdning ryddig, hensiktsmessig og trygt og å håndtere fysiske utfordringer i arbeidslivet.

#### Kommunikasjon, salg og økonomi

Kjerneelementet kommunikasjon, salg og økonomi handler om samspill med kunder og kolleger. Kjerneelementet handler om budsjetter, produktkostnader ved innkjøp, fortjeneste, utgifter og lagerets lønnsomhet. Kjerneelementet handler videre om å anvende bedriftens styringsverktøy i tråd med regelverk og om å gjennomføre tiltak for å styrke lagerets lønnsomhet.

#### Produkt og produktvalg

Kjerneelementet produkt og produktvalg handler om å veilede kunder i å velge rett produkt ut fra kundens behov. Det handler også om kunnskap om produkter for kjøretøy, om reservedeler og tilbehør, om innhenting og bruk av datablader og om leverandørens spesifikasjoner. Kjerneelementet handler

videre om å forstå sammenhengen mellom kjøretøyets understellsnummer og riktig reservedel, ekstrautstyr og tilbehør til kjøretøyet.

## Logistikk

Kjerneelementet logistikk handler om styring og drift av reservedelslager. Det handler om rutiner for bestilling, salg, lagring, pakking og forsendelser. Videre handler det om reklamasjoner, retur av deler, destruksjon og gjenvinning.

## Tverrfaglige temaer

### Bærekraftig utvikling

I vg3 reservedelsfaget handler det tverrfaglige temaet bærekraftig utvikling om håndtering og resirkulering av emballasje, farlig avfall og komponenter som håndteres i daglige arbeidsoppgaver. Det handler også om å velge reservedeler, ekstrautstyr og tilbehør for å redusere avfall og bidra til å forlenge kjøretøyets levetid. Videre handler det om refleksjon over og tiltak for å minimere bruk av kjemikalier og kildesortere avfall for å begrense miljøavtrykket.

## Grunnleggende ferdigheter

### Muntlige ferdigheter

Muntlige ferdigheter i vg3 reservedelsfaget innebærer å forstå uttrykksmåter, fremme egne synspunkter og drøfte problemstillinger i ulike situasjoner og sammenhenger. Det innebærer også å bruke fagspråk og å diskutere løsninger i ulike situasjoner og sammenhenger med kunder, kolleger og samarbeidspartnere.

### Å kunne skrive

Å kunne skrive i vg3 reservedelsfaget innebærer å dokumentere og planlegge innkjøp og håndtere returer og reklamasjoner. Videre innebærer det å utforme faglige tekster med bruk av fagspråk tilpasset mottaker og formål. Videre innebærer det å utforske og reflektere over faglige emner og problemstillinger og bruke kilder på en kritisk måte som lar seg etterprøve. Det innebærer også å dokumentere utført arbeid og utforme rapporter ved bruk av bedriftens systemer og rutiner.

### Å kunne lese

Å kunne lese i vg3 reservedelsfaget innebærer å finne og bruke tekniske opplysninger og spesifikasjoner og å forstå og bruke delekataloger og helse-, miljø- og sikkerhetsdatablader. Det innebærer også å tolke informasjon fra

kunder, leverandører og kolleger og å forstå regelverk. Videre innebærer det å bruke kilder på en kritisk måte som lar seg etterprøve.

## Å kunne regne

Å kunne regne i vg3 reservedelsfaget innebærer å regne ut varens verdi, kostpris, fortjeneste og salg. Videre innebærer det å beregne kostnader i forbindelse med feilbestillinger, returer, reklamasjoner, avhending, lønn og drift, og å bearbeide informasjon for å vise sammenhenger. Det innebærer også økonomisk styring av lager.

## Digitale ferdigheter

Digitale ferdigheter i vg3 reservedelsfaget innebærer å bruke digitale ressurser til å søke fram kataloger, dokumenter, forskrifter og tekniske data. Videre innebærer det å bruke digitale ressurser og styringssystemer for betaling, valg av deler, bestillinger, lager, innkjøp og dokumentasjon.

# Kompetansemål og vurdering

## Kompetansemål og vurdering vg3 reservedelsfaget

### Kompetansemål

Mål for opplæringen er at lærlingen skal kunne

- planlegge og gjennomføre arbeid i tråd med bedriftens system for internkontroll og kvalitetssikring og i henhold til internasjonale og nasjonale standarder
- veilede kunder i valg av reservedeler, tilbehør og ekstrautstyr til kjøretøy ut fra kundens behov, kjøretøyets understellsnummer og gjeldende regelverk
- behandle kunder og kundeinformasjon i tråd med lovverk, etikk, faglige normer og bedriftens retningslinjer
- behandle reklamasjoner i henhold til lovverk og bedriftens og leverandørens garantisystem
- veilede kunden og beskrive ulike valg av sikkerhetsutstyr og tilbehør og alternativer for montering av disse
- pakke og sende ordre etter kundens bestilling
- drøfte og anbefale bruk av byttekomponenter ut fra pris og miljøhensyn
- vurdere og foreslå tiltak for å øke bedriftens salg og fortjeneste
- bruke lagerstyringssystem for innkjøp, oppfølging, salg og økonomistyring
- analysere og vurdere lagerbeholdningen med tanke på omsetningshastighet

- gjennomføre mottakskontroll og plassering av varer
- dokumentere avvik og reklamasjoner ved mottak av varer i henhold til virksomhetens rutiner
- gjøre rede for vareflyten fra leverandør til gjenvinning og destruksjon, og håndtere og sortere avfall etter bedriftens rutiner
- bruke verneutstyr etter gjeldende krav til helse, miljø og sikkerhet
- forstå og anvende helse-, miljø- og sikkerhetsdatablader
- analysere lagerets verdi og vurdere muligheter for kostnadsreduksjoner og skroting av varer
- delta i oppsett av budsjett og forstå balansen mellom inntekter og utgifter
- gjennomføre fakturering og kreditering og forstå hva ubetalte fakturaer medfører
- gjennomføre og dokumentere ordrer, restordrer, reklamasjoner og returprosedyrer i bedriftens lagersystem
- gjennomføre kontroll av inngående faktura
- gjennomføre varetelling
- gjennomføre og vurdere utstillinger og presentasjoner av varer i virksomheten
- presentere pristilbud for kunder og gjennomføre salget etter bedriftens rutiner og krav
- gjøre rede for partssamarbeidet i bedriften, og reflektere over arbeidsgivers og arbeidstakers plikter og rettigheter, og over hvilke krav og forventninger som stilles til et likeverdig og inkluderende arbeidsliv.

## Underveisvurdering

Underveisvurderingen skal bidra til å fremme læring og til å utvikle kompetanse. Lærlingene viser og utvikler kompetanse i vg3 reservedelsfaget når de bruker kunnskaper, ferdigheter og kritisk tenkning til å løse arbeidsoppgaver i faget.

Instruktøren skal legge til rette for lærlingmedvirkning og stimulere til lærelyst gjennom varierte arbeidsoppgaver. Instruktøren og lærlingene skal være i dialog om lærlingenes utvikling i vg3 reservedelsfaget. Lærlingene skal få mulighet til å uttrykke hva de opplever at de mestrer, og reflektere over egen faglig utvikling. Instruktøren skal gi veiledning om videre læring og tilpasse opplæringen slik at lærlingene kan bruke veiledningen for å utvikle kompetansen sin i faget.

# Vurderingsordning

## Sluttvurdering

Før fagprøven må alle som ikke har fulgt normalt opplæringsløp, ha bestått en skriftlig eksamen laget ut fra læreplanen i faget. Eksamen utarbeides sentralt og sensureres lokalt. Eksamen skal ikke ha forberedelsesdel.

Opplæringen i vg3 reservedelsfaget skal avsluttes med en fagprøve. Alle skal opp til fagprøven, som skal gjennomføres over minst to virkedager.



Læreplan

# Reservedelsfaget

Med veiledende punkter

# Kompetansemål og vurdering

## Kompetansemål og vurdering vg3 Lette kjøretøy

### Kompetansemål

#### Mål for opplæringen er at lærlingen skal kunne

1. Planlegge og gjennomføre arbeid i tråd med bedriftens system for internkontroll og kvalitetssikring og i henhold til internasjonale og nasjonale standarder.

##### **Omfatter blant annet:**

- Kunne forklare hvilke lovverk som er styrende for de prosesser som foregår i bedriften
- Forklare forskjellen på Kjøpsloven og Forbrukerkjøpsloven, og leverandørens/produzentenes garantiordninger.
- Ha kjennskap til lovverket som styrer markedsføring, og forstå på hvilken måte dette har betydning for bedriftens muligheter for markedsføring.
- Kunne finne frem i [www.lovdatabasen.no](http://www.lovdatabasen.no) til kjøretøyforskriften, og kunne bruke den der den er av betydning for veiledning av kundene.
- Utføre kundebehandling i tråd med bedriftens krav til god kundebehandling
- Innhente priser og utarbeide tilbud til kunder basert på leverandørens systemer
- Beskrive bedriftens rutiner for internkontroll og hva denne rutinen skal bidra til
- Forklare hva som menes med kvalitetssikring

2. Veilede kunder i valg av reservedeler, tilbehør og ekstrautstyr til kjøretøy ut fra kundens behov, kjøretøyets understells nummer og gjeldende regelverk.

##### **Omfatter blant annet:**

- Kjenne til og kunne veilede kunder om tilbehør og ekstrautstyr innenfor ekstra lys, kufanger/lyktebøyle, i henhold til gjeldende lovverk for regulering av lys og ekstralys.
- Kunne veilede kunder om nødvendig utstyr/deler for montering av ekstralys og tilbehør til disse.
- Kjenne til og kunne veilede kunder om innenfor dekk og felg i tråd med gjeldende lovverk. Stro-bok.
- Kjenne til og kunne veilede om produkter for tilleggsvarme og produkter i "komfortgruppen" til kjøretøy (for eksempel; motorvarmere, kupevarmere, audio/video).
- Kjenne til og kunne veilede om ulike løsninger for hengerfeste.
- Kunne veilede kunden om produkter for overflatevedlikehold, pleieprodukter og produkter for å forebygge korrosjon, samt kunne tilbud kunden alternativer for utbedring av mindre lakkskader (Tatt ut av læreplanen???)
- Kunne drøfte ulike tiltak innen service og vedlikehold med kunden i lys av ønsket om å forlenge levetiden for bilen.

3. Behandle kunder og kundeinformasjon i tråd med lovverk, etikk, faglige normer og bedriftens retningslinjer

##### **Omfatter blant annet:**

- Kunne fortelle om hvordan taushetsplikt påvirker hvordan vi håndterer bedriftens interne opplysninger (bedriftshemmeligheter)
- Fortelle om hva det betyr å ta hensyn til etiske retningslinjer og taushetsplikt knyttet til sensitive opplysninger om kollegaer.
- Håndtere opplysninger om priser og rabatt betingelser ut mot kunder/kundegrupper på en etisk forsvarlig måte.
- Håndtere opplysninger om innkjøpspriser, andre sensitive betingelser fra leverandører (agenturer/forhandleravtaler osv) på en etisk forsvarlig måte.
- Behandle kundeopplysninger på en etisk forsvarlig måte; kunne fortelle om hvilke opplysninger som er taushetsbelagte, spesielt kunne fortelle om retningslinjer og taushetsplikt knyttet til arbeid på eller salg/ettermontering av utstyr til tjenestekjøretøy (eks: politi, brannvesen, ambulanse, tollvesen, samt sivilkjøretøy innenfor disse).



#### 4. Behandle reklamasjoner i henhold til lovverk og bedriftens og leverandørens garantisystem

##### **Omfatter blant annet:**

- Kunne utføre arbeid og veilede kunden etter garantiregler fra bedriften og fra leverandøren/fabrikanten
- Beskrive bedriftens rutine for garanti/reklamasjon på deler
- Beskrive bedriftens rutine for garanti/reklamasjon på utført arbeid
- Forklare hovedforskjellen på forbrukerkjøpsloven og kjøpsloven, og når de kommer til anvendelse, med eksempler.
- Forklare på hvilken måte Angrerettloven kommer til bruk i arbeidshverdagen.

#### 5. Veilede kunden og beskrive ulike valg av sikkerhetsutstyr og tilbehør og alternativer for montering av disse

##### **Omfatter blant annet:**

- Bruke fabrikantens retningslinjer for montering av sikkerhetsutstyr og tilbehør
- Finne frem til og veilede kunden om ulike varianter av lastesikrings-utstyr, samt montering av lastestativ-løsninger (evt lastsikringsutstyr i tungbil-bransjen der dette er aktuelt.)
- Finne frem til og veilede kunden om aktuelle varianter av barneseter, veilede rundt krav til montering av barneseter, og generelt om sikring av barn i bil (alder/størrelse bestemt).
- Kunne forklare forskjellen på aktive og passive sikkerhetssystemer og disses virkemåte (kunne komme med eksempler)

#### 6. Pakke og sende ordre etter kundens bestilling

##### **Omfatter blant annet:**

- Beskrive bedriftens rutiner for pakking og forsendelse av ordre
- Beskrive bedriftens rutiner for bestilling av frakt for ordre til kunde
- Beskrive hvordan emballering og merking av ulike typer gods gjennomføres
- Kunne reflektere rundt valg av emballasje og fraktmetode ut fra pris og miljøhensyn

#### 7. Drøfte og anbefale bruk av byttekomponenter ut fra pris og miljøhensyn

##### **Omfatter blant annet:**

- Tilby kunder ulike alternativer ved byttekomponenter (nytt/brukt/pant)
- Kunne gi eksempler på typiske byttekomponenter
- Kunne drøfte hvordan bruk av byttekomponenter kan bidra til bedre bærekraft

#### 8. Vurdere og foreslå tiltak for å øke bedriftens salg og fortjeneste

##### **Omfatter blant annet:**

- Kunne foreslå tiltak for å redusere kostnader knyttet til salg og lagerdrift
- Kunne foreslå salgsfremmende tiltak som for eksempel kampanjer, tilbud, utstilling av varer/produktgrupper med flere
- Forklare hva intern markedsføring innebærer
- Kunne foreslå ulike typer markedsføringstiltak både i sosiale medier, og gjennom tradisjonelle former for markedsføring feks gjennom plakatering, annonsering ol.
- Vurdere mersalgprodukter og kampanjer som fremmer mersalg av varer med høy fortjenestemargin
- Kunne forklare forskjellen på omsetning og resultat
- Forklare/vise til forskjellen på omsetning og resultat knyttet til en konkret salgs- og/eller markedsføringsaktivitet

#### 9. Bruke lagerstyringssystem for innkjøp, oppfølging, salg og økonomistyring

##### **Omfatter blant annet:**

- Gjøre vurderinger tilknyttet varebeholdning av sesongvarer på bakgrunn av salgshistorikk.
- Kunne benytte lagerstyringssystem som verktøy i forhold til salg (for eksempel mersalgprodukter basert på salgs/kundehistorikk, proaktivt/oppsøkende salg)
- Bruke lagerstyringssystem for å frembringe rapporter knyttet til økonomistyring (likviditet, lagersaldo).

#### 10. Analysere og vurdere lagerbeholdningen med tanke på omsetningshastighet

**Omfatter blant annet:**

- Kjennskap til bruk av salgsstatistikk for vurdering av lagersaldo og dens betydning for bedriftens likviditet.
- Forstå og forklare følger/risikoaspekter ved for høy lagersaldo
- Forstå og forklare følger/risikoaspekter ved for lav lagersaldo
- Forklare begrepet ledetid og betydningen av eksterne faktorer betydning for leveringsdyktighet (verdensøkonomi, tilgang på deler, internasjonale shipping-forhold, valutaendringer, pandemi mfl.).

**11. Gjennomføre mottakskontroll og plassering av varer****Omfatter blant annet:**

- Gjennomføre mottakskontroll, samt rapportere avvik med mottak av varer
- Plassere varene på lager i henhold til bedriftens lokasjonssystem

**12. Dokumentere avvik og reklamasjoner ved mottak av varer i henhold til virksomhetens rutiner****Omfatter blant annet:**

- Forklare bedriftens rutiner ved skader, avvik og mangler ved mottakskontroll av varer
- Forklare leverandørens krav til dokumentasjon ved reklamasjon

**13. Gjøre rede for vareflyten fra leverandør til gjenvinning og destruksjon, og håndtere og sortere avfall etter bedriftens rutiner****Omfatter blant annet:**

- Kjenne til og fortelle om produkters opphav/produksjon
- Kjenne til og fortelle om et produkts livssyklus og prosedyrer for gjenvinning av produkter
- Forklare om bedriftens avfallssorteringssystem
- Forklar hvorfor bedriften har krav til kildesortering

**14. Bruke verneutstyr etter gjeldende krav til helse, miljø og sikkerhet****Omfatter blant annet:**

- Forklare hva som er risikoutsatte produkter i bedriften som må håndteres etter egne rutiner (f.eks høyvolts-batterier, airbager, kjemi etc)
- Forklare hva man selv kan påvirke for å fremme helse, miljø og sikkerhetstiltak for å unngå skader på kort og lang sikt
- Kunne si noe om behov for tilpasning av arbeidsplassen - ergonomiske hjelpemidler som hev/senk-bord, headset, tilpassing av stol, mulighet for å benytte stå-matte/stå-brett, vareheis, bruk av lift/truck andre løftehjelpemidler i lagerdriften.
- Fortelle om det verneutstyret som du har bruk for i din arbeidshverdag, når brukes hva?
- Forklare hvordan du må tilpasse verneutstyr etter de arbeidsoppgavene du skal utføre
- Fortelle om det er ulike krav og utstyr til ulike avdelinger/områder i bedriften
- Bruke bedriftens rutine for risikovurdering
- Dokumentasjon av sikkerhetsopplæring
- Kunne forklare hva som er oppgaven/rollen til en tillitsvalgt, og et verneombud.
- Kunne fortelle om hva som kan være verdifullt ved å være organisert i en fagforening.

**15. Forstå og anvende helse-, miljø- og sikkerhetsdatablader****Omfatter blant annet:**

- Vite hvor sikkerhetsdatablader finnes i din bedrift
- Kunne finne frem riktig sikkerhetsdatablader til riktig produkt
- Kunne finne frem til punktet til sikkerhetsdatablader som omhandler verneutstyr
- Kunne finne frem til punktet til sikkerhetsdatablader som omhandler førstehjelp
- Kunne finne frem til punktet til sikkerhetsdatablader som omhandler hvordan produktet skal lagres og saneres forsvarlig
- Kunne tolke varselsmerkingen av produkter

## 16. Analysere lagerets verdi og vurdere muligheter for kostnadsreduksjoner og skroting av varer

### Omfatter blant annet:

- Vurdere ukurante/utgåtte varer ifht varenes verdi og mulig retur eller sanering/skroting
- Gjennomføre skroting i tråd med rutiner og krav til HMS
- Forstå og kunne forklare hvorfor ukurant varebeholdning er en kostnad for bedriften
- Forklar om overvåking av datostempling på produkter, hvilke varegrupper er sensitive for datostempling i deres bedrift

## 17. Delta i oppsett av budsjett og forstå balansen mellom inntekter og utgifter

### Omfatter blant annet:

- Sett opp et budsjett for en salgsaktivitet eller kampanje
- Lag et personlig budsjett for din månedslønn
- Forklar punktene i budsjettet
- Fortell hva som er inntekter og utgifter
- Fortell hvilke punkter i budsjettet som er inntektsgivende
- Forklar forskjellen på omsetning og resultat, og forklar hvordan man kan avgjøre om en salgsaktivitet har vært lønnsom

## 18. Gjennomføre fakturering og kreditering og forstå hva ubetalte fakturaer medfører

### Omfatter blant annet:

- Gjennomføre fakturering av kunden i tråd med bedriftens rutiner
- Fortelle om ulike betalingstyper som finnes og benyttes i din bedrift
- Forklare hvilke kriterier som må ligge til grunn for at en kunde kan få betale på faktura
- Forklare hva som menes med kredittid
- Forklar hvordan lengden på kredittiden til kunden påvirker bedriftens evne til å betale fakturaer
- Forklare begrepet soliditet
- Forklare hva som er konsekvensen av manglende likviditet

## 19. Gjennomføre og dokumentere ordrer, restordrer, reklamasjoner og returprosedyrer i bedriftens lagersystem

### Omfatter blant annet:

- Gjennomføre og dokumentere ordre
- Gjennomføre og dokumentere restordre
- Forklare bedriftens rutiner for retur
- Gjennomføre retur etter gjeldende rutiner
- Forklare bedriftens rutiner for reklamasjon
- Delta i behandling av reklamasjoner etter bedriftens rutiner

## 20. Gjennomføre kontroll av inngående faktura

### Omfatter blant annet:

- Gjennomføre kontroll, og forklare hva som må kontrolleres ved en inngående faktura

## 21. Gjennomføre varetelling

### Omfatter blant annet:

- Delta i organisering og gjennomføring av bedriftens varetelling
- Gjennomføre og forklare bedriftens rutiner ved skader, avvik og mangler

## 22. Gjennomføre og vurdere utstillinger og presentasjoner av varer i virksomheten

### Omfatter blant annet:

- Planlegge og utarbeide egne utstillinger og/eller presentasjoner av varer fysisk i butikk
- Vurdere effekten av utstillinger eller andre salgsfremmende tiltak
- Vurdere nye markedsføringskanaler for å vise frem bedriftens produkter/produktutvalg, begrunne valg av eksisterende kanaler

23. Presentere pristilbud for kunder og gjennomføre salget etter bedriftens rutiner og krav

**Omfatter blant annet:**

- Utarbeide pristilbud basert på leverandørens priser og bedriftens kalkyler for fortjeneste
- Presentere pristilbud til kunde på forespørsel
- Gjennomføre salg til kunden basert på gitt pristilbud

24. Gjøre rede for partssamarbeidet i bedriften, og reflektere over arbeidsgivers og arbeidstakers plikter og rettigheter, og over hvilke krav og forventninger som stilles til et likeverdig og inkluderende arbeidsliv

**Omfatter blant annet:**

- Fortelle om hvilke rettigheter og plikter arbeidsgiver har i et arbeidsforhold
- Fortelle om hvilke rettigheter og plikter arbeidstaker har i et arbeidsforhold
- Fortell hva som menes med et likeverdig og inkluderende arbeidsliv
- Beskrive noen tiltak som kan gjøres for å skape et likeverdig og inkluderende arbeidsliv.
- Fortelle om hvilke roller i bedriften som er ment å skulle ivareta et likeverdig og inkluderende arbeidsliv