

# Service i arbeidslivet

## Undervisningsopplegg tilpasset:

Norsk vg1 eller vg2 på service og samferdsel

## Grunnleggende ferdigheter:

Eleven jobber med begreps- og tekstforståelse opp mot sitt eget programfag. De skal også skrive kreativ tekst om temaet og anvende digitale ferdigheter.

### Kort presentasjon av undervisningsopplegget:

- Uformell skriving om temaet service
- Jobbe med relevante begreper i programfaget
- Lytte til fagstoff knyttet til temaet
- Skrive kreativ tekst, med utgangspunkt i romanutdrag, eventuelt digital historiefortelling eller rollespill

## Forslag til gjennomføring:

- Uformell skriving:

Som introduksjon til temaet ser elevene "Ylvis selger ipod" på Youtube ([http://www.youtube.com/watch?v=j5TRS\\_rqWHI](http://www.youtube.com/watch?v=j5TRS_rqWHI)). Etter å ha sett klippet, får elevene 3 minutter til å skrive ned det de har sett og adferden til de tre personene. **Oppgave: "Beskriv situasjonen. Hva skjer? Hvordan oppfører de ansatte seg? Hvordan reagerer kunden?"** Etter tre minutter, lese elevene det de har skrevet høyt for sidemann.

Deretter diskuteres begrepet "service" i klassen. Hva betyr begrepet? Når yter man service? Hva er god service? Lærer skriver tankekart på tavla.

- Lytteoppgave:

Lytt til teksten "Hva er service?" på ndla, <http://ndla.no/nb/node/71425?fag=52291> (til og med "Service skaper samspill") mens elevene følger med på teksten. Etter hvert avsnitt, stopper man opplesninga og elevene skriver ned tre ord de ikke kjenner fra før, og disse skrives ned og puttes i en boks. Når man har hørt hele teksten, så trekker man noen ord som blir forklart.

- Faguttrykk:

Elevene jobber med fagstoffet:

<b>Begreper</b>	<b>Forklaring</b>	<b>Lag en setning som viser at du har forstått begrepet eller sitatet</b>
Service		
Kunde		
“Service er et produkt”		
“Service er en opplevelse”		
“Service er en tjeneste”		
“Service er personlig og konkret”		

- Kreativ skrivning:

Lese utdrag fra Hedda Høgby Robertsen, *Skutt i filler av Mads Mikkelsen*, 2009, s. 11. Elevene skal skrive to kortere, kreative tekster, der kunden opplever dårlig og god service. Oppgaven: **“Forestill deg at du er kunden som kommer inn i butikken og blir ekspedert av hovedpersonen. Fortell om to ulike situasjoner der du får god og dårlig service.”** Disse tekstene skal vurderes. Et annet alternativ er å lage en digital fortelling med samme utgangspunkt, eventuelt rollespill.

#### **Kompetansemål i norskfaget:**

- bruke fagkunnskap fra eget utdanningsprogram i foredrag og diskusjoner om skole, samfunn og arbeidsliv
- bruke et bredt register av språklige virkemidler i egen skrivning, i sakprosa og kreative tekster, på bokmål og nynorsk
- drøfte innhold, form og formål i et representativt utvalg samtidstekster, skjønnlitteratur og sakprosa på bokmål og nynorsk og i oversettelse fra samisk

#### **Kompetansemål i programfaget kommunikasjon og service:**

- beskrive hvilke sentrale elementer som kjennetegner god service og kunne gi slik service
- bruke behovsteori og motivasjonsbegrepet til å avdekke og tilfredsstille kundens behov
- kunne bruke relevante digitale verktøy til kommunikasjon og utarbeidelse av tekster
- lage og fremføre presentasjoner ved bruk av digitale verktøy

#### **Vurdering:**

Elevene får en vurdering av den kreative teksten, eventuelt rollespillet eller den digitale historiefortellingen. Vurderingskriteriene avklares med klassen.