

## Utviklingsredegjørelse 2021 - 2025

Faglig råd for salg, service og reiseliv



Utviklingsredegjørelsene for 2021-2025  
Faglig råd for salg, service og reiseliv  
Fagansvarlig i sekretariatet (e-post): [celine.berglie@udir.no](mailto:celine.berglie@udir.no)

## Innhold

<b>Sammendrag</b> .....	<b>5</b>
<b>Kapittel 1 - Innledning</b> .....	<b>6</b>
Ny struktur etter LK-20 .....	6
Om utviklingsredegjørelsen .....	7
<b>Kapittel 2 - Grønn omstilling</b> .....	<b>9</b>
2.1. Reiselivs faget .....	9
Konsekvenser for utdanningstilbudet .....	13
Anbefaling .....	14
2.2. Salgsfaget .....	14
Konsekvenser for utdanningstilbudet .....	15
Anbefaling .....	15
2.3. Service- og administrasjonsfaget .....	16
Konsekvenser for utdanningstilbudet .....	16
Anbefaling .....	17
2.4. Sikkerhetsfaget .....	19
<b>Kapittel 3- Teknologisk utvikling</b> .....	<b>20</b>
3.1. Reiselivs faget .....	20
Konsekvenser for utdanningstilbudet .....	21
Anbefaling .....	23
3.2. Salgsfaget .....	23
Konsekvenser for utdanningstilbudet .....	24
Anbefaling .....	24
3.3. Service- og administrasjonsfaget .....	24
Konsekvenser for utdanningstilbudet .....	25
Anbefaling .....	25
3.4. Sikkerhetsfaget .....	26
Konsekvenser for utdanningstilbudet .....	26
Anbefaling .....	26
<b>Kapittel 4 - Grønn og digital «tvillingomstilling»</b> .....	<b>28</b>
4.1. Reiselivs faget .....	28
<b>Kapittel 5 - Bærekraftig utvikling som tverrfaglig tema i læreplanene</b> .....	<b>29</b>
5.1. Reiselivs faget .....	29
5.2. Salgsfaget .....	29
<b>Kapittel 6 - Grensesnittet mellom fagopplæringen og fagskolestudier</b> .....	<b>30</b>
6.1. Reiselivs faget .....	30
Anbefaling: .....	30
6.2. Salgsfaget .....	30
Anbefaling: .....	31

6.3. Sikkerhetsfaget .....	31
<b>Kapittel 7 - Annen utvikling av spesiell betydning for utdanningsprogrammet .....</b>	<b>32</b>
7.1. Reiselivsfaget – Kunnskap om programområdet .....	32
7.2. Salgsfaget – Rekruttering .....	32
7.3. Sikkerhetsfaget – Samfunnsikkerhet.....	32
<b>Kapittel 8 - Tematisk dypdykk .....</b>	<b>34</b>
8.1. Reiseliv - Ny struktur på vg3 .....	34
8.2. Sikkerhet – Dimensjonering og rekruttering .....	35
8.3. Yrkesfaglig fordypning (YFF) .....	36
8.4. Gjennomføring av fagprøver .....	37
8.5. Gjennomføring og dimensjonering.....	38

## Sammendrag

Denne rapporten gir en beskrivelse av utviklingen i bransjene knyttet til utdanningsprogrammet salg, service og reiseliv. Rapporten adresserer viktige endringer innen teknologisk utvikling, grønn omstilling og bærekraftig utvikling, og ser dette opp mot kompetansebehov i opplæringen. Målet er å bidra med et kunnskapsgrunnlag slik at opplæringen kan møte fremtidige krav i bransjen og opprettholde relevans i en raskt endrende arbeidsmarkedssituasjon.

Det grønne skifte har innvirkning på alle yrker og bransjer. For salg, service og reiseliv viser dette seg særlig gjennom mer bærekraftige praksiser og reduksjon av energiforbruk og andre klimaavtrykk. Faglig råd for salg, service og reiseliv (FRSSR) mener dagens læreplaner i stor grad møter disse endringene og behovene, men anbefaler at sentrale begreper innen bærekraft i større grad bør inkluderes i kompetansemålene og læreplanene.

For salg, service og reiseliv har den teknologiske utviklingen vist seg særlig gjennom kunstig intelligens, virtuell virkelighet, applikasjoner og effektivisering og digitalisering av verktøy og hjelpemidler. FRSSR ser et behov for oppdatert digital kompetanse både blant elever/lærlinger og lærere/instruktører/faglig ledere.

For å møte utviklingen innen grønn omstilling, teknologisk utvikling og bærekraft, mener FRSSR det er nødvendig med brede kompetansemål i læreplanene som fanger opp sentrale begreper. Et tettere samarbeid mellom skole og næringsliv er også avgjørende for å møte og ivareta utviklingen. FRSSR ser også behov for et bedre etter- og videreutdanningstilbud for lærere, instruktører og faglige ledere. Det anbefales også å styrke forholdet mellom fagopplæring og fagskolestudier for å styrke kompetansen på tvers av utdanningsnivåer.

I tillegg har rådet trukket frem egne temaer de mener det er behov for å se nærmere på: *Yrkesfaglig fordypning (YFF)* og at lærere bør sikres tid til oppfølging av elevene, *organisering og gjennomføring av fagprøvene* og at dette i større grad må samordnes mellom fylkene og være mer praksisnær, *gjennomføring i utdanningsprogrammet* og at mange faller fra etter vg1 samtidig som det er ujevn fordeling på vg2-løpene, *dimensjonering* og om næringslivets behov bør vektlegges i større grad.

November 2024

## Kapittel 1 - Innledning

Salg, service og reiseliv utdanner fagarbeidere til store og viktige næringer slik som handelsstanden og reiselivet, men også til vekterbransjen, Forsvaret og andre offentlige virksomheter. Dette er næringer og virksomheter som er lokalisert i hele landet.

Etter Fagfornyelsen (LK20) i 2020 ble utdanningsprogrammet Service og samferdsel til Salg, service og reiseliv. Utdanningsprogrammet utdanner i dag til sluttkompetanser i fire fag: Salgsfaget, reiselivsfaget, service- og administrasjonsfaget og sikkerhetsfaget. Tidligere resepsjonsfaget og reiselivsfaget ble slått sammen til ett felles reiselivsfag, mens transport- og logistikkfag, og IKT-servicefag, ble flyttet til andre utdanningsprogrammer.

På kort tid har Salg, service og reiseliv etablert seg som et populært utdanningsprogram. Fra innføringen av LK20 til skoleåret 2024/25 har utdanningsprogrammet hatt en økning på ca. 45 prosent på innsøkingen til vg1<sup>1</sup>. Det er også positive søkertall til de to retningene på vg2, Salg og reiseliv og service, sikkerhet og administrasjon, og til vg3 (opplæring i bedrift). Utdanningsprogrammet har også en god kjønnsbalanse med nærmest likevekt mellom kjønnene.

Den økende interessen for Salg, service og reiseliv er sammensatt, men kan blant annet skyldes følgende forhold:

- et godt samarbeid mellom skole og lokalt næringsliv
- praksis i yrkene gjennom YFF, både på vg1 og vg2
- en praktisk tilnærming i undervisningen (der mange skoler velger "ungdomsbedrift" som metode)
- og ikke minst handler det om spennende yrkesretninger som passer for dem som gjerne står i førstelinje i et serviceyrke.

Samtidig ser både Faglig råd for salg, service og reiseliv (FRSSR), utdanningssektoren og næringslivet med bekymring på gjennomføringsgraden på utdanningsprogrammet – og da spesielt andelen som tegner lærekontrakt<sup>2</sup>. Forklaringer på den lave gjennomføringsgraden er sammensatt, men den største andelen av elevene som "detter av" tar påbygg: 33 prosent. At elever tar påbygg er ikke feil i seg selv, da kunnskapspåfyll er en god investering. Men vi vet at påbygg er krevende og at ikke alle lykkes, samtidig som behovet for fagarbeidere er stort. Samtidig ser vi at der faglærere og bedrifter fremsnakker bransjene, og ikke minst fagbrevet, klarer man å overbevise flere til å tegne lærekontrakt. Også faget Yrkesfaglig fordypning (YFF) står sentralt som viktig for elevene for å samle erfaringer før de skal ta sine valg om fagretning.

### Ny struktur etter LK-20

Den nye strukturen på salg, service og reiseliv har ført til en stor skeivfordeling mellom vg2-linjene, der 80 prosent av elevene velger salg og reiseliv mens 20 prosent søker seg til service, sikkerhet og administrasjon. På bakgrunn av dette har mange klasser i service- sikkerhet og

<sup>1</sup> <https://www.udir.no/tall-og-forskning/statistikk/statistikk-videregaende-skole/sokere-vgs/sokere-utdanningsprogram/>

<sup>2</sup> <https://www.udir.no/tall-og-forskning/statistikk/statistikk-videregaende-skole/sokere-vgs/sokere-utdanningsprogram/>

administrasjon blitt lagt ned. Dermed står elever mange steder uten et reelt valg på vg2 - med mindre de er villige til å flytte på seg.

På bakgrunn av dette, har FRSSR, og senere Utdanningsdirektoratet (Udir), utredet muligheten for at vg2-linjene blir slått sammen til ett felles løp, med én ny læreplan. Ved å slå sammen linjene vil man kunne gi undervisningen større bredde og gjøre den mer relevant. På den måten unngår vi kanskje også at mange tar omvalg. Faglig sett har de fire fagbrevene på utdanningsområdet svært mange av de samme elementene i seg, hvor 90 % av kompetansemålene i utdanningsprogrammene på Vg2 er like.

I august 2024 ga Kunnskapsdepartementet (KD) sin tilslutning til "at forslaget om å etablere ett felles vg2-løp i utdanningsprogram for salg, service og reiseliv sendes på høring".

FRSSR er videre usikker på om endringen i reiselivsfagene er heldig i det resepsjonsutdanningen blir mindre spisset enn før fagfornyelsen. Strukturen er fortsatt ny, og rådet er opptatt av å samle erfaringer om hvordan den nye strukturen slår ut. Så langt viser riktignok at innsøkingen til opplæring i bedrift i vg3 reiselivsfaget har tiltatt år for år siden LK20 trådte i kraft, og har gått forbi søkertallene fra gammel struktur (summen av lærlinger i resepsjonsfaget og reiselivsfaget). Noe som også er naturlig da vg2 reiseliv før LK20 kun var tilbudt på enkelte utvalgte skoler i fylkene, og nå er knyttet til salg (salg og reiseliv) som tradisjonelt har vært mest søkt. Dermed er elevgrunnlaget for læretid innen reiseliv mye større enn før LK20. Det blir også spennende å se statistikken for gjennomførte fagprøver etter ny struktur og antall nye fagarbeidere i reiselivsfaget.

## Om utviklingsredegjørelsen

En gang i løpet av oppnevningsperioden skal de faglige rådene utarbeide en utviklingsredegjørelse der de gjør greie for den faglige utviklingen og endringer i bransjen/sektoren som får betydning for utdanningstilbudet. Dette ligger i de faglige rådenes mandat. Formålet med arbeidet er å gi en oversikt over endringer i bransjene som kan ha betydning for opplærings-tilbudet.

Arbeidet med denne utviklingsredegjørelsen tar for seg hver av de fire sluttkompetansene utdanningsprogrammet utdanner til:

- salgsfaget
- reiselivsfaget
- service- og administrasjonsfaget
- sikkerhetsfaget

Utover fellestemaene, som omhandler teknologisk utvikling og grønn omstilling, har FRSSR valgt å se nærmere på bla. følgende tematiske dypdykk:

- Yrkesfaglig fordypning (YFF)
- Gjennomføringsgraden på utdanningsprogrammet
- Dimensjonering

I tillegg vil enkelte av sluttkompetansene ha tematiske dypdykk som kun er relevant for den enkelte sluttkompetanse.

Resultatene i utviklingsredegjørelsen baserer seg på samtaler, statistikk, tidligere og tilgjengelige utredninger og generell bransjekunnskap. FRSSR tar likevel forbehold om at det kan være elementer som ikke er fanget opp. Skulle leseren ha meninger som går på tvers av hva som skisseres opp her, ønsker faglig råd å få tilbakemeldinger også om dette. Læreplanverkene skal til en viss grad være dynamiske, slik at endringer i fagene og næringene kan tas opp i læreplanene relativt raskt.



## Kapittel 2 - Grønn omstilling

### 2.1. Reiselivsfacet

*"Et bærekraftig reiseliv forutsetter at vi tar vare på natur- og kulturverdiene, styrker de sosiale verdiene, får fram stoltheten i lokalsamfunnene og utvikler nye arbeidsplasser, samt sikrer en verdiskaping som gjør reiselivet økonomisk levedyktig. Perspektivet er langsiktig: Den naturen vi har i dag skal også kunne nytes av framtidige generasjoner, og det er vår jobb å sikre at den fremdeles er like vakker, spektakulær og levedyktig når det er våre barn og barnebarn sin tur til å bruke den".<sup>3</sup>*

Det grønne skiftet er en sentral driver for å utvikle en mer bærekraftig reiselivsnæring. Norge ligger langt fremme i det grønne skiftet i dag, hvor vi tar bevisste, bærekraftige valg, også når det gjelder utnyttelsesgrad/utbyggingsgrad av jord. Norge har som mål å bli et lavutslippssamfunn innen 2030 og CO<sub>2</sub>-utslippene skal reduseres med minst 50 prosent, sammenlignet med 2019. Det krever store endringer i både offentlig og privat sektor, samt betydelig medvirkning fra befolkningen.

Reiselivsnæringen jobber allerede i dag aktivt for å utvikle mer bærekraftige reiselivstilbud. Dette drives fram av både egeninteresse, etterspørsel fra kunder og lovreguleringer. Samtidig er det viktig å understreke at reiselivet allerede i dag er en næring med forholdsvis lave utslippstall. 97 prosent av CO<sub>2</sub>-utslippene tilknyttet reiselivet, er knyttet til transportleddet<sup>4</sup>. Dette tilsvarer om lag 7 prosent av de samlede utslippene i Norge som er på ca. 51 millioner tonn CO<sub>2</sub>. Om lag 50 prosent av klimagassutslippene fra reiselivet kan knyttes til flytransport etterfulgt av cruise og andre passasjerskip.

At utslippene fra transportleddet skal og må reduseres, henger sammen med at transportmidlene, som fly og buss, på mellomlang og lang sikt blir grønnere. De resterende utslippene, 3 prosent, kommer fra overnattingsbransjen og serveringsbransjen<sup>5</sup>. Og selv om utslippsandelen i disse bransjene er lav, jobber reiselivsnæringen aktivt med å utvikle bærekraftige reiselivstilbud. Dette drives fram av egeninteresse, etterspørsel og krav fra norske og internasjonale gjester samt lovreguleringer. Blant annet har Norge forpliktet seg til å følge opp FNs bærekraftsmål om at matsvinnet (globalt) skal halveres innen 2030<sup>6</sup>. En samlet norsk mat- og måltidsbransje har sluttet seg opp om samme reduksjonsmål.

I Innovasjon Norges reiselivsstrategi, «Sterke inntrykk med små avtrykk», på oppdrag fra Nærings- og fiskeridepartementet fra 2021, foreligger det også sentrale bærekraftsmål:

*Norsk reiseliv skal bidra til at Norge blir et lavutslippssamfunn:*

- Redusere klimautslippene i det stedlige reiselivet med 50 prosent innen 2030.
- Norge skal ha størst mulig andel gjester med høy verdiskapingseffekt og lavt klimaavtrykk. CO<sub>2</sub>-avtrykket fra de besøkendes transport til/fra/i Norge skal reduseres med ti prosent årlig, med 2019 som utgangspunkt.

<sup>3</sup> Mot et bærekraftig reiseliv. Veikart fra reiselivsnæringen i Norge. NHO Reiseliv m.fl. 2017  
[www.nhoreiseliv.no/vi-mener/barekraftig-reiseliv/dokumenter/2017/veikart-fra-reiselivsnaringen-i-norge/](http://www.nhoreiseliv.no/vi-mener/barekraftig-reiseliv/dokumenter/2017/veikart-fra-reiselivsnaringen-i-norge/)

<sup>4</sup> <sup>5</sup> <https://www.nhoreiseliv.no/tall-og-fakta/dokument/2021/Klimarapport2021/>

<sup>6</sup> <https://www.regjeringen.no/no/aktuelt/matsvinn-er-redusert-med-ti-prosent/id2891423/>

- Næringen skal være en pådriver for at klimautslippene i hele transportsektoren går ned.

*Norsk reiseliv skal bidra til attraktive lokalsamfunn og fornøye innbyggere:*

- Der reiselivsaktiviteten øker i omfang skal også sysselsetting og bosetting øke tilsvarende.
- Handels- og servicetilbudet i reiselivs- og hyttekommuner skal være større enn innbyggertallet alene tilsier.

*Norsk reiseliv skal levere så høy kunde verdi at betalingsvilje og gjenkjøp øker*

- Norsk reiseliv skal styrke sin posisjon som et mer komplett reisemål for nasjonale og internasjonale målgrupper, slik at potensialet innen kultur, matopplevelser og gode møter med lokalsamfunnene blir forløst.

I den nasjonale eksportstrategien er det satt som mål å få økt verdiskaping i reiselivet "med mindre avtrykk gjennom sømløse grønne reiseruter til og i Norge."<sup>7</sup> Det er nødvendig å jobbe frem nye tilbud som både gir lave utslipp og samtidig blir attraktive for forbrukerne. Løsningene må tilpasses de reisendes behov, og være sømløse når det gjelder bestillings- og overgangsmuligheter mellom ulike tilbud og transportformer.

"Reiselivsnæringen må forholde seg til både internasjonale og nasjonale reguleringer og bestemmelser, CO<sub>2</sub>-avgift og prinsippet om at den som forurenser må betale. Forbrukerne er også i endring når det gjelder det å ta grønnere valg - som igjen vil endre reisevanene. Derfor blir bærekraftarbeidet på destinasjoner – ikke minst gjennom merkeordningen "bærekraftig reisemål" stadig viktigere å synliggjøre".<sup>8</sup> Målet med Merket for bærekraftig reisemål er å tilrettelegge for at destinasjonsselskap, kommune og andre som utgjør destinasjonsledelsen på et reisemål, sammen kan planlegge, iverksette, måle, forbedre og formidle den jobben de gjør for et mer bærekraftig reiseliv. Merkeordningen er både en sertifisering og en strukturert arbeidsprosess.

I tillegg må hver enkelt bedrift jobbe aktivt med å redusere sine CO<sub>2</sub>-utslipp og jobbe for en bærekraftig utvikling som er både grønn og sosial. I den forbindelse er sertifiseringsordningen "Miljøfyrtårn" spesielt relevant, og går grundig til verks på de ulike tiltaksområdene.

FNs bærekraftsmål og Norges handlingsplan for å nå bærekraftmålene innen 2030, "Mål med mening", danner videre grunnlaget for det meste av bærekraftarbeidet i næringslivet og sivilsamfunnet. Samtidig er FRSSR bevisst på at også det offentlige spiller en viktig rolle i det grønne skiftet, der de skal bidra til at reiselivet utvikler klimavennlige og fremtidsrettede løsninger. Videre må kommunene og fylkeskommunene bidra gjennom sitt ansvar for planlegging, blant annet innenfor areal og transport.<sup>9</sup>

---

<sup>7</sup> [nasjonalt-eksportrad-reiseliv-eksportsatsing.pdf \(nhoreiseliv.no\)](#)

<sup>8</sup> [nasjonalt-eksportrad-reiseliv-eksportsatsing.pdf \(nhoreiseliv.no\)](#)

<sup>9</sup> Leve og oppleve. Reisemål for en bærekraftig fremtid. Norges offentlige utredninger. 2023: 10. Side 42.

<https://www.regjeringen.no/contentassets/1d876bb6e74642908297a9e2bc981118/no/pdfs/nou202320230010000dddpdfs.pdf>

## Fem trender

Basert på det forestående, har FRSSR definert fem trender som er av særlig betydning for å nå målene om å bli et lavutslippssamfunn innen 2030. Trendene tar utgangspunkt i prinsippene for bærekraftig reiseliv fra FNs reiselivsorganisasjon World Tourism Organization, UNWTO, og FNs bærekraftsmål.

Trend 1: High yield – low impact

Trend 2: Reiselivet som helårsnæring

Trend 3: Aktsomhetsvurdering

Trend 4: Redusere matsvinn

Trend 5: Redusere energiforbruk

### Trend 1: High yield – low impact

Norsk reiseliv har en ambisjon om å bli et foregangsland for «grønne» løsninger, og ta posisjonen som verdensledende destinasjon for bærekraftig reiseliv. Samtidig forventer næringen en vekst fra utenlandske turister på nesten 70 prosent frem mot 2030. Det betyr at norsk reiselivsnæring og eksportsatsingen bør rettes mot målgrupper med høy økonomisk verdi/avkastning og lavt klimaavtrykk ("high yield – low impact"), en utviklingsretning som er i tråd med Nasjonal reiselivsstrategi og næringens eget veikart "Mot et bærekraftig reiseliv"- som er et prinsipp næringen har forpliktet seg til å følge mot et bærekraftig reiseliv i 2030 og 2050.

Satsingen på utenlandske turister bør derfor rettes mot:

- Målgrupper som har et høyere forbruk enn gjennomsnittet
- Segmenter hvor Norge allerede har en sterk posisjon eller segmenter hvor det ligger et uutnyttet potensial
- Hovedsakelig nærmarkeder med et lavere klimaavtrykk, samt enkelte segmenter i USA og i Asia (gjennom turoperatører)

### Trend 2: Reiselivet som helårsnæring

En del av forklaringen på økningen av besøkende til Norge, skyldes at flere destinasjoner, og bedrifter, går fra sesongvirksomhet til helårsnæring. Ved at næringen i større grad blir en helårsnæring, vil det være lettere å tiltrekke seg både arbeidskraft og investeringer. Det vil igjen øke skatteinntektene til stat og kommune, men også gjøre det lettere å tiltrekke seg kompetent arbeidskraft eller gründere som ønsker å satse i en region. Som en næring med aktivitet i nærmest alle landets kommuner, sikrer reiselivsnæringen gode lokalsamfunn over hele landet. Reiselivet er for mange kommunens beste venn hvor man kan leve gode og innholdsrike liv.

En viktig forutsetning for å nå målet om reiselivet som helårsnæring, er at man må utvikle produkter og tjenester som henvender seg til nye segmenter og målgrupper. Eksempler på destinasjoner som har beveget seg fra å ha primært sesongvirksomhet til å ha turister hele året er Alta, Tromsø, Lofoten i Nord-Norge, og klassiske vinterdestinasjoner som Hemsedal og Trysil. Mange destinasjoner, virksomheter og offentlig sektor i Nord-Norge har jobbet målrettet i flere år med å utvikle gode vinterprodukter slik som nordlyssafarai, huskyturer og ishoteller. Økning i besøkstallene til de nordligste fylkene bekrefter at dette arbeidet har kastet av seg.

Skidestinasjonene Hemsedal og Trysil på sin side, har gått fra å ha utelukkende skiturister (inkl. hytteturister), til nå å ha godt med besøkende også sommerstid. Årsaken til dette skyldes bla. satsing på produktutvikling og distribusjon/pakettering.

For å sikre verdiskaping, er det sentralt å ta valg om hvilke segmenter destinasjonen og bedriftene kan og bør rette seg mot. Dette er også viktig for å sikre at reiselivsnæringen skal bidra til attraktive lokalsamfunn og fornøye innbyggere. Dette er også et av hovedmålene i reiselivsstrategien "Sterke inntrykk med små avtrykk".

### **Trend 3: Aktsomhetsvurdering**

Ifølge Forbrukertilsynet er aktsomhetsvurdering "en arbeidsmetode for å kartlegge, forebygge, gjøre rede for og følge opp hvordan faktiske og potensielle negative konsekvenser av virksomheten skal håndteres. Når man gjennomfører aktsomhetsvurderinger etter åpenhetsloven, skal man fokusere på virksomhetens påvirkning på grunnleggende menneskerettigheter og anstendige arbeidsforhold, både i og utenfor virksomheten"<sup>10</sup>. Videre skal "Åpenhetsloven fremme virksomhetens respekt for menneskerettigheter og anstendige arbeidsforhold, samt sikre allmenheten tilgang på informasjon. Loven pålegger blant annet virksomhetene en plikt til å gjennomføre aktsomhetsvurderinger skal redegjøres for i en rapport som offentliggjøres"<sup>11</sup>.

Åpenhetsloven gjelder i utgangspunktet for større virksomheter hjemmehørende i Norge, og som tilbyr varer og tjenester. Dersom to av de tre kriteriene nedenfor innfris, er bedriften(e) pliktig til å foreta en aktsomhetsvurdering.

- Salgsinntekt på 70 mill. kroner
- Balansesum på 35 mill. kroner
- Gjennomsnittlig 50 årsverk i regnskapsåret

Selv om langt fra alle reiselivsbedrifter er pliktige til å følge åpenhetsloven, er det viktig at alle virksomheter er bevisst på prinsippene i loven.

### **Trend 4: Redusere matsvinn**

For å nå de nasjonale målene om å halvere matsvinnet innen 2030, skal reiselivsvirksomhetene utføre flere tiltak for å redusere mengden mat og drikke som kastes. Matsvinn forstås her som "alle nyttbare deler av mat produsert for mennesker, men som enten kastes eller tas ut av matkjeden til andre formål enn menneskeføde, fra tidspunktet når dyr og planter er slaktet eller høstet."<sup>12</sup>. Forebygging av matsvinn gir dobbel gevinst: Økt lønnsomhet for bedriftene og reduserte CO2-utslipp.

Eksempler på aktiviteter og tiltak på hvordan bedrifter kan redusere matsvinnet:

- bedriften lager en plan for å redusere matavfallet.

---

<sup>10</sup> [Aktsomhetsvurderinger - Forbrukertilsynet](#)

<sup>11</sup> [Åpenhetsloven - Forbrukertilsynet](#)

<sup>12</sup> Bransjeavtalen; signert av partene den 23.6 2017.

- bedriften tilbyr mindre porsjoner til en rimeligere pris
- maten lagres og serveres på en bedre måte slik at den holder
- minimum 50 prosent av innkjøpene av mat- og drikkevarer skal være økologiske, Fairtrade-merket og/eller lokalprodusert, og bedriften registrerer derfor innkjøpt mat- og drikkevarer innen disse kategoriene.

Tiltakene er hentet fra Green Key-ordningen, en anerkjent miljøsertifiseringsordning for hoteller, overnattingssteder og andre reiselivsbedrifter. Det vil også være relevant å følge med på Matsvinnutvalgets forslag til virkemidler og tiltak, og hva som blir pliktig for bedriftene.

### **Trend 5: Redusere eget energiforbruk**

Som et ledd i å nå det nasjonale målet om å bli et lavutslippssamfunn, skal også reiselivsnæringen bidra til å redusere energiforbruket i form av bla. oppvarming, kjøling og ventilasjon. Gjennom enkle dataprogrammer kan virksomheter analysere eget energiforbruk, samt få en oversikt om de tekniske installasjonene fungerer optimalt. Dersom virksomhetene registrerer avvik, må nødvendige tiltak gjennomføres og iverksette tiltak som kan redusere energiforbruket.

Mange reiselivsbedrifter er tilsluttet sertifiseringsordninger med Miljøfyrtårnordningen og/eller Green Key for overnattingsbedrifter. Disse skal ha et system for forenklet energiledelse. Systemet skal vise blant annet:

1. Virksomhetens energibruk og hva som forårsaker vesentlig energibruk
2. Virksomhetens mål og tiltak som viser hvordan energibruk følges opp
3. Hvem som har ansvar for å følge opp energibruken i virksomheten
4. Minimum månedlig registrering av energiforbruket
5. Virksomheten har definert en normal/standard temperatur for kjøling og oppvarming i alle gjesterom<sup>13</sup>

Innovasjon Norge har utviklet ulike hjelpemidler som kan hjelpe bedriftene i bærekraftsarbeidet, herunder en utslippskalkulator som gir bedriftene oversikt over utslipp knyttet til turistens transport.

### **Konsekvenser for utdanningstilbudet**

Det blir viktig at elever og læringer forstår viktigheten av at reiselivet blir en utslippsfri næring (hvorfor) samt balanseakten mellom en bærekraftig utvikling og økt verdiskaping (hvordan). Overturisme er et stikkord i denne sammenheng, og selv om ikke dette er en stor utfordring i Norge i dag, så blir enkelte regioner konfrontert med dette i enkelte (og kortere) perioder gjennom året

FRSSR vurderer at kompetansemålene, grunnleggende ferdigheter og kjerneelementer i utdanningsprogrammet (på vg1, vg2 og vg3) dekker kompetansebehovet som følger av trendene og utviklingstrekkene presentert under punkt 1. Her er det riktignok viktig å understreke lærebedriftenes egenart, noe som vil si at ulike lærebedrifter vil ha ulike behov - også utover

---

<sup>13</sup> 1-3 hentet fra Miljøfyrtårnordningen  
4-5 hentet fra Green Key-ordningen for overnattingsbedrifter

trendene som er nevnt under punkt 1. Likevel vil det være slik at en rekke utviklingstrekk vil gjelde nærmest alle bedrifter (eksempelvis energiforbruk og matsvinn).

Likevel vil FRSSR understreke behovet for økt samhandling mellom skoler og næringsliv v/lærebedrifter og opplæringskontorer. På denne måten sikrer vi også at elevene har et så godt faglig grunnlag som mulig når de starter sin læretid. En annen fordel med økt samhandling vil være at faglærere og ansatte i lærebedriftene i større grad har en felles forståelse og tolkning av den grønne omstillingen.

Tilbudsstruktur og manglende gjennomføring/oppfølging i faget YFF *kan* på sin side føre til at elevene/kandidatene ikke får den nødvendige opplæringen på vg1 og vg2.

Når det gjelder lærernes, instruktørens og faglige ledere sin kompetanse, har det tidligere vært gjort forsøk på nasjonale samlinger for faglærere i reiselivsfaget, men videreutdanningstilbudet for yrkesfaglærere i reiselivsfaget er lite utbygd. Det finnes riktignok tilgjengelige fagskoletilbud innen ulike reiselivsbaserte fag, selv om disse ikke er skreddersydd for disse målgruppene:

- OsloMet og Nord Universitet tilbyr yrkesfaglærerutdanning i SSR på bachelornivå i dag. OsloMet: <https://www.oslomet.no/studier/loi/yrkesfaglerer>
- Nord Universitet: <https://www.nord.no/studier/yrkesfaglaerer-bachelor>
- I tillegg har fagskolene i Nordland og Rogaland gode reiselivstilbud for ansatte i reiselivet, og ikke tilpasset yrkesfaglærere, instruktører og faglige ledere. Det må derfor utvikles kompetansehevende tiltak/utdanninger for denne målgruppen.

## Anbefaling

På kort sikt anbefaler FRSSR at det utvikles kurs og videreutdanninger for faglærere i reiselivsfaget som også tar utgangspunkt i grønn omstilling og teknologisk utvikling.

## 2.2. Salgsfaget

Av utviklingstrekk og trender innen grønn omstilling som er av størst betydning for salgsfaget, identifiserer FRSSR følgende:

- Regulering og motstand mot unødvendig plast og emballasje i hele verdikjeden
- Forbrukerkrav til grønne og bærekraftige produkter og forretningsmodeller. Oppgjør mot «fast fashion» og overforbruk, kombinert med manglende struktur for gjenbruk og ombruk
- Brukthandlerloven er skrotet på mange områder, som gjør det lettere å åpne og drive brukthandel
- Forbud mot å kaste klesplagg som ikke er solgt
- Økende krav om bedre merking av klær som inneholder ulike sammensetninger av plast
- Håndtering av avfall, reparasjoner og økt sirkularitet
- Kortreist og ren mat. Økt fokus på negative virkninger av ultraprosessert mat
- Aktører forventes å ta ansvar, og være en positiv pådriver for grønn omstilling

- Miljøsertifiseringer og interne opplæringsprosesser
- Green washing – det kan være vanskelig å skille reelt og fiktivt engasjement

## Konsekvenser for utdanningstilbudet

Salgsfaget er i stort preget av profitt. En nøkkel er å knytte bærekraft og verdiskaping tett sammen, for å overføre dette i praksis til bedrift. Dette kan knyttes til

- Kunnskap om svinn og utnyttelse av ressurser.
- Markedsføring med et bærekraftig perspektiv.

I dag omtales svinn i to kompetansemål i læreplanen, samt i overordnet tekst. Bærekraft omtales ikke i kompetansemål knyttet til innovasjon og markedsføring på vg2, kun på vg1. Bærekraft nevnes i ett læreplanmål i hvert programfag på vg1. I læreplanen for vg2 er det kun programfaget *forretningsdrift* som har tre mål som inneholder bærekraft, og i vg3-læreplanen er det to mål. Derfor anser vi at det er en generell mangel på begreper knyttet til bærekraft og grønn omstilling i kompetansemål i samtlige læreplaner.

Når det gjelder lærernes, instruktørens og faglige ledere sin kompetanse, er det lite til ingenting av etter- og videreutdanningstilbud i fylkeskommunal regi.

## Anbefaling

FRSSR anbefaler følgende:

- Større bredde av bærekraft i læreplaner og kompetansemål.
- Hospiteringsordninger må forsterkes. Nye retningslinjer for bruk av hospiteringsmidler, som fordrer bredere deltakelse. Hospitering bør pålegges yrkesfaglærere med jevne mellomrom. Dette bygger kompetanse og motivasjon.
- Det bør knyttes tettere bånd med solide foregangsvirksomheter innenfor grønn omstilling og bærekraftig handel. Seriøse aktører bør gis større plass. Dette kan innebære at aktører som anses som reelle foregangsmodeller innenfor bærekraftig næringsvirksomhet innenfor salg i større grad inviteres til samarbeid og erfaringsutveksling. Dette kan være gunstig for å vise praktisk bærekraftsarbeid knyttet opp mot teoretisk lovverk og anbefalinger.
- Nye retningslinjer for YFF. Disse bør inneholde følgende momenter:
  - YFF-elever skal ut i bedrift, og også besøkes av lærer ute i bedrift
  - YFF-elever på vg1 skal være utplassert i flere bransjer
- Grønn omstilling ligger tett sammenknyttet med sosial og økonomisk bærekraft, og er en avgjørende faktor for en helhetlig bærekraftig bransje. Tettere og mer formalisert samarbeid med bærekraftige næringsaktører kan gjøre overgang mellom skole og arbeidsliv bedre, og samtidig øke fagbrevets generelle anseelse.
- Ved en eventuell sammenslåing av vg2- løpene på SSR (som skal på høring vår 2025) bør bærekraft gjøres mer gjennomgående i læreplan og kompetansemål.

## 2.3. Service- og administrasjonsfaget

Mange av svarene under service- og administrasjonsfaget baserer seg på NIFU-rapport 2015 "Yrkesutdanninger med svak forankring i arbeidslivet – En kunnskapsoppsummering", som vi mener fortsatt er relevant. Ellers baserer svarene seg på erfaring og kontakt med bransjen.

Service- og administrasjonsfaget er representert i ulike bransjer. Alt fra store bedrifter som Equinor, Widerøe, Sparebank 1 til små private bedrifter. Faget er representert i offentlig sektor i stat, fylke og kommune som eksempelvis i direktorat, universiteter, sykehus, i fylkesadministrasjon, videregående skoler, i kommuneforvaltningen og ute på ulike kommunale enheter. Alle vil naturlig nok ha ulike sektor- eller bransjespesifikke krav til omstilling.

Om vi ser på selve fagets egenart har den mest åpenbare endringen for å imøtekomme krav til grønn omstilling vært å redusere papir til fordel for digitale løsninger. Det å lagre store mengder data har også miljøkonsekvenser (svært ressurskrevende f.eks. strøm til servere).

Det som er felles i service- og administrasjonsfaget er blant annet:

- Digitalisering og automatisering: Overgangen til digitale løsninger og automatisering av administrative prosesser kan bidra til økt effektivitet, redusert papirforbruk og bedre ressursutnyttelse.
- Nye forretningsmodeller: Mange tenker nytt i forhold til arbeidsplasser og fellesskap. Dette gjelder ikke bare hjemmekontor som er en trend, men også organisering i kontorlandskap. Kontorfellesskap bestående av enkeltforetak er også en økende trend som følge av storsamfunnets ønske og insitament for innovasjon av nye forretningsideer som gjør at mange starter sin egen arbeidsplass
- Sirkulær økonomi: Gjenbruk, resirkulering og reduksjon av avfall som følge av mindre papirforbruk, og ved at dokument kan gjenbrukes og endres digitalt.
- Energiforbruk/utslipp: Fleksible arbeidsplasser, hjemmekontor, free-seating. Sparer transport og reduserer utslipp. Gjelder både bil, fly og annen transport. Reduksjon i behov for bygningsmasse. Digitale møter fører til at man kan redusere transportbehovet.

## Konsekvenser for utdanningstilbudet

Hjemmekontor/digitale løsninger for møter og samarbeid vil indirekte påvirke oss/vårt fag, blant annet kan det bli et problem for lærlinger dersom veileder er mindre fysisk til stede. Denne utviklingen krever selvstendige ansatte og ansatte med teknisk/digital kompetanse. Service- og administrasjonsmedarbeideren må belage seg på et arbeidsliv som er organisert på en annen måte fremover.

Når det gjelder digitalisering/automatisering i lys av vårt utdanningsprogram og service- og administrasjonsfaget spesielt, påvirkes særlig saksbehandlingsrutiner der tjenester er automatisert, og kunstig intelligens/roboter som effektiviserer tjenestene.

Mange brukere trenger veiledning og opplæring i dette. Service og administrasjonsmedarbeideren vil få en ny rolle i forhold til veiledning av brukere og publikum. Vi må regne med å få nye oppgaver. Det vil bli behov for mer veiledning og kontroll. Dette er også viktig for å minske digitalt utenforskap.



Signaler rådsmedlemmer i FRSSR har fått, og statistikken fra Udir som viser økt interesse for og økt sysselsetting i SSR, tyder på at flere bransjer igjen ser behov for fagarbeidere innen service- og administrasjonsfaget - i motsetning til det NIFU-rapport 2015 konkluderte med. Trenden med å foretrekke og søke etter ansatte med bachelor og master tyder på å være i revers. Man trenger mer generell kompetanse på fagarbeidernivå, framfor spesifikk høyere utdanning. Rett kompetanse på rett sted, med tanke på både kvalitativ og økonomisk ressursutnyttelse, og lav «turnover» vil være viktig.

Vi har mange eksempler på at våre fagarbeidere fungerer som “limet” i virksomhetene, da de har mulighet til å koordinere samarbeid og oppgaver mellom flere avdelinger. Dette er viktige signal for planlegging av fremtidig utdanningsløp.

Personvernlovgivning gjør at saksbehandling overføres til ansatte som ikke har service og administrasjon som sitt primære fagfelt. For å unngå at kvaliteten på saksbehandlingen reduseres, blir det også her behov for veiledning fra service og administrasjonsmedarbeideren. En kan tenke seg at mange bransjer etter hvert ser behovet for å gi fullmakter til service- og administrasjonsarbeideren (de som har lært faget) for å sikre kvaliteten i personalarbeidet. Personvernlovgivning bør tydeliggjøres i kompetansemålene i hele det 4-årige løpet.

Utdanningen bør forberede elevene på å tilpasse seg endrede arbeidsmønstre og nye ansvarsområder. De faglærte bør være forberedt på at arbeidsoppgavene er i stadig og rask endring. Elevene bør kunne se viktigheten av innovasjon i form av samarbeid og kreativitet, og kunne se hvordan de kan bidra til å videreutvikle faget og jobben. Førstelinjetjeneste blir mer relevant ved å fokusere mer på veiledning, service og brukerstøtte. Det bør forventes at en fagarbeider i service- og administrasjon har sin spesialkompetanse her.

Utdanningen må være dynamisk, tilpasningsdyktig og sørge for vi klarer å møte teknologisk utvikling på en effektiv måte (som også er en viktig del av det grønne skiftet i vår sektor/bransje). Dagens læreplaner har stort fokus på bærekraft og det grønne skiftet og det å gjøre elevene i stand til å både være innovative og nyskapende, og på å bruke tilegnet kunnskap i nye og ukjente situasjoner.

### **Etter- og videreutdanningstilbud**

I service- og administrasjonsfaget er det vanskelig kartlegge helt konkret kompetansebehov da man i forskjellige kontor/bransjer har ulike måter å jobbe på, samt ulike system.

Elevene vil stadig trenge fagspesifikk etterutdanning *utover* videregående opplæring da endringer skjer i høyt tempo og bransjene som service- og administrasjonsarbeideren jobber i har ulike behov. FRSSR mener at fagskolen (høyere yrkesfaglig utdanning) kan bli et enda mer relevant og viktig bidrag for å gi slik fag-, dybde- og bransjetilpasset opplæring.

### **Anbefaling**

For å styrke kompetansen og relevansen innen service- og administrasjonsfaget på kort sikt (fra nå til ca. 2 år frem i tid), anbefales følgende tiltak:

### Oppdaterte læreplaner:

- **Tiltak:** Utdanningsdirektoratet bør revidere læreplanene for service- og administrasjonsfaget. Dette bør inkludere en grundig gjennomgang av kompetansemålene for å sikre at de er relevante og oppdaterte med spesielt fokus på vg3, læreløpet. Sammenslåing til et vg2-løp gjør at vi kan dra veksler på sikkerhetsfaget i forhold til at vi får flere utfordringer med vold og trusler i førstelinjetjenesten. Også innen salg og reiseliv. Sammenslåing vil gjøre at vi kan få gevinster ved å se disse komplementære fagene mer i sammenheng, unngår det kunstige skillet vi har i dag. Det er likevel viktig at YFF-faget blir spisset og man får tydeliggjort forskjellene innen de forskjellige fagområdene.
- **Mål:** Å tilpasse læreplanene til dagens og fremtidens behov i bransjen.

### Fokus på digital kompetanse:

- **Tiltak:** Innføre eller styrke kompetansemål knyttet til digitale verktøy, automatisering og elektronisk dokumenthåndtering.
- **Mål:** Å forberede elever på den økende digitaliseringen i arbeidslivet.

### Bærekraft og miljøbevissthet:

- **Tiltak:** Fortsette å fokusere og forsterke kompetansemål om bærekraft, sirkulær økonomi og miljøhensyn i læreplanene.
- **Mål:** Å øke bevisstheten om grønn omstilling og bærekraftige praksiser.

### Styrket veiledningskompetanse:

- **Tiltak:** Tilby etter- og videreutdanning for yrkesfaglærere og instruktører innen veiledning og relasjonskompetanse, for skole og læretid.
- **Mål:** Å forbedre veiledningen av elever og lærlinger i praktisk arbeid og faglig utvikling.

### Samarbeid med bransjen:

- **Tiltak:** Etablere tettere samarbeid med bedrifter og organisasjoner innen service- og administrasjonssektoren. Jobbe for å finne måter å etablere dette samarbeidet. Få både privat og offentlig sektor til å ta sitt samfunnsansvar.
- **Mål:** Å sikre at utdanningen er relevant og oppdatert i tråd med bransjens behov.

For å styrke kompetansen og relevansen innen service- og administrasjonsfaget på lengre sikt (fra ca. 2-5 år frem i tid), anbefales følgende tiltak:

### Fremme digitalisering og automatisering:

- **Tiltak:** Utdanningsinstitusjoner bør integrere avanserte kurs om digitale verktøy, automatisering og kunstig intelligens.
- **Mål:** Å forberede elever/lærlinger på økende digitaliseringen i administrative oppgaver og gi dem ferdigheter til å håndtere komplekse systemer.

### Bærekraft og etikk:

- **Tiltak:** Kompetansemål som fokuserer på bærekraft, etikk og samfunnsansvar i administrasjon og ledelse.

- **Mål:** Å øke bevisstheten om miljøhensyn, sosialt ansvar og etisk praksis i yrkesutøvelsen.

#### **Styrket samarbeid med næringslivet:**

- **Tiltak:** Etablere partnerskap med bedrifter og organisasjoner for å tilby praksisplasser, case-studier og gjesteforelesninger.
- **Mål:** Å gi studentene praktisk innsikt og relevante erfaringer fra bransjen.

#### **Fokus på entreprenørskap og innovasjon:**

- **Tiltak:** Styrke kompetansemålene som er knyttet til gründerkultur, forretningsutvikling og kreativ problemløsning. Sammenslått Vg2 kan styrke faget vårt, slik at denne kompetansen allerede er en sentral del av salg- og reiseliv.
- **Mål:** Å inspirere elever og lærlinger til å tenke nytt og utvikle egne ideer innenfor administrasjon og ledelse.

#### **Internasjonalisering og flerkulturell kompetanse:**

- **Tiltak:** Tilby utvekslingsprogrammer, internasjonale prosjekter og språkkurs. F.eks. prosjekt som Erasmus+. Viktig for både læring og å bygge nettverk.
- **Mål:** Å forberede studenter på å arbeide i et globalt miljø og forstå ulike kulturer.

#### **Fleksible læringsmetoder:**

- **Tiltak:** Utforske alternative læringsmetoder som nettbasert undervisning, mikrokurs og selvstyrt læring.
- **Mål:** Å tilpasse seg behov og livssituasjon. Gjelder kanskje spesielt voksne uten fullført videregående opplæring.

#### **Kontinuerlig kompetanseutvikling for lærere og instruktører:**

- **Tiltak:** Tilby lærere og instruktører etter- og videreutdanning som holder dem oppdatert på bransjetrender og pedagogiske metoder.
- **Mål:** Å sikre høy kvalitet i undervisningen og veiledningen.

## 2.4. Sikkerhetsfaget

Bærekraft har begrenset betydning for sikkerhetsfaget og er ikke med som tverrfaglig tema i læreplanen. Bærekraft vil kunne ha indirekte betydning for bransjen gjennom eksempelvis utskifting av fossile biler til el-biler og at man gjør mer bevisste valg av leverandører, varer og tjenester.

FRSSR vurderer at sikkerhetsfaget kompetansebehov innen grønn omstilling er tilstrekkelig godt dekket i overordnet del av læreplanen, samt i læreplan for vg1 og vg2. Rådet mener det ikke er behov for særskilt kompetanseheving i sikkerhetsfaget for lærere, instruktører eller faglige ledere.

FRSSR har ikke konkrete anbefalinger til endringer knyttet til grønn omstilling i sikkerhetsfaget, utover økt bevissthet på bærekraftige løsninger i det daglige.

## Kapittel 3- Teknologisk utvikling

### 3.1. Reiselivsfacet

Digitalisering vil kunne bidra til å nå bærekraftsmålene gjennom blant annet produktutvikling, ressursforvaltning, transport, utvikling av infrastruktur og arbeidsmetoder. Digitalisering kan bidra til et bedre miljø på mange måter, noen ganger ved å effektivisere eller endre måten ting gjøres på, andre ganger ved å gi oss mulighet til å styre bedre, informere smartere, forenkle valg og justere bruk av ressurser basert på overvåkning og analyse av data.

Det er flere teknologiske trender som har stor betydning for reiselivsbransjen. I Travel Trends 2023<sup>14</sup> identifiserer Amadeus seks nye utviklingstrekk som vil spille en rolle i hvordan reiselivet påvirkes av teknologi i fremtiden.

1. Talestyring: Talebasert interaksjon er sannsynligvis en stor del av fremtiden, da det pågår en stor overgang fra menneskelig til databasert aktivitet. Denne teknologien er på vei inn i reiselivsbransjen og vil ha stor innvirkning på kundeopplevelsen.
2. Superapper: Superapper er en trend som vokser seg stadig sterkere. En superapp er en applikasjon som består av flere apper i én, noe som betyr at brukeren kan være aktiv på sosiale medier, handle, bestille mat eller taxi, kjøpe billetter, bestille overnatting og mye annet, uten å måtte bytte mellom forskjellige apper.
3. Virtuelle reiser: Virtuell virkelighet (VR) kan komme til å spille en stadig større rolle i reiselivsbransjen. Etter hvert som VR-hodesett blir rimeligere, vil reiseselskapene begynne å bruke VR i større grad enn tidligere, først og fremst for å markedsføre destinasjonene sine.
4. Teknologi for kundelojalitet: Teknologi vil være en viktig faktor for reiseselskapene i arbeidet med å skape lojale kunder. Reiselivsbransjen blir nødt til å investere i teknologi som gjør det mulig å knytte seg tettere til kundene og samtidig holde kostnadene nede for å skaffe nye kunder.
5. Menneskelig kontakt: Selv om teknologien vil levere revolusjonerende løsninger for kundeservice og for å kunne forutse atferd og eventuelle problemer, ønsker de reisende fortsatt menneskelig kontakt og godt vertskap med lokalkunnskap. Reiseselskapene må derfor opprettholde balansen mellom automatiserte løsninger og personlig kontakt for å kunne tilby den beste kundeopplevelsen.
6. Biometrisk betaling: Kunnskap om biometriske betalingsløsninger og deres integrasjon i reiselivsbransjen kan bli en viktig del av læreplanen, spesielt for fag som omhandler økonomi og betalingssystemer.

I tillegg til disse trendene, er det også en økende interesse for digital nomadisme som fjernarbeid i arbeidslivet. Dette kan skape nye behov og adferd i reisemønster på sikt. Kunstig intelligens (KI)

---

<sup>14</sup> [Amadeus Travel Trends 2023](#)

er også et sentralt begrep for reiselivet som vil kunne ha stor innflytelse de neste årene. Nedenfor har vi listet opp de mest sentrale driverne innen KI:

- Personalisering: KI kan brukes til å analysere store mengder data for å forstå kundenes preferanser og atferd, noe som kan hjelpe reiselivsbedrifter med å tilby mer personlige og relevante tjenester.
- Forbedret kundeservice: Chatbots og virtuelle assistenter, drevet av KI, kan gi rask og effektiv kundeservice. De kan håndtere vanlige spørsmål og problemer, noe som frigjør tid for menneskelige ansatte til å håndtere mer komplekse saker. Selvbetjent innsjekking på hotell, av bagasjen på fly og andre bestillings- og betalingsystemer på servering gir også økt fleksibilitet for ansatte til å gi en annen type service til gjestene.
- Prediktiv analyse: KI kan brukes til å forutsi fremtidige trender og etterspørsel, noe som kan hjelpe reiselivsbedrifter med å planlegge og optimalisere sine tjenester.
- Operasjonell effektivitet: KI kan automatisere mange operasjonelle oppgaver, som prissetting, booking og administrasjon, noe som kan øke effektiviteten og redusere kostnadene.
- Forbedret tilgjengelighet: KI kan gjøre det lettere for reisende med spesielle behov å få tilgang til og bruke reisetjenester. For eksempel kan talegjenkjennings- og syntese-teknologi hjelpe personer med synshemming.

KI har mange potensielle fordeler, men det er også utfordringer og etiske hensyn som må tas i betraktning, som personvern og jobbsikkerhet. Det er også viktig å sikre at KI-teknologi er tilgjengelig og nyttig for alle, uavhengig av deres teknologiske ferdigheter eller tilgang til teknologi. Kompetanseheving og livslang læring for ansatte er avgjørende for både grønn omstilling og teknologisk utvikling.

Teknologisk utvikling krever at ansatte i reiselivsbransjen er fleksible og villige til å lære nye ferdigheter for å møte endrede kundebehov og forventninger. Utviklingen skjer raskt, noe som betyr at både skole og næringsliv må følge godt med på dette. Det vil være en forutsetning at alle skoler og faglærere har kunnskap om disse utviklingstrekkene, slik at elvene er best mulig rustet til de skal ut i praksis og lære. Her spiller samarbeidet mellom skole, næringsliv og opplæringskontorer en viktig rolle.

## Konsekvenser for utdanningstilbudet

FRSSR vurderer at kompetansemålene, grunnleggende ferdigheter og kjerneelementer i utdanningsprogrammet dekker relevant teknologisk kompetanse, og kunnskap om sammenhengene mellom teknologi og de sosiale, økonomiske og miljømessige sidene ved bærekraftig utvikling. Her er det også viktig å understreke lærebedriftenes egenart, noe som vil si at ulike lærebedrifter vil ha ulike behov - også utover trendene som er nevnt under punkt 1. Likevel vil det være slik at en rekke utviklingstrekk vil gjelde nærmest alle bedrifter (eksempelvis bruken av KI).

Likevel vil FRSSR understreke behovet for økt samhandling mellom skoler og næringsliv v/lærebedrifter og opplæringskontorer. På denne måten sikrer vi også at elvene har et så godt faglig grunnlag som mulig når de starter sin læretid. En annen fordel med økt samhandling vil

være at faglærere og ansatte i lærebedriftene i større grad har en felles forståelse og tolkning av den teknologiske utviklingen.

Eksempler på kompetansemål som støtter opp om trendene og utviklingstrekkene:

*Kompetansemål i VG1 Salg, service og reiseliv:*

- utforske hvordan teknologi og endringer i forbrukeratferd påvirker salg og servicerollen, og presentere tiltak og markedsføringsstrategier

*Kompetansemål i VG 1 Forretningsdrift:*

- beskrive vareflyt og kvalitet i verdikjeden og vurdere dilemma knytte til lønnsomhet og bærekraftig utvikling

*Kompetansemål i VG1 markedsføring og innovasjon:*

- utvikle en forretningsidé og vurdere han i lys av bærekraftig utvikling

*Kompetansemål i VG 1 Kultur og samhandling:*

- reflektere over etiske dilemma i servicenæringa og vurdere virkemiddel som kan fremme etiske og bærekraftige valg

*Kompetansemål i VG 2 forretningsdrift:*

- utforske ulike reiselivsdestinasjoner og vurdere hvordan reiselivsvirksomheter påvirker bærekraftig utvikling

*Kompetansemål i VG 2 innovasjon og markedsføring:*

- utvikle et produktforslag og presentere hvordan lønnsomhet, klima og etiske forhold er vektlagt

*Kompetansemål i VG 3 reiselivs faget:*

- vurdere nasjonale og globale trender og faktorer som påvirker reiselivet, og foreslå tiltak som kan bidra til en bærekraftig vekst
- presentere egen virksomhet med vekt på forretningsplanen og reflektere over hvordan bærekraftperspektivet er sikret

## Kompetansehevingstiltak og etter- og videreutdanningstilbud for yrkesfaglærere, instruktører og faglige ledere

Når det gjelder kompetansehevingstiltak og etter- og videreutdanningstilbud har det tidligere vært gjort forsøk på nasjonale samlinger for faglærere i reiselivs faget, men videreutdanningstilbudet for yrkesfaglærere i reiselivs faget er lite utbygd. Det finnes riktignok tilgjengelige fagskoletilbud innen ulike reiselivsbaserte fag, selv om disse ikke er skreddersydd for disse målgruppene.

Flere fagskoler i Norge tilbyr etter- og videreutdanningstilbud innen reiselivet. Her er noen eksempler:

- Nordland Fagskole tilbyr studiet “Reiseliv og opplevelser” som er nett- og samlingsbasert over to år. Studiet består av 6 emner, og fullført og bestått studium gir 60 studiepoeng. Dette studiet er designet for de som kanskje allerede jobber innenfor reiselivet, men ønsker videreutdanning, faglig påfyll og å bruke mer tid på forsømte prosjekter.
- Norfag tilbyr en praktisk utdanning som dekker de nøkkelområdene som bransjen etterspør. De fokuserer på et bærekraftig reiseliv, opplevelsesutvikling, trender og endret forbrukeratferd, reiselivsøkonomi, eventplanlegging og destinasjonskunnskap.
- Fagskolen Rogaland starter et nytt studietilbud i “Reiseliv og entreprenørskap”, 60 stp3. Studiet bygger videre på fagbrev innen kontor, salg, service og andre relevante fagområder og er ment for de som ønsker å utvikle seg og å oppnå økt kompetanse.

Disse programmene er designet for å møte de stadig skiftende kravene til en moderne og bærekraftig turistnæring, men henvender seg ikke direkte til yrkesfaglærere, instruktører og faglige ledere.

FRSSR mener at det er viktig å satse på skole- bedriftssamarbeidet fremover, gi faglig ledere og lærere bedre mulighet til å hospitere hos hverandre med samme støtte til lønn for begge parter, og at faglige ledere og lærere må ha minimum 1 hospitering hvert 5. år. Opplæringskontorene blir også her en viktig samarbeidspartner for begge parter for å tilrettelegg for hospitering og andre kvalitetshevningsprogrammer. Yrkesfaglærere og lærere som har studiespesialisering må sidestilles slik at alle får lik status og dermed mange som ønsker å jobbe med begge retningene. Vi trenger en satsning for at landet skal få nok kvalifisert fagfolk fremover. Stat og kommune må ansette personer med fagbrev i mange stillinger, og gå foran som et godt eksempel.

## Anbefaling

FRSSR anbefaler at det utvikles kurs og videreutdanninger for faglærere i reiselivsfaget som også tar utgangspunkt i grønn omstilling og teknologisk utvikling.

## 3.2. Salgsfaget

Av utviklingstrekk og trender innen teknologisk utvikling som er av størst betydning for salgsfaget, identifiserer FRSSR følgende:

- Kunstig intelligens i alle sektorer
- Forbrukerkrav om tilstedeværelse og tilgjengelighet på nett, og økt konkurranse som konsekvens
- Salg og kundeservice i flere kanaler og på flere plattformer og såkalte omnikanaler
- Halv- og helautomatiserte lagervirksomheter
- Markedsføring i sosiale medier, med økende fokus på innholdsmarkedsføring kontra tradisjonell klamedrevet markedsføring
- Bedre brukeropplevelser og aspirasjon om og krav til universale utforminger
- Endrede betalingsløsninger
- Digital markedsføring gjennom e-post og annen digital dialog

- Webdesign og UX, for mer brukervennlighet og brukeropplevelse på web

## Konsekvenser for utdanningstilbudet

FRSSR mener KI-verktøy i større grad bør utforskes i praksis i skolen, og knytte dette opp mot lærefag. God kompetanse på digital markedsføring og salg vil være nødvendig for et arbeidsrelevant fagbrev.

I dag er kompetansebehovet som følger av trendene og utviklingen beskrevet generelt i læreplanen, og er åpent for tolkning. Det mangler konkrete beskrivelser av teknologisk forståelse og digital kompetanse knyttet til faget.

Når det gjelder kompetansehevingstiltak og etter- og videreutdanningstilbud for yrkesfaglærere, instruktører og faglige ledere mener FRSSR det er et mangelfullt utvalg av slike tilbud. De tilbudene som eksisterer, er i liten grad tilpasset målgruppen og oppfattes som teoritungt og lite praksisnært. FRSSR ønsker å trekke frem entreprenøriell kompetanse og evne til omstilling som kompetanser som særlig bør trenes opp for målgruppen yrkesfaglærere i salgsfaget.

## Anbefaling

FRSSR anbefaler at det i større grad vektlegges teknologiske trender og utviklingstrekk i læreplaner, ut over læreplanen for vg1. I tillegg anbefaler rådet at det etableres et bransjeprogram for yrkesfaglærere og retningslinjer for hospiteringsordninger.

### 3.3. Service- og administrasjonsfaget

I artikkelen *Computerization Threatens One-third of Finnish and Norwegian Employment* av Joni Pajarinen (2015)<sup>15</sup> står det at 1/3 av finsk og norsk sysselsetting trues av digitalisering de neste par 10-årene. Dette fordi evnen til å produsere, lagre, behandle og overføre digitalt har økt betydelig de siste årene.

Når det gjelder konsekvenser og fremtidsutsikter for service- og administrasjonsfaget, og som vi skrev under grønn omstilling, vil nok veiledning og kontroll bli oppgaver som øker. I tillegg har vi nettskyer, mobilt internett og sosiale medier som vi ikke hadde for bare noen 10-år tilbake, og som påvirker faget og arbeidshverdagen.

Joni Pajarinen mener at den digitale revolusjonen vil gripe inn i våre fysiske omgivelser. Robotikk, bedre sensorer og intelligens (som programvarer, algoritmer og produksjonskapasitet) og at dette er billigere i bruk enn vi mennesker er etter hvert. Denne fremtidsspådommen vil direkte påvirke vårt fag.

Digitalisering er også en viktig del av den grønne omstillingen i service- og administrasjonsfaget. Vi viser derfor til teksten under «Grønn omstilling» da vi ser de samme trendene og utviklings-

---

<sup>15</sup> Pajarinen, M., Rouvinen, P., Ekeland, A. (2015) *Computerization Threatens One-third of Finnish and Norwegian Employment*, ETLA Briefs, 34. 22.april 2015.



trekkene, samt hvordan det påvirker utdanningsprogrammet, når det gjelder teknologisk utvikling.

## Konsekvenser for utdanningstilbudet

Læreplaner må oppdateres i forhold til nye trender i arbeidslivet, som å inkludere aktuelle digitale plattformer, verktøy og teknologier. Slik vi leser dagens læreplaner står de seg godt fremover i tid, men en tydeliggjøring av kompetansemålene for å sikre at elevene også i vg1 og vg2 i skole får opplæring i relevant digitale plattformer og systemer som brukes i sektoren/bransjen. Skolen må være rustet for å gi denne kompetansen. Tydeligere kompetansemål i læreplanene i tema digitale plattformer for administrasjon som blant annet fakturering, saksbehandlingsverktøy og skyløsninger, spesielt på vg3 (læretid) er derfor et behov vi ser. Vi ser også et større behov for generell digital kunnskap og veilederkompetanse i hele det 4-årige fagutdanningsløpet. Automatisering av prosesser er en trend og ønsket utvikling i arbeidslivet.

Mye av utviklingen og trendene er allerede dekket i dagens læreplaner, men oppdatering og tydeliggjøring av kompetansemålene (konkret) når det gjelder relevant digital kompetanse (jf. Joni Pajarinen) er sentralt. I sentralt innhold og kjerneelementer har vi allerede gode formuleringer som vil omhandle og ivareta teknologisk utvikling og omstilling, samt det forsterkede fokuset vi tror blir sentralt i yrkesutøvelsen til service- og administrasjonsmedarbeideren som går i retning av mer veiledning og støtte til kollegaer, brukere og publikum.

## Kompetansehevingstiltak og etter- og videreutdanningstilbud for yrkesfaglærere, instruktører og faglige ledere

Vi trenger fagspesifikke etter- og videreutdanningstilbud med følgende som tema for lærere, instruktører og faglige ledere:

- Økte krav til digital kompetanse relevant for service- og administrasjonsarbeid.
- Økte krav til bevissthet og kunnskap om personvern (GDPR)
- Økte krav til kritisk tenkning vedrørende KI.

I dag tilbys stort sett kun generelle pedagogiske etter- og videreutdanningskurs. Fagskole i offentlig regi (alternativt i tett samarbeid med private aktører) kan være en viktig vei å gå for å spisse og gi nødvendig påfyll for yrkesfagene våre.

Viser for øvrig til teksten under «Grønn omstilling» som tar for seg refleksjoner og vurderinger knyttet til både grønn omstilling og teknologisk utvikling.

## Anbefaling

Samme anbefalinger som under grønn omstilling gjelder her (se kapittel 2.3.). I tillegg anbefaler FRSSR følgende knyttet til læreplaner i Service- og administrasjonsfaget og teknologisk utvikling:

Læreplaner:

- Kompetansemålene må formuleres på en slik måte at de holder seg og er relevante

over tid fordi vi vet at endringer skjer i høyt tempo.

- Utdanningen må ha fokus på at teknologiske fremskritt skjer raskt, og da vil det være viktig å være fleksibel og åpen for endringer. Utdanningen bør takle teknologiske endringer.
- Digital kompetanse, digital mappestruktur, arkiv og sentrale lover må være del av det sentrale innholdet, spesifisert i kjerneelement og kompetansemål.
- Elevene må lære å se muligheten ved bruk av digitale ressurser, samt forstå hvordan teknologien kan brukes til å løse problemer og forbedre prosesser.
- Kunstig intelligens (KI/AI) blir stadig mer tilgjengelig. Denne kunnskapen må elevene gjøre seg kjent med i trygge rammer. Skolen trenger å utvikle denne kompetansen hos lærerne slik at de kan forberede elevene på hvordan KI fungerer, hvilke muligheter og begrensninger det gir, og hvordan det kan brukes i utdanningen

### 3.4. Sikkerhetsfaget

For Sikkerhetsfaget vil automatisering av tjenester gjennom nye teknologiske løsninger som smartere kameraer, sensorer, adgangskontrollsystemer, KI og droneteknologi kunne være av stor betydning fremover. Den nye teknologien vil også erstatte behovet for en del manuelle tjenester. Eksempler på dette kan være økt bruk av algoritmer for rute og bemanningsplanlegging, samt ytterligere digitalisering av arbeidsverktøy for vekterne.

#### Konsekvenser for utdanningstilbudet

Den teknologiske utviklingen vil for Sikkerhetsfaget medføre økte krav til digital kompetanse, økte krav til bevissthet rundt personvern og GDPR, samt større krav til kritisk tenking rundt hvordan man bruker KI i bransjen.

Kompetansebehovet innen teknologi i Sikkerhetsfaget er størst i vg3 opplæring i bedrift, men forutsetter at eleven har tilegnet seg grunnleggende digital kompetanse på vg1 og vg2.

Når det gjelder kompetansebehovet som følger av trendene og utviklingstrekkene for yrkesfaglærere, instruktører og faglige ledere i sikkerhetsfaget er den i liten grad dekket. Særlig yrkesfaglærere har behov for kontinuerlig kompetanseheving og oppdatering på nye verktøy for å holde tritt med den teknologiske utviklingen. Instruktører og faglige ledere i bedrifter får i større grad dekket sine kompetansebehov som følge av kontinuerlig utvikling i bransjen.

#### Anbefaling

For sikkerhetsfaget anbefaler FRSSR følgende på kort sikt:

- Økt bruk av hospitering av yrkesfaglærere i lærebedrifter og sikkerhetsbransjen.
- Økt bevissthet og kunnskap om GDPR og om det å være kritisk til tilflytende informasjon gjennom KI.

For sikkerhetsfaget anbefaler FRSSR følgende på lengre sikt:

- Økt bruk av hospitering av yrkesfaglærere i lærebedrifter og sikkerhetsbransjen.
- Økt bevissthet og kunnskap om GDPR og om det å være kritisk til tilflytende informasjon gjennom KI.
- Utvikling av nye læremidler (digitalt og lærebøker)
- Mer skolering av faglærere innen fagområdet.
- Vurdere hvilke kvalifikasjoner en bør ha for å være lærer i faget
  - Fagbrev?
  - Vekterkurs?
  - Gjennomført instruktørkurs i grunnopplæringen

## Kapittel 4 - Grønn og digital «tvillingomstilling»

### 4.1. Reiselivsfacet

FNs bærekraftsmål utgjør den politiske overbygningen for regjeringens arbeid nasjonalt og internasjonalt. Reiselivsnæringen skal, på linje med andre næringer, bidra til å nå målene. Det samme gjelder klimamålene. I FNs statusrapport for arbeidet med å nå bærekraftsmålene ble digitalisering understreket som en kritisk faktor for å nå målene. Måling og monitorering har avgjørende betydning for å kunne vurdere aktuelle tiltak og effekt av tiltak.

Digitalisering vil kunne bidra til å nå bærekraftsmålene gjennom blant annet produktutvikling, ressursforvaltning, transport, utvikling av infrastruktur og arbeidsmetoder. Digitalisering kan bidra til et bedre miljø på mange måter, noen ganger ved å effektivisere eller endre måten ting gjøres på, andre ganger ved å gi oss mulighet til å styre bedre, informere smartere, forenkle valg og justere bruk av ressurser basert på overvåkning og analyse av data.

Ett eksempel på hvordan KI bidrar til et mer bærekraftig reiseliv, er Scandic Norge som har redusert energiforbruket betydelig gjennom et samarbeid med Green Norway. Noe som har ført til en nedgang på over 40% av energiforbruket på noen av deres hoteller. Dette har blitt oppnådd uten investeringer, ved å optimalisere eksisterende systemer og utnytte avansert dataanalyse, tverrfaglig kompetanse og kunstig intelligens. Samarbeidet har også forbedret inneklimaet på hotellene. Scandic jobber kontinuerlig for å skape bærekraftige hotellopplevelser og er den eneste hotellkjeden i Norge som er sertifisert med Svanemerket, som stiller strenge miljøkrav. Green Norway hjelper bygninger med å fjerne unødvendig energiforbruk og utnytte muligheter i eksisterende anlegg, noe som bidrar til Norges mål om å kutte klimagassutslipp med 55% innen 2030.

## Kapittel 5 - Bærekraftig utvikling som tverrfaglig tema i læreplanene

### 5.1. Reiselivsфaget

Det er vesentlig at alle i reiselivet, og i utdanningssektoren, er bevisst på temaet “bærekraftig utvikling og grønn omstilling”. Dette forventes også av gjestene, både blant tilreisende og lokalbefolkning i større grad enn tidligere. Vi må jobbe med bærekraft og grønn omstilling fremover, og det bør utvikles felles kompetansepakker som gjelder for utdanningsløpet. Kompetansepakkene må bransjen/næringen lage i samarbeid med myndigheter og politikere.

Bærekraftig utvikling er inkludert en rekke ganger i læreplanen for reiselivsфaget. FRSSR tenker det fremover blir viktig å fokusere på de områdene næringen arbeider med som sesongforlengelse, high yield – low impact, strømforbruk, gjenbruk, vareforbruk, kortreist og menneskefokus og da med fagbrev som hovedfokus. Under bærekraftig utvikling i læreplanen for reiselivsфaget, kunne det evt. presiseres at det også skal gjelde lokalsamfunnet, og ikke bare på verdensbasis slik ordlyden er i dag.

### 5.2. Salgsфaget

I salgsфaget er profitt en drivende faktor for bransjen. Koblingen mellom bærekraft og verdiskaping, og synliggjøring av hvordan bærekraftig utvikling både kan skape verdi, være økonomisk lønnsomt og hindre negativ påvirkning, mangler i dagens læreplan. FRSSR mener dette bør inn i læreplanen.

## Kapittel 6 - Grensesnittet mellom fagopplæringen og fagskolestudier

### 6.1. Reiselivsфaget

Ifølge NHOs Kompeansebarometer 2023, har to av tre medlemmer i NHO Reiseliv i stor eller noen grad behov for å rekruttere personer med fagskoleutdanning det neste året. Det er derfor nødvendig at det utvikles flere reiselivsrelaterte fagskoletilbud, all den tid fagskolestudier for reiselivsnæringen er av nyere dato. I skrivende stund tilbyr tre offentlige fagskoler reiselivsrelaterte studier (dersom man utvider reiselivsproduktet til også å gjelde mat- og måltidsbransjen, er tilbudet større). Et springende punkt for å sikre god rekruttering, og gjennomføring til eksisterende fagskoletilbud, er at tilbudene må være faglig relevante samt inneha en høy grad av fleksibilitet.

FRSSR er opptatt av at fagskolestudiene følger en naturlig progresjon for personer som har fagbrev i reiselivsфaget (eller blir realkompetansevurdert før oppstart). Det innebærer først og fremst en fordypning i temaene som tilbys i både vgo og på fagskolen. Typiske temaer her kan være de såkalte LØM-fagene (ledelse, økonomi og markedsføring) og bærekraft og opplevelsesbasert reiseliv.

FRSSR mener videre det vil være nyttig at fagskolene også ser mot læreplanverket i vgo, for å sikre overgangen mellom videregående skole og fagskolesektoren.

#### Anbefaling:

Det er viktig at finansieringen av fagskolesektoren gjøres mer forutsigbar slik at fagskolene opplever større grad av forutsigbarhet knyttet til utvikling av studier og studentmobilisering. Det gjelder også bransjeprogrammet for Reiseliv.

Videre har det har lenge blitt diskutert og belyst behovet for høyere yrkesfaglig utdanning på høyskolenivå som kvalifiserer til bachelor og videre til en mastergrad. I land det er naturlig for Norge å sammenlikne seg med, slik som Danmark, Sverige og Tyskland, har man etablert slik studier. I Danmark går studiet under navnet yrkesfaglig akademisk utdanning, eller profesjonsbachelorutdanning.

FRSSR mener dette er en nødvendig vei å gå for å sikre gode fagarbeidere. I tillegg vil det være med å likestille de to hovedretningene i videregående opplæring (studiespesialisering og yrkesfaglig utdanning), i den forstand at elevene og kandidatene får like muligheter.

### 6.2. Salgsфaget

Fagskolene kan være en tilbyder av det enda mer praksisnære spesielt rettet mot salgsфaget, da dette ofte mangler i skolen. Sånn sett vil fagskolen være et naturlig supplement som kan skape en mer seriøs utdanning og bransje.

### Anbefaling:

Det er behov for fagskoleutdanning med fagbrevopptak innenfor salgsfaget. Dette kan rettes nettopp mot bærekraftig og teknologisk omstilling. Dette vil også sende sterke signaler til bransjen om verdsetting av kompetanse og bærekraftig verdiskaping. Fagskoleutdanning bør være praktisk, med mulighet for korte mikrokurs.

### 6.3. Sikkerhetsfaget

FRSSR mener det bør vurderes å opprette en fagskoleutdanning i sikkerhetsledelse og sikkerhetsplanlegging. Dette ville kunne styrke kompetansen innen fagområdet Sikkerhet både for yrkesfaglærere og for næringslivet.

## Kapittel 7 - Annen utvikling av spesiell betydning for utdanningsprogrammet

### 7.1. Reiselivsфaget – Kunnskap om programområdet

Reiselivet er en stor inkluderingsnæring fordi bedriftene ansetter personer med dels svært ulik bakgrunn og kompetanse. Det betyr samtidig at fagbrev i reiselivsфaget er en sluttkompetanse som ikke er like kjent og utberedt i næringen. Det mangler kunnskap om hvilken kompetanse fagarbeidere kan bidra med, og fagbrevet verdsettes for dårlig. Det stilles også sjeldent krav til fagbrev i reiselivsфaget ved ansettelser. Næringen må derfor øke i fellesskap heve statusen til fagbrevet i reiselivsфaget.

Manglende kunnskap om programområdet gjør at mange ikke er bevisst på/kjenner til fagutdanningen i reiselivsфaget, men får heller opplæring internt i bedriften. Dette får også følger for rekrutteringen til фaget (på Vg3-nivå) og næringen.

#### **Anbefaling:**

Jobbe med å gjøre reiselivsфaget kjent i næringen

### 7.2. Salgsфaget – Rekruttering

Fagbrev i salgsфaget er fortsatt en kompetanse som ikke er anerkjent i flere deler av sektoren, og rekrutteringen av fagutdannede blir ikke prioritert i bransjene. Det mangler kunnskap om hvilken kompetanse fagarbeidere kan bidra med, og fagbrevet verdsettes for dårlig. Det er også en bransje preget av stort gjennomtrekk, små stillingsbrøker, utvidede åpningstider og arbeidstider og lav organisasjonsgrad.

### 7.3. Sikkerhetsфaget – Samfunnssikkerhet

Sikkerhet har fått en stadig større betydning i samfunnet som følge av en stadig mer usikker verden med nye konflikter som øker spenningen, og som stadig kommer nærmere. Det er et økende behov, og større etterspørsel etter forebyggende sikkerhetstiltak. Bedrifter og virksomheter gjør hyppigere risikovurderinger og investerer mer i sikkerhet for å ivareta nye trusler.

Vektere har nå fått en viktigere og større rolle i samfunnssikkerheten enn tidligere. Dette stiller også større krav til bransjen, og krever større forståelse for egen rolle som en del av samfunnssikkerheten totalt. Vektere overtar, i stadig økende grad, rollen som uniformert ordensaktører i det offentlige rom, parallelt med at politiet er mindre synlig og tilstede.

Arbeidsmiljøet for bransjen preges av et tøffere, og stadig hyppigere, forhold til vold og rus. Dette stiller økende krav til robusthet både fysisk og mentalt for vekterne.



### Konsekvenser for utdanningsprogrammet:

Læreplanene er nylig oppdatert og ivaretar sikkerhetsfagets kompetansebehov på en god måte, med et unntak: Kompetansemål knyttet til konflikthåndtering og HMS bør styrkes slik at vekter ikke bare trenes i tekniske ferdigheter, men også få verktøy til å håndtere de emosjonelle og psykologiske kravene de står overfor. 1 av 4 vektere rapporterer om vold med påfølgende skader, trakassering eller verbale angrep. De er førstelinje til ulike former for voldshendelser. Det er derfor et stort behov for å styrke kompetansen til vektere innen disse områdene, noe som vil gi dem bedre forutsetninger for å møte utfordringene i arbeidsdagen, samtidig som det vil bidra til å redusere risikoen for skader på arbeidsplassen. Et annet aspekt er behovet for å redusere sykefravær knyttet til psykisk helse på jobb, som er hovedårsak til sykefravær blant vektere.

### Anbefaling:

På kort sikt i sikkerhetsfaget anbefaler FRSSR:

- At skolene må etablere tettere kontakt med bransjen, politi, forsvar for å styrke forståelse og kunnskap om endringene.
- At samspill mellom skole, næringslivet og det offentlige styrkes gjennom å bygge gode nettverk.
- Økt bruk av hospitering for yrkesfaglærere i næringslivet/bransjen

På mellomlang sikt i sikkerhetsfaget anbefaler FRSSR:

- At skolene må etablere tettere kontakt med bransjen, politi, forsvar for å styrke forståelse og kunnskap om endringene.
- At samspill mellom skole, næringslivet og det offentlige styrkes gjennom å bygge gode nettverk.
- Økt bruk av hospitering for yrkesfaglærere i næringslivet/bransjen
- Utvikling av nye læremidler (digitalt og lærebøker)
- Mer skolering av yrkesfaglærere innen fagområdet.
- Formalisering av kompetansekrav til yrkesfaglærere i Sikkerhetsfaget

## Kapittel 8 - Tematisk dypdykk

### 8.1. Reiseliv - Ny struktur på vg3

I forbindelse med LK20 ble det foretatt store endringer for reiselivsfaget i videregående opplæring. For det første fremkommer reiseliv på utdanningsprogrammets navn på vg1: Salg, service og reiseliv. Fra å være et eget vg2-program på tidligere Salg og service, ble reiselivsfaget og salgsgfaget slått sammen til et felles vg2-løp. Salg og reiseliv.

På vg3 (opplæring i bedrift) slo man sammen de tidligere fagbrevene Reiselivsfaget og Resepsjonsfaget til ett felles Reiselivsfag. Mange i reiselivsnæringen, og FRSSR, var av den oppfatning at sammenslåingen av reiselivsfaget (SSRLV3) og resepsjonsfaget (SSRES3) var uheldig av flere grunner.

For det første er resepsjonsfaget et fag med lange tradisjoner og med en tydelig beskrivelse av stillingen og arbeidsoppgavene. Videre spiller resepsjonisten en sentral rolle i enhver overnattingsbedrift – nå og i fremtiden. Ulike rapporter, herunder Menons rapport "Norsk reiseliv før, under og etter pandemien", utarbeidet på oppdrag fra NHO Reiseliv, er tydelig på at reiselivet skal fortsette den gode veksten den hadde før pandemien. Og selv om det vil etableres ulike konsepter i reiselivet, der f.eks. resepsjonen automatiseres, vil betydningen av resepsjonisten også fremover være sentral. Spesielt vertskapsrollen er viktig her: få gjestene til å føle seg velkomne, besitte lokalkunnskap (lokalmat, severdigheter, kulturtilbud, aktiviteter med mer) og kunnskap om egen bedrift (historie, tilbud, salg/gjensalg, HMS etc.).

Utfordringene rådet så ved å videreføre dagens ordning:

- Valgmulighetene for elevene er vanskelige å forstå og hvilke forventninger som venter dem
- For bedriftene er det vanskelig å vite hva innholdet i (reiselivs)faget er, og dette samsvarer ikke med bedriftens kjernevirksomhet
- En del virksomheter har ikke drift hele året
- Resepsjonsfaget er et internasjonalt anerkjent fag med en felles forståelse av faget – da er det viktig at Norge viderefører utdanningen av resepsjonister
- Mange resepsjonister og resepsjonistlæringer deltar i både nasjonale og internasjonale konkurranser i resepsjonistfag (deltakelse i konkurranse er viktig for rekruttering) – bortfall av resepsjonistfaget vil være uheldig i så måte
- Tradisjonelt har det vært riktignok vært noe mer krevende å få læreplass i disse fagene grunnet manglende lærebedrifter (vi kommer inn på årsakene til dette i kapittel X).

En spørreundersøkelse foretatt blant NHO Reiselivs medlemmer vinteren 2023<sup>16</sup>, viser at 53 prosent av bedriftene som har lærlinger i reiselivsfaget, er svært eller meget godt fornøyd med de nye læreplanene i reiselivsplanen. På spørsmålet om hvorvidt de ville foretrukket gamle eller nye læreplan, svarer derimot nærmere 6 av 10 bedrifter at de ville foretrukket læreplanene fra K-06 (en læreplan i reiselivsfaget og en læreplan i resepsjonsfaget). Antallet respondenter tilsier at dette ikke er et representativt utvalg, men det viser en tendens.

---

<sup>16</sup> NHOs medlemsundersøkelse desember 2023

Strukturen er likevel fortsatt ny, og rådet er opptatt av å samle erfaringer om hvordan den nye strukturen slår ut. Så langt viser riktignok at innsøkingen til opplæring i bedrift i vg3 reiselivsfaget har tiltatt år for år siden LK20 trådte i kraft, og har gått forbi søkertallene fra gammel struktur (summen av lærlinger i resepsjonsfaget og reiselivsfaget). Det blir også spennende å avvente statistikken for gjennomførte fagprøver etter ny struktur og antall nye fagarbeidere i reiselivsfaget. Det er uansett gledelig å se utviklingen av innsøkingen til vg3 reiselivsfag, overstiger søkertallene til reiselivsutdanningene på K06. Var det totalt 128 og 110 søkere til reiselivsfaget og resepsjonsfaget i årene 2018 og 2019, var det eksempelvis 249 og 284 søkere til vg3 i reiselivsfaget i 2023 og 2024. Det betyr at både faktiske tall, og andelen av elevene på SSR, som velger reiselivsfag på SSR, har steget markant.

### Antall lærebedrifter i reiselivsfaget

Det har vært en god utvikling i søkertallene til SSR siden fagfornyelsen i 2020. Siden av innføringen av ny tilbudsstruktur har søknadstallene til vg1 SSR økt fra 2.564 i 2020 til 3.733 i 2024, noe som tilsvarer en økning på nærmere 46 prosent. Det har også vært en fin økning til vg2 salg og reiseliv i perioden fra 2020 til 2024 tilsvarende 21 prosent. Også innsøkingen til opplæring i bedrift har steget siden innføringen av Fagfornyelsen, med 249 søkere i 2022 til 284 søkere i 2024. Spesielt fylkene Møre og Romsdal og Rogaland har hatt en kraftig økning siden innføringen av fagfornyelsen. Økningen kan samtidig skyldes den nye strukturen på Vg2 der salgsfaget og reiselivsfaget utgjør ett felles program. Tidligere var reiselivsfaget og resepsjonsfaget et eget Vg2-løp, men som ikke ble tilbudt på mange skoler.

Samtidig vet vi at mangelen av lærebedrifter/YFF-bedrifter, eller manglende kapasitet, i reiselivsfaget, gjør at elever gjør omvalg – enten innad på SSR eller til andre utdanningsprogrammer. Det vil derfor være en viktig prioritet framover å øke antall bedrifter som tar inn elever til hospitering og lærlinger i reiselivsfaget.

## 8.2. Sikkerhet – Dimensjonering og rekruttering

Sikkerhetsfaget har hatt rekrutteringsutfordringer til ledige læreplasser på grunn av generelt for få elever/søkere med riktig utdanningsbakgrunn fra vg2. FRSSR har fremmet forslag om sammenslåing av de vg2 utdanningene innenfor utdanningsprogrammet. Dette forventes å kunne bidra til bedre rekruttering til vg1, vg2 og til vg3 opplæring i bedrift, samt muligens også lavere frafall.

Sammenslåing av de to vg2 programområdene vil være viktig for å sikre god fremtidig rekruttering i Sikkerhetsfaget. For FRSSR vil det være viktig å følge opp på denne saken.

På lengre sikt vil en fagskoleutdanning i sikkerhetsledelse og sikkerhetsplanlegging kunne bidra til en ønsket kompetanseheving spesielt for yrkesfaglærere, men også for instruktører, faglige ledere og bransjen for øvrig.

På kort og mellomlang sikt vil det i Sikkerhetsfaget være viktig med et tettere samarbeid mellom skole og bransjen. Spesielt vil det være viktig å samarbeide om utviklingen innen ny teknologi, digitalisering og KI. Det å bygge gode nettverk hvor yrkesfaglærere kan hospitere i bedrift, hvor

fagansvarlige i bedrift kan hospitere i skolen og hvor YFF koordineres på en god måte, vil bli viktig for å lykkes i dette arbeidet.

### 8.3. Yrkesfaglig fordypning (YFF)

Formål, omfang og innhold i faget yrkesfaglig fordypning (YFF) er fastsatt som forskrift av Utdanningsdirektoratet 3.11.2020. Timetallet for elevene er fastsatt til å være 168 på vg1 og 252 på vg2 som tilsvarer et 6-timersfag på vg1 og 9-timersfag på vg2. Det høye timetallet understreker tyngden og betydningen dette faget er ment å ha. Forskriften sier bla. dette: «Skoleeier har ansvaret for at det blir utarbeidet lokale læreplaner i yrkesfaglige fordypning, og at opplæringen blir gjennomført i samsvar med disse læreplanene. Skoleeier har ansvar for at elevene blir vurdert i forhold til kompetansemålene i de lokale læreplanene. Skoleeier må legge til rette for at elevene får et reelt valg mellom flere lokale læreplaner i yrkesfaglige fordypning.»

Intensjonen med faget YFF er god, forskriften støtter godt opp under intensjonene, og det gjøres mye godt arbeid fra både skoler og praksisbedrifter som gjør at elevene får god opplæring og blir forberedt og bevisst på fremtidig lærefag. Likevel og dessverre meldes det fra ulike hold om at mange skoler etter hvert har innarbeidet rutiner på å bruke faget YFF som sparetiltak for å få budsjettene til å gå i hop. YFF har dermed blitt en salderingspost ved at timetallet læreren får i faget *ikke* tilsvarer det timetallet elevene får som er fastsatt i forskriften. Skoleeier har og bør ta ansvar for at det timeantallet lærere tildeles er tilstrekkelig og at læreren også i dette faget tildeles like mange årsrammetimer i faget som elevene, som ellers er praksis i andre fag.

Bedriftene veileder elevene, men skolen har og bør ha ansvaret for opplæringen og vurderingen, noe som også forskriften understreker. Forskriften sier blant annet; «Dersom yrkesfaglig fordypning brukes til opplæring i bedrift, skal skoleeier legge til rette for at skolen samarbeider med opplæringsansvarlig i bedrift om vurdering». Skal dette kunne gjennomføres er lærer avhengig av tilstrekkelige rammevilkår, minimum samme rammetimetall som elevene.

For å kunne stå ansvarlig for opplæringen og vurderingen (jf. forskrift) kreves tid og rom for oppfølging av elevene i praksis. Dette krever tett samarbeidet med veiledere. Tilleggsverdien for skolene og fagene er at slikt samarbeid gir kompetanseheving for lærerne, og en stor mulighet til å følge utviklingen i fagene og selv gjøre opplæringen mer relevant. Kompetanse for kvalitet har få direkte faglige tilbud til yrkesfaglærere (mest etterutdanninger innen pedagogiske emner). FRSSR mener derfor dette er med å forsterke nødvendigheten av at YFF utnyttes bedre.

Elevene trenger samtidig tett oppfølging der de blant annet trygges og veiledes til å komme i gang, får hjelp til å finne praksisplass(er) og definere relevante oppgaver i samarbeid med bedriften. Det er også viktig med en forventningsavklaring i starten av skoleåret, og en forberedelse på hva arbeidslivet er og hva det betyr å være en del av det som arbeidstaker.

Observasjon og refleksjon i et så stort og viktig fag er avgjørende for elevenes læring, og lærerne gjør en avgjørende jobb med å koble fag i skolen og praksis i bedrift. Etterarbeid, vurderingsarbeid, samle trådene fra praksis, vurdere oppgaver elevene gjør når de er i bedriften, reflektere sammen med elevene og veiledere, å kunne se elevene ute i praksis er helt nødvendig

for kvaliteten på opplæringen. I tillegg opplever lærerne at elevene blir ekstra (og unødvendig) stresset når lærer ikke har tid til å følge opp. Læreren har samtidig det overordnede ansvaret for opplæringen og vurderingen i faget. YFF danner grunnlaget for å velge vg2-løp – og lærefag, og er således et sentralt fag for alle yrkesfagelever.

Det er stor enighet om fagets betydning for gjennomføring. Læreres relasjonskompetanse, nettverk og kjennskap til lærefagene er avgjørende for rekruttering til bransjene. Utviklingen innen teknologi og det grønne skiftet skjer «ute i bedriftene», noe som tilsier at læreren må være ute sammen med elevene for både egen -og elevens kompetanseutvikling. Slik praksis har utviklet seg flere steder er å betrakte som brudd på Opplæringsloven, da elevene ikke blir fulgt tilstrekkelig opp når de er i praksis. Forskriften må derfor tydeliggjøre skoleeiers ansvar for at nødvendig rammer blir gitt. Lærers ansvar og tid/rammer for faget må forskriftsfestes for å sikre god opplæring og for å snu/sette en stopper for den uheldige utviklingen vi ser i lærers mulighet til å realisere målene med faget.

Det følger også en tilleggskomponent for både sikkerhetsfaget og dels reiselivs-faget, hvor det er utfordrende å få bransjen og skolene til å samarbeide effektivt om mulighetene i YFF.

Lærebedriftene i faget er ikke nødvendigvis i skolens nærrområde, og skolene bør ha midler til å kunne sende elever (reise) til YFF andre steder ved behov. Øremerkede midler til reisestøtte for fag hvor det er nødvendig for eleven å reise vil kunne rette på dette. For reiselivs-faget ser man dette hvor eksempelvis Hurtigruten gjerne tar imot praksiselever, men krever døgnbetaling for kost og losji. Dette har ikke skolen anledning til å bidra med, og gratisprinsippet gjør at relevante praksisplasser derfor faller bort.

Av naturlige, og tidvis juridiske, årsaker kan det være vanskelig for noen lærebedrifter å legge til rette for fullstendig utplassering i sikkerhetsfaget i YFF. Skole og lærebedrifter kan vurdere å kombinere YFF i sikkerhetsfaget med service- og administrasjonsfaget, i de bedrifter der dette lar seg gjøre. Generelt ønsker bedriftene skolen og elevene inn for å gjøre bedriftene kjent for fremtidige lærlinger og fagarbeidere.

YFF er et ambisiøst og sentralt fag i norsk fag- og yrkesopplæring og krever ressurser. FRSSR mener det er på høy tid å tydeliggjøre regelverket (forskriften) for å sikre at dette faget får den plassen det er ment å ha med de ressursene det krever.

## 8.4. Gjennomføring av fagprøver

Sommeren 2024 ble de første fagprøvene gjennomført i det nye reiselivs-faget RLV03-02. Tilbakemeldinger fra lærebedrifter og opplæringskontorer landet over melder om dels ulik praksis ved gjennomføring av fagprøvene i faget. Enkelte fylker har gjennomført fagprøvene i stor grad som en teori-prøve, mens andre har utarbeidet fagprøvene i henhold til gjeldende retningslinjer og kvalitetskrav satt av KD/Udir.

Dette samsvarer også med funnene i studien gjennomført av Fafo *Vurdering og kvalitet i fag- og svenneprøver* i det beslektede Salgsfaget (SLG03-02). Som det trekkes frem "tester man

kunnskapen kompetansemålene, men ikke den praktiske kompetansen" <sup>17</sup>. På den måten fremstår oppgaven fjern fra det yrket som utøves.

Når fagprøven utelukkende består av teorioppgaver, kan man stille seg spørsmålet om kravet til validitet er oppfylt: Validitet handler om at et resultat på en eksamen gjenspeiler den faglige kompetansen til en kandidat på en troverdig måte. Det betyr at oppgavene må være laget i tråd med beskrivelsen av kompetansen som eksamen er ment å måle, også kalt konstruktet. Oppgavene må også være innenfor beskrivelsen av fagets innhold slik det er definert i læreplanen. En forutsetning for å kunne si noe om at en eksamen er valid er at reliabiliteten er tilstrekkelig høy<sup>18</sup>. Også eksamensforskriften §9-25 er tydelig på at "eksamen skal gi eleven eller privatisten høve til å vise sin kompetanse i så stor del av faget som mogleg ut frå eksamensforma"<sup>19</sup>.

Uavhengig av resultatene fra fagprøvene gjennomført sommeren 2024, er FRSSR av den oppfatning at fagprøvene i større grad må samordnes mellom fylkene og at fagprøvene framstår som praksisnære. På den måten sikrer vi en mer samkjørt og rettferdig gjennomføring av fagprøvene uavhengig av kandidatens hjemfylke. Dette er også viktig for bedriftene og næringslivet som tar imot kandidatene etter endt utdanning.

## 8.5. Gjennomføring og dimensjonering

Søkertallene til vg1 Salg, service og reiseliv har hatt en god utvikling siden fagfornyelsen og den nye strukturen tredde i kraft høsten 2020. Fra skoleåret 2020/2021 til 2024/2025 har søkertallene til vg1 steget med 45,6 prosent. En bekymring er riktignok antallet elever som ikke går videre etter vg1 i utdanningsområdet. I overgangen mellom skoleåret 2020/2021 til skoleåret 2021/2022 slutter 1088 elever mellom vg1 og vg2. Tilsvarende tall for skoleåret 2021/2022 til skoleåret 2022/2023 er 1002 elever. Det er nært opp til 1/3 del av elevene som starter på vg1 Salg, service og reiseliv.

Samtidig ser vi at søkertallene til de to linjene på vg2 er ujevn. Skoleåret 2021/2022 begynte 1606 elever på Salg og reiseliv og 540 Service, sikkerhet og administrasjon. Skjevfordelingen forsterket seg delvis skoleåret 2022/2023 hvor 1532 elever valgte Salg og reiseliv og kun 405 elever valgte Service, sikkerhet og administrasjon. Skoleåret 2023/2024 opplevde Service, sikkerhet og administrasjon en liten vekst sammenliknet med forrige skoleår, men tallet var likevel langt lavere enn skoleåret 2021/2022<sup>20</sup>. Med så store forskjeller i søkere har flere vg2 Service- sikkerhet og administrasjonslinjer blitt lagt ned. Flere steder står elever uten et reelt valg for vg2 med mindre de er villige til å flytte på seg. Erfaringene tilsier at terskelen for nettopp det er forholdsvis høy, og at elevene heller velger et annet utdanningsprogram på sin nærscole.

Høsten 2022 var FRSSR på fylkesbesøk i Nordland. Der ble vi gjort oppmerksomme på at elevgrunnlaget er for lite til å opprette klasser. På Aust-Lofoten videregående skole ønsket man å tilby vg2 Salg og reiseliv, men elevgrunnlaget var for lite. Dette skjer i en region hvor det er et stort

<sup>17</sup> Aspøy m.fl., Vurdering og kvalitet i fag- og svenneprøver, s. 112

<sup>18</sup> [www.udir.no/eksamen-og-prover/eksamen/rammeverk-skriftlig-eksamen-i-ik20-og-ik20s/4.-kvalitetskriterier-for-utvikling-av-eksamen](http://www.udir.no/eksamen-og-prover/eksamen/rammeverk-skriftlig-eksamen-i-ik20-og-ik20s/4.-kvalitetskriterier-for-utvikling-av-eksamen)

<sup>19</sup> <https://lovdata.no/dokument/SF/forskrift/2024-06-03-900>

<sup>20</sup> [Elevtall i videregående skole – utdanningsprogram og trinn \(udir.no\)](http://www.udir.no/Elevtall-i-videregaaende-skole-utdanningsprogram-og-trinn)

behov for fagarbeidere i reiselivsnæringen. I samme fylket rapporterer både Forsvaret og Avarn security om at det er vanskelig å rekruttere sikkerhetslæringer. Det er kun en skole som tilbyr vg2 som leder til dette. Forsvaret har behov for sikkerhetslæringer, det samme har Avarn for å sikre stabil rekruttering til blant annet flyplassene i fylket.

På bakgrunn av det forestående har FRSSR og senere Utdanningsdirektoratet utredet behovet for å etablere ett felles vg2-løp i utdanningsprogrammet for salg, service og reiseliv. Kunnskapsdepartementet har gitt sin tilslutning til at forslaget om å etablere ett felles vg2-løp i utdanningsprogram for salg, service og reiseliv sendes på høring. Forslaget sendes på høring sammen med utkast til ny læreplan i faget. Ett felles Vg2-løp vil kunne være klart høsten 2026.

Dimensjonering av utdanningstilbud innen yrkesfag generelt bør vies større oppmerksomhet. FRSSR anbefaler at det behovet for arbeidskraft i både privat og offentlig sektor, i større grad hensyntas i dimensjonering, at utdanningstilbud i større grad enn nå ses i sammenheng og på tvers av fylkesgrenser. Utdanning må ses på som en investering, og det må investeres/utdannes riktig i forhold til Norges samlede behov.

Tilbudsstrukturen synes nå i for stor grad å påvirkes av ungdoms egne ønsker om utdanning. En annen viktig faktor virker å være fylkeskommunal økonomi. Yrkesfaglig utdanning er mer kostbart og tar lengre tid å få implementert i skolene enn mer teoretisk rettet utdanning (studiespesialiserende).

Det kan i dag innhentes et kvalitetsmessig godt kunnskapsgrunnlag med datamateriale fra forskning og undersøkelser blant annet hos NAV, SSB, Udir, bransjer, partene i arbeidslivet og fylkene. Man har relativt god oversikt over befolkningsutvikling, demografi, kjønnsforskjeller, trender, ungdommens egne ønsker om utdanning og samfunnets behov for kvalifisert arbeidskraft innen de ulike sektorer. Dimensjoneringen av utdanningstilbudet synes likevel, fra et helhetsperspektiv, ikke å være tilstrekkelig tilpasset arbeidslivets behov. I et samfunnsperspektiv betyr det at vi ikke får realisert potensialet og kapasiteten som finnes i befolkningen. En bedre balanse mellom arbeidslivets behov og utdanning vil bety at det må tas vanskelige valg med å nedprioritere/legge ned utdanningstilbud som er populære, men som ikke nødvendigvis dekker fremtidens behov for kompetanse.