

MASTEROPPGAVE I YRKESPEDAGOGIKK MASTER IN VOCATIONAL PEDAGOGY

MAYP 2011

Mai 2016

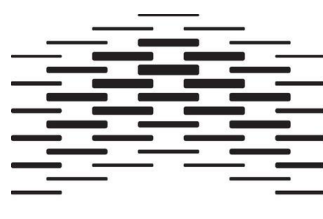
Mesterlære i Demokratiet - Yrkesforankring og
rekruttering gjennom motivasjon og mestring



Elisabeth Holst

Fakultet for lærerutdanning og internasjonale studier

Institutt for yrkesfaglærerutdanning



HØGSKOLEN I OSLO
OG AKERSHUS

Sammendrag

Denne masteroppgaven handler ikke alene om mesterlære. Den erkjenner at all læring i Norge skjer innenfor demokratiske rammer. Her benyttes velkjente begreper som er bygget på anerkjennelse og forståelse innenfor akademia for å sette fokus på en læringsprosess som jeg har opplevd fører til læring gjennom tidligere observasjoner av elever. Objektive målbare resultater over tid med ulike elever har indikert konturene av en pragmatisk sannhetsteori. Målet er elevenes læring. Læringseffektene elevene får av å arbeide innenfor en strukturell læringsprosess som fremmer elevenes yrkeskvalifikasjoner innenfor salg i servicenæringen søkes belyst. Problemstillingen lyder: Hvordan bidrar læringsprosessen «Mystery Shoppers» i Yrkesfaglig Fordypning til elevenes motivasjon for å løse oppgavene på skolen og mestre utfordringene i serviceyrkene?»

Denne masteroppgaven fokuserer på elevenes opplevelser og erfaringer etter at de har arbeidet med Mystery Shoppers ungdomsbedrift i faget Prosjekt til Fordypning på VG1 ved Service og Samferdsel. Undervisningsmetoden har som formål å bidra til bevisstgjøring av elevenes egne læringsstrategier samt gi opplevelsen av relevans og yrkesforankring. Arbeidsformen er bygget opp for å skape et miljø som bidrar til at elevene slipper til med sine gode egenskaper og kvaliteter så tidlig i videregående studier som mulig. På VG2 er elevene ute i arbeidspraksis i bedrift.

At elevene opplever seg inkludert i samfunnet gjennom sin opplæring ser jeg som en av forutsetningene for at de skal motiveres til yrkesfaglige handlinger. Mesterlære representerer den yrkesfaglige tilnærmingen til opplæringen. Mitt verdisyn fundamenteres i at alle mennesker er en ressurs som kan bidra i samfunnet. Elevene mine skal lære gjennom gode opplevelser når de bidrar meningsfylt innenfor trygge rammer til nytte og glede for næringslivet. John Dewey, Illeris, Wenger, Kolb, og Tesfaye representerer situert læring i en demokratisk prosess der handling, erfaring og læring fører til refleksjon ved Gadamer og ny læring i en hermeneutisk læringssirkel. Vygotsky sammen med Piaget utgjør det kognitive læringsrommet i den proksimale utviklingssonen. Hovedfokus i undersøkelsen blir rettet mot hva som er gjort i henhold til den yrkesdidaktiske relasjonsmodellen, for å høre og tolke hva som blir sagt av elevene om det som er gjort. Trygge elever våger å prøve og lærer av å feile. Det er elevenes stemme i det sosialpedagogiske perspektivet som presenteres gjennom kvalitative intervjuer.

Resultatene viser at det er store likheter for hvordan elevene har oppfattet undervisningen. Deres oppfattelse av læringsprosessen er påtagelig sammenfallende med målsetningen for undervisningen. Deres subjektive opplevelser i forhold til motivasjon for og mestring av serviceyrking presenteres i lys av styringsdokumenter, teori og noe tidligere forskning på området. Drøftingen går i en retning av å tolke teoriene ut i fra elevenes utsagn. På bakgrunn av koherens i intervjuene valgte jeg å metodetriangulere med kvantitative analyser for å måle elevenes karakterer. Disse var også sammenfallende med elevenes utsagn. Oppdagelsen av elevenes gode moral i forhold til eget arbeid var overraskende.

Forskningen er forsøkt gjengitt på en transparent måte som kan føre til at flere skoler og ulike utdanningsprogram kan iverksette ulike læringsprosesser for å utvikle gode undervisningsmetoder ut i fra den yrkesdidaktiske relasjonsmodellen.

Abstract

This master thesis is not solely about master learning. It recognizes that all learning in Norway occurs in a democratic frame. There will be applied renowned and widely understood concepts within the academic world to focus on a learning process that I have experienced leads to learning, through my former observations of students. Objective measurable results over time with different students have indicated the contours of a pragmatic truth theory. The goal is that the students are learning. The effects of the learning the students acquire by working within a structured learning process that promotes the students' work qualifications within sales- and the service industry is sought illuminated. The topic question is as follows: In what way does the learning process of "Mystery Shoppers", in the subject "Yrkesfaglig fordypning", contribute to the motivation of students to solve assignments at school and master the challenges in the service industry?

This master thesis will focus on the experience of students participating in "Mystery Shoppers Ungdomsbedrift" in the subject "Yrkesfaglig Fordypning in VG1, Service & Samferdsel". The purpose of this teaching method is to contribute to awareness amongst students' own learning strategies while in a profession related learning experience. The method is developed to create an environment for the students that allow them to take advantage of their own abilities in their studies as soon as possible. The students are getting work experience in a real business at VG2.

The fact that the students feel included in society through their training is a prerequisite for their motivation for profession related actions. Master learning represents the profession related approach to the training. My view is that every human being is a potential resource that could contribute to society. My students' learning will be achieved through good experiences when they contribute with meaningful work to the business world within a safe environment.

John Dewey, Illeris, Wenger, Kolb and Tesfaye represents situated learning in a democratic process where action, experience and learning leads to reflection by Gadamer and new learning in a hermeneutical circle of learning. Vygotsky, together with Piaget, constitutes the cognitive learning space in the proximal zone of development. The main focus of the survey is directed towards what has been done according to the vocational educating relation model, to listen to the students and interpret what is being said about what has been done. Students who feel safe dare to attempt new endeavours and learn by their failures. It is the voice of the students, in the social pedagogical perspective, that are presented through qualitative interviews.

The results show that there are great similarities as to how the students have perceived the teaching. Their perception of the learning process are palpably coinciding with the set goals of the teaching. Their subjective experiences in relation to motivation of mastering the service profession is presented in light of policy documents, theory and some former research on the subject. The discussion moves towards an interpretation of the theories uttered by the students. Based on the coherence in the interviews, I chose to method triangulate with quantitative analyses in order to grade the students. These were also coinciding with the utterance of the students. The moral of the students in their present work was significant and surprising.

There is an attempt to represent the research in a transparent way, which can lead to an increase in number of schools and different educational programs that are able to implement different learning processes to develop adequate learning methods based on the vocational educational relation model.

«Moderne lederskap er å prøve å få fram det beste i deg selv og de du jobber med.»

Jonas Gahr Støre intervjuet i Karrierestart.no (2015)



Forsidebildet illustrerer «det nye proletariatet». Har vi kjennskap til ungdommens grenser for læring?

Bildet er en illustrasjon og representerer ikke utvalget i undersøkelsen. (Tillatelse er gitt)

Forord

«Opplæringen skal ikke bare overføre lærdom – den skal også gi elevene kompetanse i å skaffe seg og vinne ny kunnskap.» Generell læreplan – Det skapende menneske (1993) s. 15.

Ved hjelp av undervisningsmetoden Mystery Shoppers UB på Service og Samferdsel har jeg flyttet arenaen for undervisning i Yrkesfaglig Fordypning ut av klasserommet. Elevene på VG1 arbeider for næringslivet der yrket utøves ved å evaluere fagområdet de utdanner seg til.

Resultatene av 9 års pedagogisk utviklingsarbeid har ført til at jeg mener å se konturene av en læringsprosess som både inspirerer, motiverer og gjør at elevene opplever mestring og yrkesforankring. Undervisningsmetoden har fulgt de samme prinsippene for opplæring, men har hvert år blitt evaluert og justert for hvert nytt elevkull. Elevene på VG1 etablerer, drifter og avvikler sin egen ungdomsbedrift gjennom skoleåret. Lærdommen de har fått ved å evaluere fagområdene innenfor serviceyrket på VG1 benytter de til å utøve yrket i arbeidspraksis ute i bedrift på VG2. I hvert elevkull opplever jeg at elevene har bidratt ved å trekke fram sine beste egenskaper. Gjennom hardt arbeid har de oppnådd god læring.

Dybdeintervjuene sammenfaller med egen førforståelse og konturene av en pragmatisk sannhetsteori kan skimtes. Positive effekter av at elevene får lov til å ta større del i utformingen av undervisningen og delta aktivt i sin egen læreprosess fremstår helt klart. At elevene har vært med på å forme utviklingen av arbeidet i yrkesfaglig fordypning på en demokratisk måte har vært drivverket i læringsprosessen. Mesterlære-tradisjonen henviser til situert læring innenfor et spesialfelt i et sosialt fellesskap. Pedagogene som er fagpersoner på sitt område, kan benyttes som døråpnere og inspirasjonsressurser for fagområdet elevene utdanner seg til. Gjennom trinnvis å introdusere elevene til yrket de skal utdanne seg til oppleves mestring og yrkesforankring. Kan det være at jeg ved å hente opplæringsmetodene fra mesterlæretradisjonene inn i Service og Samferdsel har funnet fram til en læringsprosess som inspirerer og motiverer elevene til å mestre yrkesfaget?

Arbeidet med denne masteroppgaven har vært av største betydning for min personlige utvikling. I Lev Vygotskys ånd erkjenner jeg at min egen læringsprosess er styrket av menneskene rundt meg. I dette avsnittet vil jeg takke mine kollegaer og veiledere, samarbeidspartnere og familie. Horten videregående skole har vist meg tillit og gitt meg muligheter til å utvikle undervisningsmetoden Mystery Shoppers for å gi elevene på Service og Samferdsel yrkesrelevant opplæring. Høgskolen i Oslo og Akershus sitt engasjement er inspirerende. Gunnar Malmin ved Praktisk Pedagogisk Utdannelse og Karl Alfred Myhren ved studiet Yrkespedagogisk Utviklingsarbeid inspirerte til ønsket om å dokumentere mitt utviklingsarbeid vitenskapelig. Hele veiledningsteamet ved MAYP2011 har bistått meg i min faglige vekst. Når læringsprosessen gikk inn i den mest kritiske fasen i 2014 sto Hilde Hiim som en klippe og sa at hun trodde på meg. I læringsgruppen som ble ledet av Anne-Karin Larsen fikk jeg verdifull erfaring om hvordan felles læringsprosess influerer på egen læring. På grunn av egen sykdom og min Pappas bortgang måtte egen utvikling utsettes et år. Eva Schwencke har gitt krystallklare forelesninger om vitenskapsteoriene. Jeg er evig takknemlig for at hun ble min veileder ved ferdigstillelsen av masteroppgaven. En ny dør til ny visdom har åpnet seg gjennom veiledningen.

Hortens Handelsstands forening har representert skolens samarbeidspartnere i næringslivet for Service og Samferdsel. De gode relasjonene jeg hadde opparbeidet fra tiden før jeg ble pedagog førte til inngående samarbeid om elevenes opplæring og til utvikling av undervisningsmetoden Mystery Shoppers UB. Medlemmene i Hortens Handelsstands forening har en unik evne til endring og utvikling. De har min største beundring.

Min familie har stolte røtter både i trygdeverket, marinen, gårdsdrift, servicenæringen og håndverks-tradisjonene. Min Morfar var murer og ble omtalt som en arbeidets adelsmann. Pappa var en helt unik finmekanisk verktøymaker som ledet avdelingen for produksjon av spesialverktøy og kontroll og vedlikehold av alt verktøyet ved Horten Verft. Deres glede og entusiasme over eget arbeid har ført til min største respekt for ulike yrkesfaglige fagområder. Min Mamma hadde sitt yrkesliv i servicenæringen og hennes interesse og respekt for alle typer mennesker har bidratt til mine grunnleggende verdier. Sønnen min har utviklet seg i filosofisk retning og studerer på universitetet. Han har, sammen med sin samboer, gitt meg moralsk støtte og oppbyggende kommentarer når jeg har strevet med ny læring. Min søster, mine, nieser, nevøer og venner har heiet på meg i alle slags tålmodige vendinger. Deres støtte betyr alt.

Pappas siste formaning til meg før han døde i fjor var: «Nå må du skrive ferdig oppgaven din». Han har alltid fått meg på rett vei. Dette er mitt mesterstykke og jeg er stolt av det.

Innhold

Sammendrag	2
Abstract	4
Forord	6
1. Innledning	10
1.1 Formålet med prosjektet	12
1.2 Yrkesforankring med helhetlig læringsprosess på Service og Samferdsel	13
1.3 Forforståelse, egen erfaring og yrkesbakgrunn	18
1.4 Mitt verdisyn og mine verdier	19
1.3 Presentasjon av problemstilling	21
1.4 Avgrensning av oppgaven	24
1.5 Historisk perspektiv på læringsprosessen Mystery Shoppers	26
2 Historiske og strukturelle forhold i Service og Samferdsel	28
2.1 Styringsdokumenter med et historisk tilbakeblikk	29
2.2 Læreplanverket i lys av aktuelle styringsdokumenter	30
2.3 Læreplan for Service og Samferdsel	32
2.4 Tidligere forskning innenfor området	34
3. Relevant teori i forhold til problemstilling	35
3.1 Mesterlære i forhold til Service og Samferdsel	36
3.2 Læring i det sosiale samspillet	37
3.3 Illeris tre dimensjoner for læring	38
3.4 Kritisk tenkende, selvstendige individer i samspill med andre	39
3.5 Vurdering for læring på en induktiv og refleksiv måte	42
4 Metode	44
4.1 Etikk og moral i undervisning og forskning	46
4.2 Helhetlig læringsstrategi – haltende metodestruktur	47
4.3 Barmhjertige tanker om innsamling av data	51

4.4 Innsamling av data	54
4.5 Presentasjon av funn.....	56
4.6 Reliabilitet – Pålitelighet	92
4.7 Validitet – Gyldighet.....	93
5 Drøfting og en mulig konklusjon	93
5 Veien videre	96

Illustrasjoner:

Illustrasjon 1: Helhetlig opplæringsløp i Yrkesfaglig fordypning	side 15
Illustrasjon 2: Forsiden på evalueringsskjemaet. Hele skjemaet i vedleggene.....	side 39
Illustrasjon 3: Informantenes karakterer gjengitt i tabell	side 90

1. Innledning

I denne masteroppgaven rettes fokuset mot elevenes opplevelse av yrkesforankring på videregående skole. Utfordringene dagens ungdom møter i overgangen fra grunnskolen på veien ut i arbeidslivet kan virke fremmed for de av oss som vokste opp før internett fantes. 16-åringer som skal lære seg et spesifikt yrke i dag forstyrres av flere former for støy enn vi hadde på den tiden da vi benyttet håndskrift og mekaniske skrivemaskiner. Opptrening av konsentrasjonsevne og fokus på å fullføre en ting av gangen er ikke lenger en selvfølge. Elevene har lært seg å «multi-taske» ved å motta informasjon fra flere kanaler på en gang.

Nyhetsbildet har de siste årene gjentatte ganger henvist til at hver fjerde elev dropper ut av videregående opplæring. Kunnskapsløftets intensjoner ved innføring i 2006 innebar styrking av yrkesfagene på en slik måte at elevene skulle øke sitt nærvær på skolen, fullføre videregående opplæring og bestå sin eksamen. Dessverre har de gode resultatene uteblitt og myndighetene er i ferd med å sette i verk tiltak basert på forskningsrapporter og utredninger.

I Stortingsmelding nr. 20, påpekes: «Prinsippene betyr at fullført videregående opplæring skal gi en relevant og anerkjent kompetanse, som skal gi gode muligheter for en yrkeskarriere eller for en annen utdannings-karriere.» (Meld.St. nr. 20, 2013 s. 105).

Utdanningsprogrammet Service og Samferdsel tilbyr elevene en yrkeskarriere gjennom 8 ulike fagbrev, disse er skjematisk presentert i vedlegg 1. På videregående trinn 1 (VG1) har jeg ved hjelp av undervisningsmetoden Mystery Shoppers UB flyttet arenaen for undervisning i Yrkesfaglig Fordypning ut av klasserommet. I ni år har elevene på VG1 fått tilbud om å benytte denne læringsprosessen gjennom å arbeide på oppdrag for næringslivet. Elevene evaluerer fagområdet de selv utdanner seg til der yrket utøves i Hortens forretninger. Læringseffektene elevene får av å arbeide innenfor en strukturell læringsprosess som fremmer elevenes yrkeskvalifikasjoner innenfor salg i servicenæringen søkes belyst i denne masteroppgaven. Det er yrkesutøvelsen som er bakteppet og læringsarenaen en dag i uken gjennom skoleåret. Læringsprosessen er et kontinuerlige utviklingsarbeid som fokuserer på at kompetansen elevene opparbeider skal anerkjennes av de lokale representantene for servicefagene. Avklaring av forventninger til arbeidslivet er sentralt når vi arbeider dialogisk i samarbeid med næringslivet om kvaliteten og innholdet i utdanningstilbudet ved Service og Samferdsel i Horten. Hvordan elevene opplever læring når læringsprosessen integreres i det virkelige sosiale samfunnet, der internett og sosiale medier reduseres til et av mange verktøy for selve yrkesutøvelsen, er noe vi skal se nærmere på. Min oppfattelse av elevene idet de kommer fra

ungdomsskolen, viser til noe jeg mener kan ha utviklet seg til å være en av de største utfordringene i dagens skole; Sette elevene i stand til å benytte «ansiktstid» på en naturlig måte. De trenger hjelp til å finne sine egne evner til samhandling, aktiv kommunikasjon og problemløsning gjennom praktiske oppgaver sammen med andre. Lev Vygotsky støtter bruken av læringsprosesser i samspillet mellom aktivitet, språk og omverdenen (Vygotsky, 2012). Stortingsmelding nr. 28 som er en fornyelse av Kunnskapsløftet, fokuserer på Fag – Fordypning – Forståelse. Innledningsvis henvises det til høye ambisjoner om å utvikle barn og unges kunnskaper, ferdigheter og holdninger som grunnlag for å mestre eget liv i et demokratisk og mangfoldig samfunn. Det vektlegges også sosial mobilitet, demokratisk forståelse og medvirkning. Det stadfestes at utdanning er nøkkelen til utviklingen av et inkluderende kunnskapssamfunn. (Meld. St. 28, 2016)

I denne masteroppgaven befinner vi oss i det samfunnsvitenskapelige området der jeg i mitt vitenskapelige svennestykke påtar meg forskerrollen og skal undersøke effekten av en læringsprosess jeg selv har iverksatt. Innledningsvis kan vi derfor argumentere imot at resultatene er pålitelige og reliable. I læringsprosessen som jeg kaller Mystery Shoppers snur jeg tilnærmingen til faget i forhold til tradisjonell undervisning. Jeg ser på elevene mine som samarbeidspartnere som jeg, ved å samarbeide, kan finne ny viten om både yrkesutøvelsen elevene skal mestre og min egen yrkesutøvelse. Elevene forberedes på kontinuerlig refleksjon gjennom å forske i eget yrkesvalg i løpet av en ukedag gjennom hele skoleåret. De innehar dermed ikke samme elev-rollen som ved mer tradisjonelle undervisningsmetoder. Til støtte for at det kan være sannsynlig at min forskning vil være pålitelig i sine funn vil jeg blant annet støtte meg til John Dewey (2005) som poengterer viktigheten av sammenhengen mellom demokratiet og det virkelige arbeidslivet. Han viser til at dersom elevene opplever at sin utdanning trener sine åndsevner og med dette styrker den formelle dannelsen vil elevene yte mer for at resultatet på treningene skal være så godt som mulig.

I samarbeid med næringslivet lokalt i Horten har målet vært å vekke elevenes motivasjon for læring generelt. Spesielt fokus er lagt på å bygge elevenes yrkesfaglige identitet gjennom opplevelser av mestring. Gjennom yrkespedagogisk utviklingsarbeid har jeg tatt for meg ulike utfordringer og aspekter med sikte på å kunne presentere en mulig ressurs / verktøykasse for utdanning av yrkesutøvere innenfor Service og Samferdsel. Temaet «Mesterlære i Demokratiet» - Yrkesforankring og rekruttering gjennom motivasjon og mestring» fremsettes for å lede fokus over til sammenhengene jeg har sett konturene av gjennom 9 års pedagogisk utviklingsarbeid

med praktiske læringsprosesser på VG1 ved Service og Samferdsel. Dette danner bakteppet for formålet med prosjektet.

1.1 Formålet med prosjektet

Utdanningsprogrammet Service og Samferdsel fungerer svakt når det gjelder rekruttering til lærefagene, gjennomføring med yrkeskompetanse og rekruttering til og verdsetting på arbeidsmarkedet ifølge Stortingsmelding nr. 20. Vi kan også lese at: «Det tyder på at lærlingordninger har et vesentlig potensial for å integrere ungdom på arbeidsmarkedet dersom koblingene mellom lærefagene og etterspørselen etter kompetanse fungerer godt.»

(Meld.St. nr. 20, 2013)

Det ettersøkes etablering av lærefagene rettet mot tjenesteytende næringer på samme måte som med håndverksfagene og deler av industrien. Departementet mener det er godt nok dokumentert at koblingene mellom lærefagene og arbeidsmarkedet er for svake for enkelte deler av fag- og yrkesopplæringen samtidig som det er etablert et system for fag- og yrkesopplæring for hele arbeidsmarkedet. Departementet anskueliggjør klare signaler om at det er behov for nye tiltak som styrker sammenhengen mellom innholdet i og strukturen innenfor de ulike utdanningsprogrammene.

Signalene fra samfunnet om at dagens ordning innen yrkesfag ikke fungerer slik intensjonen var for Service og Samferdsel førte til at jeg fikk en idé om å finne fellesnevneren i læreplanene for alle de åtte fagbrevene ved Service og Samferdsel. Se utdanningsløpet i Service og Samferdsel i vedlegg 1. Ved inngående læreplananalyse fant jeg fellesnevneren for alle fagene yrkene leder opp til: I pensum på VG1 skal elevene lære kommunikasjon og samhandling. Da min bakgrunn stammer fra markedsføring og salg er det helt naturlig for meg å søke refleksjon og ny læring av alle hendelser. Derfor falt det helt naturlig for meg å klemme ut en prosess som gjorde at elevene lærte gjennom å vurdere og evaluere sin egen bransje. Når bransjen selv har fokus på kontinuerlig forbedring antok jeg at det var mulig å etablere et godt samarbeid med næringslivet i lokalmiljøet. Så ble også tilfellet i 2006. Dette beskrives nærmere i neste del på side 14..

I prinsippet for opplæringen tydeliggjør læreplanverket for Kunnskapsløftet skoleeiers ansvar.

«Skolen skal legge til rette for at lokalsamfunnet blir involvert i opplæringen på en meningsfylt måte.»

(Læringsplakatens punkt 11)

Når elevene kommer fra ungdomsskolen til videregående skole og skal begynne sin yrkesfaglige utdanning, vet lærerne svært lite om hver enkelt elevs forutsetninger for å lære nettopp dette

yrket. I formålet med yrkesfaglig fordypning, som fra 1. august 2007 til 1. august 2016 het prosjekt til fordypning, kan vi lese at «Prosjekt til Fordypning» skal gi elevene mulighet til å prøve ut enkelte eller flere sider av aktuelle lærefag innen relevante utdanningsprogrammer. I det nye formålet for «Yrkesfaglig Fordypning», gjeldende fra 1. august 2016 innledes det med at yrkesfaglig fordypning skal gjøre det mulig å veksle mellom læringsarenaer og gi elevene mulighet til å oppleve realistiske arbeidssituasjoner i læringsarbeidet. (Forskrift for Prosjekt til Fordypning 2006 og Yrkesfaglig Fordypning 2016).

De står overfor store utfordringer i det de skal inn i en helt ny kultur og sosialt miljø på Videregående skole. Når elevene skal ut i arbeidspraksis møter de arbeidsgivere med forventninger om at elevene har kjennskap til hva som forventes av dem i servicebransjen. Det er i møtet med nye elever jeg søker å hjelpe elevene til å opparbeide både motivasjon og mestring. «*Det er tydelig at Horten har forstått viktigheten av å la elevene yte i arbeidet og gi dem tillit og ansvar*» - dette var en konkret objektiv tilbakemelding fra en tilhører i deleksamen i yrkespedagogisk utviklingsarbeid i 9. juni 2010. (Holst 2010).

Formålet med prosjektet er å få fram elevenes erfaringer ved å delta i denne læringsprosessen gjennom et helt skoleår. Min visjon / motto er å hjelpe elevene å lykkes i overgangen fra grunnskolen og ut i arbeidslivet. Hvordan elevene har erfart at arbeidet i Mystery Shoppers har hjulpet dem på veien er et spørsmål jeg håper å kunne gi et svar på i presentasjon av funn.

I neste del av kapitlet beskriver jeg hvordan jeg har arbeidet med yrkesforankringen av undervisningen.

1.2 Yrkesforankring med helhetlig læringsprosess på Service og Samferdsel

Yrkesforankring på videregående trinn 1, (VG1), Service og Samferdsel på Horten videregående skole er ivaretatt av et nært og mangeårig samarbeid med Hortens Handelsstands forening. Læringsarenaen er lagt ut i alle detaljforretningene, med unntak av matvarekjedene, i Horten sentrum. Prosessen er lagt opp som et prosjektarbeid med handlingsplan og rom for refleksjon gjennom hele skoleåret. Se et eksempel på årshjul for Mystery Shoppers UB vedlagt. Hvordan båndene til næringslivet har blitt styrket gjennom relasjonsbygging er beskrevet i min egen oppgave fra det Yrkespedagogiske Utviklingsarbeidet «Stolte Salgsmedarbeidere» (Holst, 2011). Samarbeidet er utviklet etter prinsippene i konfluent pedagogikk etter modellen; Gjøre, Erfare og Lære, forkortet til GEL-metoden. I praksis samles Handelsstandens representanter, elevene og meg som faglærer for å evaluere skoleårets opplæring. Vi lærer sammen ved å lytte til

hverandres opplevelser og ønsker, og vi forbedrer neste års undervisning etter vår nye felles lærdom. Elevenes opplæring søkes å følge de samme opplæringsmetodene som lærlingene og fagfolkene i serviceyrkene. Opplæringen har en induktiv tilnærming der praktisk arbeid følges av teoretisk påfyll underveis i læringsprosessen. Opplæringsformen er nærliggende til mesterlære i de tradisjonelle håndverksfagene. Programfagene i Service og Samferdsel er teoretiske i sin egenart. Stor deler av pensum omhandler entreprenørskap som i sin form innebærer teoretisk lærdom i flere retninger. Markedsføring, helse, miljø og sikkerhet samt økonomiske fag er alle fag som innebærer opplæring innenfor spesifikke metoder og teorier.

Yrkesfaglig fordypning er derfor en viktig mulighet for at elevene får praktisk opplæring som også kan bidra til å øke forståelsen for de øvrige teoretiske fagene. I første klasse på videregående, VG1, fokuserer jeg på at elevene skal trene på nøkkelkvalifikasjoner innenfor serviceyrket. I alle de åtte mulighetene for fagbrev, se vedlegg 1, er nøkkelkvalifikasjonene rundt menneskelig kommunikasjon en viktig del av arbeidshverdagen. Elevenes møte med næringslivet i det de avklarer forventninger og blir kjent med hverandre anser jeg som det vesentligst i en rekrutteringsprosess til serviceyrkene. Etter flere års arbeid som startet opp med «Prosjekt sats på Lærling» i 2006 har undervisningen i yrkesfaglig fordypning utviklet seg til denne læringsprosessen. Arbeidet startet opp i 2007. Kjerneområdet i tjenesten som Mystery Shoppers UB tilbyr forretningene i Horten er et evalueringsskjema som elevene fyller ut og gir tilbake til forretningen når de har vært på besøk som kunder. Forretningene får på denne måten verdifulle innspill som de kan benytte i forbedringen av sine egne tjenester. Det faglige innholdet i evalueringsskjemaet ble utarbeidet i samarbeid med og kvalitetssikret av bransjen selv, representert ved Ivar Lundstad som representerte Ukjent Kunde AS i Larvik.

«Jeg er glad for å se at Horten Handelstands forening har sett det store potensialet i å utvikle servicemedarbeidernes evne til å kommunisere enda bedre med sine kunder. Dette blir helt avgjørende når opplevelsen er like viktig som selve produktet i et marked der alle produkter og alle aktører konkurrerer med hverandre. Kan Horten by klare å skaffe seg en fordel på dette området, sammen med alt det andre vi har å tilby publikum, er dette virkelig med å sette byen vår på kartet.» (Ivar Lundstad, 2016, e-postene i vedlegg 2)

Gjennom arbeidet med å vurdere og evaluere forretningene i byen blir elevene også klar for å selv få evalueringer, vurderinger og framovermeldinger fra lærerne,

Elevene har kommet inn på et utdanningsprogram som gir kompetanse på generelt nivå innenfor servicebransjen på VG1. Salgsfaget har behovsteori som et eget læreplanmål og elevene lærer om Maslows behovspyramide tidlig i første skolehalvår. I innføringen av pedagogisk psykologi blir lærerstudentene presentert for de samme grunnleggende teorier som motiver til handling. (Imsen, 2005). Denne teorien benytter elevene som grunnlag når de skal ut og intervju sine egne kunder i sine salgssamtaler og når de skal evaluere servicenivået i forretningene. Elever som er menneskeorientert, bryr seg om andre og ønsker å lære i et sosiokulturelt miljø der kommunikasjon og samhandling er sentralt. Det faglige innholdet av programfagene er av en slik art at elevene som har interesse for det kan studere videre. De får også grunnleggende kunnskaper og innsikt i om hvordan de kan starte sin egen gründer-bedrift. Mange av fagene elevene lærer om på Service og Samferdsel gir et basis-grunnlag for å hjelpe andre bedrifter å lykkes med etablering og drift.

Jeg har valgt å presentere den helhetlige praktiske læringsprosessen gjennom Mystery Shoppers Ungdomsbedrift i følgende skjematiske oppsett som også kalles jakten på «The Missing Link»

Skoleår og fokusområde	Samarbeidsform	Målsetting for eleven
VG1 – sosialt og faglig fokus	Elevene lærer sammen med andre elever og læreren. «Ser på og vurderer» næringslivet i samarbeid med næringslivet. Læreren er «spillende trener»	Finner ut hva eleven selv liker og er best på. Ser sammenhenger. Vurderer andres arbeid. Innledende arbeidspraksis.
VG2 – faglig fokus	Eleven lærer i praksis hos arbeidsgiver og reflekterer sammen med læreren.	Blir i stand til å benytte teorien fra fagene i praksis. Vurderer eget arbeid.
VG3 - selvstendig fokus	Eleven utfører praktisk arbeid hos arbeidsgiver og dokumenterer sammen med opplæringskontoret.	Deltar i planlegging i henhold til målsettinger, og vurderer eget arbeid sammen med arbeidsgiver.

Figur 1: Helhetlig opplæringsløp i Yrkesfaglig fordypning. Jakten på «The Missing Link»

Hele dokumentet Yrkesforankring – Mesterlære i demokratiet kan leses i vedlegg 3.

På VG1 er arenaen for opplæring er i forretningene i Horten sentrum der elevene evaluerer servicenivået. Over 50% av forretningene i Horten melder seg på den årlige konkurransen om å bli Årets Servicebedrift i Horten. Min rolle som faglærer er å fungere som en «spillende trener» som er tilsted for elevene gjennom alle arbeidsoppgavene. Metoden legger til rette for at faget Yrkesfaglig Fordypning kan benyttes til varig forståelse og yrkesforankring for elevene ved Service og Samferdsel på videregående trinn 1 (VG1). Gjennom flere aksjoner i yrkespedagogisk utviklingsarbeid har jeg forsøkt å benytte bransjens egen evalueringsmetodikk; Mystery Shopping, som en undervisningsmetode jeg begynte å utvikle sammen med elevene og næringslivet i 2007. Framdriften i metoden foregår ved at elevene i VG1 søker seg til det PTF tilbudet hvor de etablerer sin egen ungdomsbedrift; Mystery Shoppers UB, og etablerer, drifter og avvikler denne bedriften gjennom hele VG1. Hvert år opplever jeg at elevene har bidratt sterkt og trukket fram sine beste egenskaper. Gjennom hardt arbeid har de oppnådd god læring. Presentasjon av ungdomsbedriften Mystery Shoppers kan leses i vedlegg 4.

Forretningene i Horten har i økende grad kontaktet meg som faglærer for å komme i kontakt med potensielle nye arbeidstakere og lærlinger. Ved bevisst og etisk samhandling med næringslivet kan det se ut som om metoden fungerer som nærmiljøets egen arena for rekruttering til serviceyrkene. Planlegging og refleksjon sammen med elevene har stor innvirkning på utvikling av opplæringsmetoden. Jeg som faglærer holder samtidig alltid fokus på at elevenes opplæring yrkesforankres i henhold til læreplanene og at elevene opplever relevans til alt de lærer på skolen.

Den andre delen av yrkesforankring foregår gjennom arbeidspraksis på videregående trinn 2 (VG2). En dag i uken er de ute og arbeider i servicenæringen uten støtte fra faglærer. 3 timer på skolen benyttes hver uke for refleksjon, loggføring av praksis og oppgaver som trener elevene til å se sammenheng mellom praksis og teori. I sammendraget våger jeg å si at jeg vet at læringsprosessen ser ut til å virke.

Da jeg utviklet praktisk undervisning i samarbeid med næringslivet oppdaget jeg at elevene som arbeidet med denne metoden på VG1 ble selvgående og interesserte i faget og gjorde en fremragende jobb med å representere skolen i næringslivet. De gjorde et så godt arbeid på VG1 at alle elevene på VG2 fikk arbeidspraksis i nærmiljøet. Flere elever ble i stand til å arbeide så

selvstendig i praksis at det var elevene som selv solgte seg inn som lærling på VG3. Flere bedrifter i Horten har blitt nye opplæringsbedrifter som følge av samarbeidsprosjektet «Sats på Lærling» i 2006 som førte fram til denne kontinuerlige arbeidsformen.

Læringsprosessen Mystery Shoppers gjennomføres som et yrkespedagogisk utviklingsarbeid og fokuserer både på pedagogenes behov for kontinuerlig oppdatering innenfor egen bransje samtidig som de skal veilede elevene til gode yrkesvalg. Prosjektet er en innføring av en ny måte å arbeide på der målet er at selve arbeidsprosessen gjennomføres sammen med elevene på VG1 når elevene selv oppdager sitt yrke. Læringsprosessen vedvarer gjennom hele skoleåret og representerer kontinuitet, forutsigbarhet og tid til refleksjon. Årshjulet kan studeres i vedlegg 5.

Prinsippene for en helhetlig læringsprosess hvor fokus ligger i betydningen av elevenes aktive medvirkning og ansvar ligger til grunn for Mystery Shoppers UB. Elevene skal oppdage nye oppgaver, de skal akseptere oppgavene som sine egne, de må arbeide for virkelige kunder, de må knytte resultatene til egne erfaringer. De prøver ut det de skal gjennomføre i praksis under hele året gjennom en handlingsplan og de styrker sin kunnskap underveis i prosessen.

Slik jeg ser det handler all god yrkesforankring om å bygge gode relasjoner både til elever, kollegaer og til næringslivet og samfunnet rundt oss. Prosjektet vil lede til en kultur for relasjonsbygging som ikke bare kommer elevene til gode, men som også vil prege et godt arbeidsmiljø for framtiden.

I erkjennelsen om at alle er like gode, men alle er ikke like gode på alt er undervisningsmetoden fundamentert i den didaktiske relasjonsmodellen (Hiim & Hippe 2006, side 65) der pedagogene vurderer yrkesmulighetene i nærmiljøet sammen med elevene. Ved å legge til yrke i alle didaktisk tenkning har jeg adoptert Karl Alfred Myren sitt begrep: Yrkesdidaktisk relasjonsmodell. Alle elevene får mulighet til å utvikle sine evner «der de er» hvor tilpassing er mulig gjennom opprettelse av ungdomsbedrift i samarbeid med Ungt Entreprenørskap. Refleksjonsoppgave med utgangspunkt i læreplanmål fra VG3 presenteres i vedlegg 6.

Fokus er satt på mesterlære i demokratiet der jeg som pedagog også utforsker verktøy / undervisningsmetoder som kan bidra til at elevenes første møte med videregående yrkesopplæring oppleves både trygt og engasjerende. Faget «Yrkesfaglig fordypning» har en stor betydning i det første møtet på VG1 for at elevene skal motiveres for videre skolegang innen sitt yrkesvalg. At læreren står ved elevens side i denne første oppdagelsesferden er hovedpoenget i for yrkesforankring og derfor også nødvendig i arbeidet med jakten på «The Missing Link».

1.3 Forforståelse, egen erfaring og yrkesbakgrunn

Egen opplæring har, i tillegg til yrkesteoretisk utdanning, vært preget av at jeg gjennom yrkesutøvelse i markedsføring, kommunikasjon og salg har lært av dyktige fagfolk innenfor sine egne fagområder. Temaet «Mesterlære i demokratiet – Yrkesforankring og rekruttering gjennom motivasjon og mestring» fremsettes for å vise til de sammenhengene jeg har sett gjennom 9 års pedagogisk utviklingsarbeid med faget som skal gi elevene praktiske øvelser og oppnå yrkesforankring.

Læringsprosessen Mystery Shoppers som benyttes i Yrkesfaglig fordypning ved Service og Samferdsel på Horten Videregående skole er et kontinuerlig utviklingsarbeid som fokuserer på yrkesforankring og yrkesforståelse. Det krever at jeg som pedagog ikke gir meg før elevene har forstått. Dette fordrer toveis kommunikasjon. Kommunikasjon krever systematisk vurdering. Vurdering krever tillitt. Tillitt oppnås gjennom samarbeid. Samarbeid krever gjensidig respekt for andres meninger og handlinger. Forståelse oppnås gjennom egne erfaringer i samarbeid med andre.

Med yrkeserfaring fra over 25 år i salgs- og markedsføringsbransjen før jeg for 10 år siden kom inn i skoleverket, har jeg opparbeidet god kjennskap til betydningen av de ulike nøkkelkvalifikasjonene elevene trenger å trene på ved utdanningsprogrammet Service og Samferdsel. En del av min yrkesbakgrunn omfatter salgsarbeid i lokalaviser, rettet mot både forbruker- og forretningsmarkedet. Jeg har hatt ansvaret for utarbeidelse av markedsføringsmaterialet i teknologibedriften SensoNor i Horten, arbeidet med Custom Related Marketing, vært Key Account Manager og ledet mitt eget reklamebyrå i 8 år. Det var naturlig å bringe med det gode nettverket, og de gode relasjonene til de ansvarlige som representerer yrket i Hortens Handelsstands forening, inn i skolen da jeg ble tilbudt å gå over i læreryrket i 2006.

Det kan dermed påstås at jeg med å skrive denne oppgaven har kommet i dilemmaet med innsideproblematikk. Jeg er selv en yrkesutøver av det yrket jeg skal foreta en vitenskapelig undersøkelse rundt. Med dette kan det sies at min oppgave ikke kan være gyldig. Jeg er pedagogen som selv har utviklet en læringsprosess og jeg skal selv stå for den vitenskapelige undersøkelsen om effekten av læringsprosessen. Denne problematikken stiller svært høye krav til min metodetilnærming og begrunnelsene for valgene jeg tar i mitt forskningsdesign.

Samtidig med Kunnskapsløftet 06 kom jeg fra næringslivet inn i skolen. Jeg hadde ingen erfaringer eller forutinntatte meninger om endringene i læreplanverket. Når jeg ikke hadde

motforestillinger til teksten som lå foran meg i prinsippene for opplæring fant jeg mange muligheter som førte til utarbeidelse av lokal læreplan i yrkesfaglig fordypning. Som yrkesfaglærer på Service og Samferdsel på Horten videregående skole er mitt mål å hjelpe elevene å lykkes i overgangen fra videregående skole og ut i arbeidslivet. Det var dette som var hovedfokus da jeg så gode muligheter til og fokuserte på utvikling av kompetanse i samarbeid med næringslivet.

For meg som kommer inn i skolen etter 25 års arbeid i næringslivet sto det klart for meg at elevene trenger praktisk erfaringer før de kunne forstå og anvende den teoretiske kunnskapen. I denne situasjonen var det heldig at jeg kan anses som en insider. Jeg observerte også dalende motivasjon og manglende mestring av oppgaver gitt utenfor en kulturell kontekst i klasserommet. Metoder for å lære satt sammen med forståelse for faget ga stor arbeidsglede hos elevene. Dette gjorde at jeg siden har hatt fokus på mestring og motivasjon i mitt pedagogiske arbeid. Mestring og motivasjon i yrkene innenfor utdanningsprogrammet Service og Samferdsel er derfor grunnsteinen når jeg skal begrunne valg av problemstilling. Før at valg av problemstilling skal begrunnes i riktig sammenheng ser jeg nødvendigheten av å forklare litt om mitt verdisyn.

1.4 Mitt verdisyn og mine verdier

Jeg står støtt i mitt syn på menneskene. Vi er alle like viktige for det samfunnet vi lever i. Arbeidsoppgavene vi utfører kan hver for seg anses som ubetydelig, men sett i sammenheng med hele samfunnet er alt like viktig. Får jeg ikke mat kan jeg heller ikke skrive denne oppgaven. Vasker ikke renholdspersonalet skolelokalene kan jeg heller ikke utføre mitt arbeid som pedagog. Den som har skoen på vet selv hvor den trykker. Jeg har urokkelig tro på at alle kan finne ressurser i seg selv dersom kulturen i samfunnet og miljøet de befinner seg i gir tilstrekkelig støtte for læring og utvikling. Kommunikasjon og samhandling er ifølge mitt ståsted den viktigste enkeltfaktoren som gjør at utvikling vekst lykkes. For at elevene jeg underviser skal ha en mening med å komme på skolen ser jeg det som mitt ansvar at de vet hvorfor de er viktige i egen læringsammenheng. Jeg er selv et resultat av den kulturen jeg lærte god kommunikasjon og samhandling i. Dette er salgs- og markedsføringsbransjen.

Jeg var 15 år når jeg fikk vite at det var et eget fag som handlet om kommunikasjon. Det het markedsføring og det eneste stedet jeg kunne utforske mer om kommunikasjon var å velge å gå på Horten Handelsskole. Det var et lykkens treff. Jeg hadde karakterer gode nok til å komme inn på Gymnaset, men jeg ville ikke det.

Jeg ønsker at denne master-oppgaven skal være mitt bidrag inn i til en litt bredere viten om læring i den videregående skole. I løpet av dette studiet har jeg erkjent at det er en møysommelig prosess å finne ut av hvem som er ledende i diskursen rundt hvordan skole-Norge skal fremstå i framtiden. Kunnskapsdepartementet og utdanningsdirektoratet har utgitt både stortingsmeldinger og rapporter fra blant andre NoU og Fafo som skal gjenspeile både hvordan undervisningen gjennomføres og også hvilke resultater som kommer ut av dette. Noen styrende dokumenter og rapporter er omtalt i denne oppgaven i kapittelet for styrende dokumenter og tidligere forskning under kapittelet om presentasjon av data.

Da jeg først utviklet den praktiske læringsprosessen i samarbeid med næringslivet oppdaget jeg at elevene som arbeidet med Mystery Shoppers UB på VG1 ble selvgående og interesserte i faget. De gjorde en fremragende jobb med å representere skolen i næringslivet. De gjorde et så godt arbeid på VG1 at alle elevene på VG2 fikk arbeidspraksis i nærmiljøet. Flere elever ble i stand til å arbeide så selvstendig i praksis at det var elevene som selv solgte seg inn som lærling på VG3.

Kirke-, utdannings- og forskningsdepartementet innførte Læreplan for grunnskole, videregående opplæring og voksenopplæring, generell del i 1993; Generell læreplan. Hovedområder i formålspargrafene er delt inn i syv kategorier for å omhandle det hele menneske; Det meningssøkende menneske, det skapende menneske, det arbeidende menneske, det allmenndannende menneske, det samarbeidende menneske, det miljøbevisste menneske og det integrerte menneske. Før Generell læreplan ble utarbeidet ble det i læreplanen forut for Reform-94 (Mønsterplanen for grunnskolen 1987) nevnt opp syv grunnverdier som i noen år var vår liste over våre syv pedagogiske kardinaldyder i norsk grunnskole; Sannhet, rettferdighet, troskap, nestekjærlighet, solidaritet, ansvarlighet og toleranse. Tro, håp og kjærlighet er tre av den katolske kirkens syv kardinaldyder. De fire siste kommer fra de gamle grekerne: Måtehold, tapperhet, visdom og rettferdighet. (Hareide 2004, side 39). Tillit er et av mine sterkeste verdiord. Når jeg i denne oppgaven fokuserer på yrkesforankring og trening av nøkkelkvalifikasjoner, holder jeg fokus på verdiene som ligger til grunn for å utvikle det hele mennesket i erkjennelsen av at alt henger sammen. Gode grunnverdier kreves også av en god

servicemedarbeider. En dyktig servicemedarbeider må bruke både hode, hjerte og hender i sin profesjon.

Når jeg i min forforståelse påpeker at vi trenger en høyere anseelse innenfor yrkesfag og en større opplevelse av yrkesstolthet blant fagarbeiderne er nettopp det å benytte yrkets egenart og søke å finne strukturer og læringsprosesser som bygger opp elevenes forståelse for yrket og gi dem opplevelser som de kan bygge sin lærdom videre på. Problemstillingen presenteres i neste avsnitt.

1.3 Presentasjon av problemstilling

Problemstillingen er aktuell, ikke bare for mikronivået i Horten, men også på makronivå for alle yrkesfaglige utdanningsprogram i Norge dersom de tilpasser læringsprosesser til sine lokale forhold:

«Hvordan bidrar læringsprosessen «Mystery Shoppers» i Yrkesfaglig Fordypning til elevenes motivasjon for å løse oppgavene på skolen og mestre utfordringene i serviceyrkene?»

Mitt motto/visjon er å hjelpe andre å lykkes. Den viten jeg ønsker å skape i løpet av prosjektet mitt er nettopp om hvordan elevene lykkes i overgangen fra grunnskolen og ut i arbeidslivet. Arbeidet med «The Missing Link» som jeg refererte til under avsnittet om yrkesforankring har overbevist meg om at det er riktig å benytte faget Yrkesfaglig Fordypning som en arena for rekruttering til serviceyrkene. Eksemplene jeg har vist til kommer fra egen praksis for å yrkesforankre undervisningen ved å utvikle læringsprosessen «Mystery Shoppers» som bygger på servicebransjens egen Mystery Shopping. Metoden er dessuten utprøvd på flere skoler (Holst 2014). Grunnen til at Yrkesfaglig fordypning er en god arena for dette arbeidet er at elevene gjennom sitt praktisk arbeid på skolen samarbeider med næringslivet.

Generell Læreplan sier i Det Arbeidende Menneske:

«Opplæringen skal gi elever innsyn i variasjonen og bredden i vårt arbeidsliv, og formidle kunnskaper og ferdigheter for aktiv deltakelse i det.» (Læreplan for grunnskole, videregående opplæring og voksenopplæring, generell del, 1993, s 16)

Læringsprosessen ble utviklet for å arbeide med utfordringene som ligger i å motivere elevene til mestring av yrkesfaget. Erkjennelsen fra egne erfaringer i yrket la grunnlaget for tre kjerneaktiviteter for å hjelpe elevene å oppnå kunnskap som sitter for livet gjennom erfaringer de kan bygge sin videre utdanning på:

1. Læringsarenaen må være der hvor elevene skal utøve yrket. (Begrunnelse og hensikt)
2. Praktisk trening må få konsekvenser for andre enn deg selv (Kulturelt og sosialt)
3. Elevene må føle trygghet for å kunne diskutere og reflektere rundt den usikkerheten som oppstår når de oppdager at de trenger ny viten for å utføre oppgavene. (Demokratiske prosesser)

For å kunne operasjonalisere problemstillingen så jeg det nødvendig å finne fram til kategorier som var mulig å måle. Men det stadig tilbakevendende spørsmålet var hvordan man egentlig måler og kategoriserer forståelse og innsikt? Dette er to viktige egenskaper som elevene bør ha tilegnet seg for å delta i en samtale om temaene rundt problemstillingen. Og hva skal vi snakke om når vi vurderer hva som har skjedd? Det håndfaste vi kan ta opp er det vi faktisk har gjort.

Elevene som velger dette utdanningsprogrammet har i flertall en induktiv måte å tilegne seg kunnskap på. Denne læringsstrategien er fundamentert i ønsket om en helhetlig forståelse av sammenhenger i lærestoffet. I Stortingsmelding nr. 20 (2013) henvises det til

Kunnskapsdepartementet retningslinjer for utforming av læreplaner for fag, når de skal definere begrepene kompetanse og kompetansemål. *Kompetanse*: I Kunnskapsløftet er kompetanse forstått som evnen til å løse oppgaver og mestre komplekse utfordringer. Elevene viser kompetanse i konkrete situasjoner ved å bruke kunnskaper og ferdigheter til å løse oppgaver.

Kompetansemål: Kompetansemålene beskriver hva elevene skal mestre etter endt opplæring på bestemte årstrinn. De samlede kompetansemålene er grunnlaget for vurdering av elevens kompetanse i faget. Elever vil i ulik grad nå de fastsatte kompetansemålene.

Det er nærliggende å vise til Illeris (2009) og de tre dimensjonene for læring; Innhold, drivkraft og samspill når vi skal operasjonalisere problemstillingen. Innholdet i de oppgavene som utføres er lagt til rette av meg som pedagog. Fra de foregående årene har jeg observert at elevene som deltar i læringsprosessen Mystery Shoppers blir dyktige på å ta initiativ til samarbeid, dele kunnskap med hverandre og bransjen de utdanner seg til, utvikle arbeidsmetoder kontinuerlig sammen med elever og også sammen med forretningene i Horten, benytte eksisterende kommunikasjonsplattformer som IKT-verktøy, samarbeide med Ungt

Entreprenørskap om etablering og drift av ungdomsbedrift, kontinuerlig evaluering og vurdering for læring, mestre det første møtet med serviceyrket og forbereder seg på utfordringene i arbeidslivet, tydelige på kommunikasjon og formidling. Disse ferdighetene dokumenteres av elevene gjennom måloppnåelse av kompetansemålene i refleksjonsoppgaven som er omtalt i kapitlet om yrkesforankring og er tilgjengelig i vedlegg 6.

Når elevene får vite hva som skal skje i praksis og hva som forventes av dem viser de en stor iver for å finne svar på teoriene i lærebøkene.

Forhold knyttet opp mot elevenes læring har vært i fokus da jeg arbeidet med å spisse problemstillingen. Jeg mener å kunne vise til at jeg har belegg for å si at elevene oppnår dybdelæring ved at vi benytter prinsippene for mesterlære sammen med både sosial læring, erfaringslæring, læring i praksisfellesskap og utvikling av gode egenskaper innenfor kommunikasjon. Dette er knyttet opp mot kompetanse som evnen til å løse oppgaver og mestre komplekse utfordringer (Meld.St nr. 20, 2013) Drivkraft og samspill er rettet mot omgivelsene og det psykologiske påvirkningen omgivelsene gir i forhold til læring. Drivkraft og samspill kan derfor begge rettes mot oppnåelse av både motivasjon og mestring. Jeg velger derfor å ta hensyn til Illeris tre dimensjoner for læring.

Læringsprosessen Mystery Shoppers har gitt de samme resultatene med ulike elever gjennom ni års gjennomføring. Gode resultater indikerer at man kan anta at læringsprosessen bidrar til elevenes læring. Jeg har observert at arbeidet ser ut til å være meningsfylt og gir elevene yrkesforankring, kunnskap og forståelse for servicebransjen. Demokratiske prosesser fører også til at deltagerne føler mestring i prosessen.

Stortingsmelding nr. 20, På rett vei (Kunnskapsdepartementet 2013) forteller at: «departementet vil forbedre progresjonen og overgangene fra grunnskolen til videregående opplæring, og videre til arbeidsliv og høyere utdanning. I prinsippet betyr at det må åpnes for mer fleksibilitet i opplæringsløpene slik at strukturen kan bedre imøtekomme elevers og fagområders ulike behov.» (Meld. St. 20, 2013 s. 105)

I lys av problemstillingen og valg av tema har jeg valgt ut tre forskningsområder som skal utforskes og som kan gi opplysninger om elevenes opplevde virkelighet gjennom analyser og fortolkninger: Det første er mestring, det andre er motivasjon og det tredje er de delene av den yrkesdidaktiske relasjonsmodellen som elevene kan delta i. Her søkes det å drøfte elevenes oppnåelse av motivasjon og mestring i henhold til den didaktiske relasjonsmodellen. (Hiim & Hippe 2006) i yrkesdidaktisk perspektiv i henhold til Karl Alfred Myhrens tillegg fra 2010.

Spørsmål som kan stilles i en oppfølgingssamtale er:

Hva legger elevene i begrepet motivasjon? Hva opplevde elevene som førte til at de ble motivert til å gjennomføre VG1 og VG2? Hvordan opplevde elevene egen mestring i skoleåret gjennom Mystery Shoppers UB? Hvordan møtes elevenes erfaringer fra Mystery Shoppers UB i den didaktiske relasjonsmodellen?

Forskningssområdene er knyttet opp mot samhandlings- og holdningsinformasjon og hva elevene har gjort og er i stand til å gjøre. Dette gjør at vi kan se at vi befinner oss i det samfunnsvitenskapelige området der kvalitative tilnærminger er nødvendig for å innhente opplysninger som belyser spørsmålene. (Kvale & Brinkmann, 2012) Vi skal forsøke å orientere oppgaven mot hermeneutisk tilnærming og fenomenologisk analyse.

1.4 Avgrensning av oppgaven

«Skolen er bærer av en kunnskapskultur og en samværskultur som må være åpen for verden rundt, men som samtidig må danne en motvekt mot omgivelsenes negative påtrykk. Den må forsvare barndommens og ungdomsalderens egenverdi, men også være et alternativ til ungdommens egen kultur.»

Generell læreplan – Det arbeidende menneske (1993, s. 20)

Tittelen på oppgaven indikerer et vidt fangende område da den innleder med mesterlære i demokratiet. For elever som tar sin utdanning i Norge er det vesentlig at de blir gjort bevisste på sine demokratiske rettigheter i alle sammenheng. Begrepene er hentet inn for å stadfeste fokus i oppgaven. Det forutsettes at all læring og utvikling på videregående skole etterlever de demokratiske prosessene i samfunnet og fundamentet vil derfor ikke diskuteres i oppgaven.

Stortingspresident Olemic Thommessen deltok i Justunity-konferansen på Horten videregående skole 19. april 2016. Han fremholdt at det aller viktigste er at de fleste skal se på seg selv som deltagere i samfunnet. Om utenforskap poengterte han at vi som samfunn vil lykkes med inkludering dersom vi evner å være medmennesker for hverandre, se hverandre, inkludere hverandre og føle ansvar for at vi trives sammen. Samfunnsoppdraget er i seg selv ikke tema i oppgaven, men jeg ønsker å poengtere at det er bakgrunnen for mitt engasjementet for å vekke elevenes interesse for yrkesfagene innenfor Service og Samferdsel. At elevene opplever seg inkludert i samfunnet gjennom sin opplæring ser jeg som en av forutsetningene for at de skal motiveres til yrkesfaglige handlinger. Mesterlære representerer den yrkesfaglige tilnærmingen til opplæring. Det er i samarbeid med elevene om deres læring denne oppgaven søker å finne ny viten om hvordan de best kan trenes til yrkesutøvelsen i servicebransjen. Elevene forberedes på kontinuerlig refleksjon gjennom å forske i eget yrkesvalg i løpet av en ukedag gjennom hele skoleåret. Det er legitimt å undre seg over om det er etisk forsvarlig å la elevene forske på eget yrke i en innledende fase av opplæringen allerede på VG1. Hovedargumentet for å la elevene innta denne forskende rollen ligger i gyldigheten i forhold til kompetansemålene i læreplanene, samt i begrunnelsene for å lære teorien om yrkesfagene på skolen. Opplæringen har et induktivt fokus i mesterlære-tradisjonen og det utelukker ikke kravene til å kunne ta ny læring inn i seg for å bidra med sitt yrke i samfunnet. Det kognitive aspektet i akkomodasjonen gjør at elevene må være motiverte for å finne den nye viten de må ta inn i seg. Mitt grunnsyn på den pedagogiske tilnærmingen forutsetter profesjonalitet i utviklingen av læringsprosessene. Utfordringene ligger i å lede de unges læring på en slik måte at deres nysgjerrighet til faget blir stimulert samtidig som de får rom til å utvikle evnen til kritisk refleksjon. Etter mitt skjønn henger ledelse av kunnskaps- og kompetanseutvikling nært sammen med organisasjonsutvikling. Spørsmålet om rammebetingelsene for lærerne i Norske skoler er i tråd med prinsippene for lærende organisasjoner er meget relevant når vi skal diskutere elevenes yrkesforankring og rekruttering gjennom motivasjon og mestring. Denne masteroppgaven har ikke rom for å diskutere forholdene rundt elevenes opplæring, vi må nøye oss med å vise til at det er flere indikatorer som er gjeldende for at vi skal lykkes i å hjelpe elevene videre i sin kunnskaps- og kompetanseutvikling gjennom å øve opp deres ferdigheter innenfor yrkesfagene. I erkjennelsen av at tidsperspektivet for en masteroppgave er begrenset kombinert med at det kun er en person som arbeider med forskningsspørsmålene, måtte jeg velge å fokusere på det jeg selv anser som de viktigste faktorene for elevenes læring. Elevenes motivasjon og mestringsfølelse. For å belyse hvordan jeg har utviklet opplæringsmetoden som kan benyttes som en verktøykasse for en god

læringsprosess har jeg valgt å presentere Mystery Shoppers UB som et case i metodesammenheng. Målet om å utvikle elevenes ferdigheter som skal lede til indre motivasjon for oppgavene på skolen og mestring av yrket oppnås gjennom praktiske oppgaver i ungdomsbedriften Mystery Shoppers. Læringsprosessen blir på den måten fundamentet for intervjuene og drøfting av resultatene i oppgaven og i neste avsnitt forklares litt nærmere om prosessen i forhold til den yrkesdidaktiske relasjonsmodellen.

- Handlingsrommet innenfor rammebetingelsene: Elevene befinner seg i et demokratisk samfunn der læringsarenaen er stedet der yrket utøves. For elevene i Horten er arenaen i forretningene og kontorbedriftene i nærmiljøet. Ledelsen ved Horten videregående skole har forankret læringsprosessen som et fast alternativ i Yrkesfaglig Fordypning på VG1 for elevene på Service og Samferdsel. Målet for læringsprosessen er at elevene skal ta med seg gode arbeidsvaner fra VG1, over i VG2 og så når de skal ut i arbeidspraksis. Metodene er sammensatt der fundamentet i VG1 bygges på at elevene skal bli forberedt på yrkesfaget de har valgt gjennom erfaringer opplevd i arbeidssituasjoner, sammen med andre, i faget Yrkesfaglig Fordypning

Hovedfokus i undersøkelsen blir rettet mot hva som er gjort i henhold til den yrkesdidaktiske relasjonsmodellen, for å høre og tolke hva som blir sagt av elevene om det som er gjort. Når elevenes læringsarena er ute i næringslivet der hvor yrket utøves vil det også være aktuelt vite mer om samarbeidet med næringslivet om elevenes opplæring. Hvordan dette har blitt ivaretatt gjennom ni år er beskrevet i mitt yrkespedagogiske utviklingsarbeid (YPU) «Yrkesstolte salgsmedarbeidere» i 2011.

1.5 Historisk perspektiv på læringsprosessen Mystery Shoppers

Det byr på en del utfordringer når vi som faglærere skal forklare foreldre- og besteforeldregenerasjonen som selv var blå russ, om hvorfor vi ikke lenger har tilbudet «Handelsgymnasium» i videregående skole. De samme utfordringene står vi overfor når en tømrer spør oss om hvilke håndverk som ligger til grunn i servicefagene.

Innledningsvis har jeg belyst formålet med prosjektet og plassert det i et samfunnsperspektiv innenfor utfordringene på yrkesfag der målet er at elevene skal gjennomføre og bestå eksamen gjennom motivasjon og mestring i yrkesfag. Når jeg i min forforståelse påpekte at vi trenger en høyere anseelse innenfor yrkesfag og en større opplevelse av yrkes stolthet blant fagarbeiderne, antar jeg at det historiske perspektivet kan bidra til å begrunne valget av læringsprosessen.

Gjennom tidligere pedagogiske utviklingsarbeid (Holst 2011, 2014) har jeg fått forståelsen av at «Mystery Shoppers» som begrep har gitt ulike assosiasjoner til fagpersoner innenfor de akademiske miljøene. Nettopp fordi vi i forskerens undrende verden kjenner nødvendigheten av en åpen og tolerant holdning til samfunnet har jeg valgt å beholde denne tittelen på læringsprosessen som har sitt utspring i at jeg benytter «Mystery Shoppers UB» som tittel på undervisningsmetoden på VG1. For at alle hendelsene skal være så transparente som mulig er det viktig å orientere om alt som faktisk har skjedd, med de titlene og bakenforliggende hendelsene som gjorde at det har skjedd, for at mine oppdagelser og opplevelser skal kunne etterprøves. Informasjon om det historiske perspektivet om «Mystery Shoppers som læringsprosess vil bidra til å belyse bakgrunn for læringsstrategiene som velges. Jeg må dessuten ta hensyn til elevenes forventinger til yrket de er på vei inn i når jeg planlegger og iverksetter undervisningen. Denne informasjonen bør ansees å være generell kunnskap som derfor ikke har henvisninger til teori.

Handel av varer og tjenester har forekommet siden menneskets opprinnelse. De første kjente betalingsformidlinger med mynt er rundt 3000 år gammelt. Man handlet og byttet godt håndverk i Vikingtiden og Hanseatene i Bergen er kjent for sine gode egenskaper til å forhandle med selgere og kunder og også sin kløkt til å gjøre gode avtaler. Handelsnæringen har i generasjoner hatt nære bånd til statsmakten og embedsmenn. Eiersiden av handelsnæringen, samt de som har roller som direktører eller ledere, nyter anseelse i samfunnet. Dagens eiere av blant annet Orkla, NorgesGruppen, Rema1000, Choice Hotels og Thon-gruppen blir invitert til de store anledninger i samfunnet som for eksempel middag i forbindelse med Norges Bank sin årstale. Omtrent på samme måte ble Carsten Anker, direktør i Det kongelige danske Møbelmagasin, involvert med sin eiendom i Norge; Eidsvollsbygningen, da Norges grunnlov skulle skrives ned. Ifølge dokumentaren «Eidsvollsbygningen tilbake til 1814» som ble vist på NRK 2. februar 2014 hadde han et nært forhold til Kongehuset i Danmark.

Carsten Anker var kjent for å være god til å håndtere mennesker. Denne evnen blir verdsatt like høyt i dag som for 200 år siden, men betalingen er en helt annen enn den gang. Arbeidstakere med gode sosiale ferdigheter som bidrar til at folk føler seg vel i deres selskap er ettertraktet i flere bransjer. I serviceyrkene er disse egenskapene etterspurt. For 100 år tilbake var det håndverkerne selv som sto for salget av egne produkter. I dag er salgsfaget et egen profesjon og kampen om kundene står i butikk.

Bransjen blir holdt tilbake og oppnår ikke fortjent status så lenge utsagt som «Skal du sitte i kassa på Rema?» blir sagt til ungdommer som er skoleleie.

70 år tilbake i tid var ikke salgsprofesjon et yrke som man fikk opplæring i på skolen. Regning og regnskapsføring ble ansett som yrker med opplæring. Ordet markedsføring var ikke kommet til Norge på 60-tallet. Grunnopplæringen har vært igjennom en rekke reformer og intensjonene om å samle alle servicelignende yrkesutdanninger-på ett sted kan forsvares. Alle bedrifter som ønsker å selge noe og tjene penger har for lengst innsett at «Slaget om kundene står i butikk» - eller i førstelinjeleddet i organisasjonen. Det er i dette førstelinjeleddet vi finner fagarbeiderne som er utdannet fra service og samferdsel. Det kan eksempelvis være resepsjonisten, salgsmedarbeideren, bibliotekaren eller lagerassistenten.

Et viktig tema for forretninger er å unngå svinn og tyveri. På 40- tallet ble det innført Mystery Shopping ved å leie inn personer i bank- og handelsnæringen. Hensikten var å undersøke om de ansatte var lojale overfor bedriftens politikk og verdier. Gjennom alle tider har handelsmenn vært tvunget til å evaluere hendelser og episoder og reflektere og lære av sine handlinger. Når selgerne skulle arbeide på egenhånd hadde ikke eierne noen muligheter til å evaluere salgssamtalene. Etter hvert som salg av varer og tjenester økte ble behovet for å vurdere salgssamtaler og lære av sine suksesser og feil større. Det ble utarbeidet spørreskjemaer for evaluering og også benyttet film for å dokumentere sine erfaringer. På 80 og 90 tallet vokste firmaer som tilbød Mystery Shopping fram. Dette har i dag blitt en egen profesjon som ved sine tjenester bidrar til at de ansatte holder fokus på god kundebehandling og kommunikasjon. Bransjen har i dag utviklet seg til å evaluere og reflektere i fellesskap. De mest seriøse forretningene analyserer hver salgssamtale for å finne fram til hvor de kan legge inn forbedringer ved mottakelsen av eller oppsøkingen av den neste kunden.

2 Historiske og strukturelle forhold i Service og Samferdsel

Føringer og handlingsrom er viktige forutsetninger for å lykkes med yrkesforankring i alle yrkesfag. Service og Samferdsel har gjennom de 10 årene jeg har undervist som faglærer i norsk skole vært gjenstand for strukturelle endringer som har gitt rom for lokale tolkninger.

Utdanningsprogrammet Service og Samferdsel har opprinnelig sine røtter i sterke økonomiske og administrative fag. Gjennomføring av undervisning har vært svært varierende og avhengig av lokal infrastruktur og næringsliv. For at dette prosjektet skal kunne være etterprøvbart er det innledningsvis vesentlig at jeg opplyser om hvordan jeg finner mulighetene i styringsdokumentene. Allerede ved tolkning av styringsdokumentene kan det avdekkes forhold som ikke ville vært like naturlige for andre.

Nedenfor skal vi se på styringsdokumentene med et historisk tilbakeblikk, hente frem aktuelle dokumenter i læreplanverket, samt skimte til tidligere forskning innenfor samme felt.

2.1 Styringsdokumenter med et historisk tilbakeblikk

Ved å samle ulike yrkesfag inn i samme utdanningsprogram førte dette til mangel på kvalifiserte yrkesfaglærere og mangel på kommunikasjon mellom måloppnåelse i de nye fellesfagene og tradisjonelle yrkesfag. I motsetning til de tradisjonelle håndverksfagene manglet Service-fagene en kulturell anseelse og hadde også en lav yrkesfaglig status. Dette var, sett i etterpåklokskapens lys, oppstarten på fritt fall for utdanningsprogrammet Service og Samferdsel som opprinnelig har sine røtter i sterke økonomiske og administrative fag.

Utdanningsdirektoratet har sendt ut forslag til endring i prosjekt til fordypning for videregående trinn 1 og 2, yrkesfaglige utdanningsprogram med følgende begrunnelse: Prosjekt til fordypning ble innført med Kunnskapsløftet for at elevene på yrkesfag skulle få arbeide med det lærefaget de ønsket så tidlig i opplæringen som mulig. Oppsummering av forskningen på fag- og yrkesopplæringen konkluderer med at prosjekt til fordypning er den faktoren i Kunnskapsløftet som har den tydeligste effekten på elevenes yrkesvalg, motivasjon for utdanning, mulighet for læreplass og forståelsen av sammenhengen mellom teori og praksis. (Utdanningsdirektoratet, Avdeling for læreplanutvikling, høringsforslag publisert 12.09.14)

Høringsforslaget er interessant idet utformingen av teksten tar for gitt at elevene har bestemt hva de ønsker å bli når de kommer inn på VG1. I min førforståelse forteller jeg hvordan jeg oppfatter elevenes mål når de kommer inn på VG1 på SS. Det er meget interessant at det nettopp er Prosjekt til Fordypning (Yrkesfaglig fordypning etter august 16) – programfaget som har hatt prinsipper for opplæring og rammebetingelser som tillater lokale forutsetninger for samarbeid med næringslivet ligge til grunn for valg av metoder – faget som har blitt delegert til yrkesfaglærerne for å finne løsningene for god undervisning– og: faget som er den faktoren som har den tydeligste positive effekten for elevenes motivasjon og mestring på skolen. Når elevene kommer inn på videregående VG1 har vi som opplæringsinstitusjon den største muligheten til å ønske dem velkommen inn til yrkesfaget på en god og inspirerende måte.

Yrkesfaglig fordypning ser altså ut til å svare til forventningene i formålet til i Opplæringsloven § 1-1 som sier at opplæringen skal gi innsikt i kulturelt mangfold og vise respekt for den enkeltes overbevisning, fremme demokrati, likestilling og vitenskapelig tenkemåte.

En god dag på jobben som lærer er når jeg lykkes med at elevene opplever, får forståelse for og så evner å sette sin kunnskap ut i handling. Faget «Prosjekt til fordypning» var ment å ivareta yrkesforankringen for elevene på yrkesfag når det med Kunnskapsløftet i 2006 ble lagt vekt på enhetlig opplæring i fellesfagene. At navnet nå blir endret til Yrkesfaglig fordypning blir enklere for både elever og lærere.

Med yrkesfaget som bakteppe for Yrkesfaglig Fordypning er det vesentlig å inkludere elevenes oppfatning av læringsprosessen Mystery Shoppers som er gjennomført i dette faget når temaet yrkesforankring, mestring og motivasjon skal belyses.

2.2 Læreplanverket i lys av aktuelle styringsdokumenter

I denne oppgaven søker jeg å belyse på hvilken måte ulike pedagoger kan benytte undervisningsmetoden Mystery Shoppers for å gi elevene praktisk yrkesforankring ved Service og Samferdsel på VG1 nivå. Opplæringslovens paragraf 1, formålsparagrafen, gir føringer for både prinsippene for opplæringen, den generelle læreplan og også læringsplakaten.

Formålsparagrafen omhandler blant annet samarbeid og forståelse med hjemmet, historisk og kulturell innsikt og forankring. Respekt for menneskeverdet og naturen, tilgivelse, likeverd og solidaritet, nasjonal kulturarv og internasjonal kulturtradisjon, mangfold, respekt, demokrati, likestilling og vitenskapelig tenkemåte. Den siste delen henspiller direkte til arbeid og fellesskap i samfunnet:

Elevane og lærlingane skal utvikle kunnskap, dugleik og holdningar for å kunne meistre liv sine og for å kunne delta i arbeid og fellesskap i samfunnet. Dei skal få utfalde skaparglede, engasjement og utforskartrøng.

Elevane og lærlingane skal lære å tenkje kritisk og handle etisk og miljøbevisst. Dei skal ha medansvar og rett til medverknad.

Skolen og lærebedrifta skal møte elevane og lærlingane med tillit, respekt og krav og gi dei utfordringar som fremjar danning og lærelyst. Alle former for diskriminering skal motarbeidast.

Opplæringslovens § 1-1

De ordene jeg som pedagog ønsker å forsterke og legge vekt på i opplæringen er skaperglede, engasjement, tenke kritisk og medvirkning. Det aller viktigste en lærer kan gjøre godt for

elevene er å møte dem med tillit og respekt. Elevene er ærlige og responderer alltid positivt på en ærlig engasjert lærer som formidler hvilke krav og utfordringer de kommer til å møte i arbeidslivet. Gjennom at lærer og elev utforsker dette arbeidet sammen kommer danning og lærelyst som et resultat av tillit, respekt, krav og utfordringer. Den generelle læreplan sier om det arbeidende menneske på side 20: «Læreren må kjenne kunnskapens grense og muligheter – også for å holde seg à jour og vokse i kompetanse når ny viten vinnes gjennom faglig utvikling eller forskning». Kunnskapsløftets intensjon summert opp i Læringsplakaten, og spesielt for denne oppgaven, punkt 11, som sier at «Skolen forplikter seg til å legge til rette for at lokalsamfunnet blir involvert i opplæringen på en meningsfylt måte»

Som utøvende pedagog og faglig ansvarlig for egen undervisning er vi lærere pålagt å følge læreplanene som til enhver tid er gjeldene for egne fagområder. Opplæringen er ulik i de forskjellige yrkesprogrammene. De faglige rådene er myndighetenes rådgivende organ for fag- og yrkesopplæringen. De oppnevnes av Utdanningsdirektoratet etter anbefaling av samarbeidsrådet for yrkesopplæring (SRY).

Faglig råd for service og samferdsel (FRSS) jobber for å utvikle kvaliteten i service- og samferdselsfagene på videregående nivå. I presentasjon på nett kan vi lese: «Vi skal identifisere trender og utviklingstrekk og sørge for at utdanningene våre er utformet slik at de dekker arbeidslivets, den enkeltes og samfunnets behov for kompetanse.» I Vestfold organiserer fylkeskommunen kompetanseutviklingen gjennom fagforum for alle utdanningsprogrammene. Det avholdes et møte i halvåret hvor programfaglærerne på Service og Samferdsel får anledning til å dele erfaringer og utveksler ideer.

Generell læreplan definerer en god lærer i det arbeidende menneske: «En god lærer kan sitt stoff, og vet hvordan det skal formidles for å vekke nysgjerrighet, tenne interesse og gi respekt for faget. Lærerne avgjør ved sin læremåte både om elevenes interesser består, om de føler seg flinke og om deres iver vedvarer.» I lys av dette kan det settes spørsmålstegn ved de rammebetingelsene våre eiere gir for at vi skal utvikle oss som lærere. Målet om å vekke interessen hos elevene sine og ønsket om å føre de videre mot et yrkesaktivt liv, trenger gode strukturer og rammebetingelser for å egen utvikling. Det viktigste er derimot at læreren er i stand til, eller settes i stand til, å ta i bruk ulike verktøy og er villig til å prøve ut nye metoder og strategier for å nå stadig mer krevende læringsmål for elevene. Mine tidligere yrkespedagogiske utviklingsarbeid har gitt meg erfaringer med at elevene er i stand til å tilegne seg både

holdninger, ferdigheter og kunnskap dersom vi som voksne viser dem veien til utvikling gjennom tillit, ansvar og myndiggjøring.

2.3 Læreplan for Service og Samferdsel

Flere ulike hold har stadfestet at yrkesforankring er et problem for de fleste norske skoler og at elevene ikke blir motivert til å lære faget sitt. Kan det være riktig å etterlyse at vi lærere får handlingsrom til å samarbeide om å videreutvikle vår undervisning? Vi bør kunne dele erfaringer i større grad enn i dag og sammen utvikle nye løsninger til beste for elevenes læring. Dæhlen & Hagen 2010:23 viser til resultater fra sine kvalitative undersøkelser som de hevder kan ha gyldighet for flere utdanningsprogram enn de har undersøkt i. På side 8 kan vi lese: « ...For det andre bekrefter undersøkelsene forskjellene i gjennomføring av prosjekt til fordypning på henholdsvis vg1 og vg2. På vg1 gjennomføres prosjekt til fordypning i hovedsak som enkeltdager, og arbeidslivet blir i liten grad tatt i bruk som læringsarena.»

Om ansvaret til fylkeskommunene sier FAFO-notatet:

Om prosjekt til fordypning på vg1 i første rekke fungerer som en form for yrkesorientering, og denne yrkesorienteringen i hovedsak foregår på skolen, er det en risiko for at elevenes valgmuligheter begrenses av hvilke tilbud som gis ved den enkelte skole. For å unngå dette, er det viktig å understreke behovet for samarbeid mellom ulike skoler og mellom skoler og det lokale arbeidslivet. Det forutsetter igjen at skoleeier tar et større ansvar for planlegging og gjennomføring av prosjekt til fordypning. (Dæhlen og Hagen 2010:23 s 8)

Læreplan for PTF VG1 åpner for kulturelle og geografiske hensyn:

Prosjekt til fordypning skal gi elevene mulighet til å prøve ut enkelte eller flere sider av aktuelle lærefag innen relevante utdanningsprogrammer, få erfaring med innhold, oppgaver og arbeidsmåter som karakteriserer de ulike yrkene innen utdanningsprogrammene, fordype seg i kompetansemål fra læreplanene på Vg3-nivå og ta relevante fellesfag fra Vg3, fellesfag i fremmedspråk og programfag fra studieforberedende utdanningsprogram. (Læreplan for Prosjekt til fordypning (Yrkesfaglig))

Ordene som lyser fram mot meg når jeg leser formålet med VG1 er «enkelte ELLER flere sider», «få erfaring med» og «læreplanmål på VG3-nivå». VG3-nivået er tredje og fjerde år med opplæring i bedrift. Jeg ser flere muligheter i denne læreplanen og utfordringen jeg har fokusert på er å finne noen læreplanmål fra VG3 som gir elevene nøkkelkompetanse og som elevene kan ha nytte av uansett hvilket fagbrev de velger etter VG2.

Åtte ulike muligheter for fagbrev tilbys fra Service og Samferdsel. Utdanningsløpet vises i vedlegg 1. Felles for alle yrkene er at alle på en eller annen måte har kontakt med andre mennesker og må kunne kommunisere med både kunder, oppdragsgivere og leverandører. I tillegg må de forstå seg på noe regnskapsføring og vite hvordan det er å drive en egen bedrift. Gründer-arbeid er vektlagt også i programfagene på VG1. At man kan forstå og fylle ut skjemaer er viktig i alle yrkene.

Generell studiekompetanse gjennom VG3 påbygging tilbys som et alternativ etter VG2 i alle yrkesfaglige utdanningsprogram. Elevene som velger dette har uansett nytte av å ha erfart hvordan god service utøves i praksis og hvordan man i fellesskap kan drive en bedrift.

For ungdomsbedriften Mystery Shoppers har jeg valgt ut kompetansemål fra salgsfaget og kontor- og administrasjonsfaget fra VG3 opplæring i bedrift. Elevene skal gjennom å drive bedriften oppnå kompetanse innenfor:

1. Planlegge, utføre og dokumentere arbeidsoppgaver i samsvar med bedriftens planer for salgs- og markedsaktiviteter, regelverk for helse, miljø og sikkerhet, internkontroll og etiske retningslinjer.

Alt elevene arbeider med er i henhold til handlingsplan. Noen elever har fokus på personalavdeling, andre for salg, noen for markedsføring etc. etc. Det er ikke nødvendig at alle elevene skal vise til erfaringer fra alle kompetansemål. De skal få erfaring fra enkelte eller flere sider.

2. Yte service i salgssituasjoner og gi informasjon om bedriftens produkter som kan imøtekomme kunders behov.

Alle elevene deltar i arbeidet med å selge inn kontrakter til forretningene i Horten.

3. Bruke digitale verktøy i salgsarbeidet.

Vi benytter its-learning for alt arbeidet vi gjør. Det fungerer som en felles nettside og server der alle i bedriften har tilgang til å legge til og endre ved å lagre et prosjekt.

4. Vurdere hvordan inntekter og kostnadsfaktorer kan påvirke produkters lønnsomhet. Elevene som er ansvarlig for regnskapet har ansvaret for å fortelle de andre om hvordan vi ligger an i forhold til fordeling av overskudd, innbetalte fakturaer og ubetalte regninger.
5. Profilere virksomheten i møte med kunder og brukere. (*Kontor og administrasjon*) Når vi søker støtte om penger i banken, trener sammen med næringsjef i Horten kommune og kårer årets servicebedrift i møte med ca. 60 næringsdrivende forteller elevene selv om hvordan de arbeider med en egen power-point presentasjon.
6. Forberede og tilrettelegge dokumenter og informasjonsmateriell i samsvar med virksomhetens retningslinjer for layout og språkform. (*Kontor og administrasjon*) Elevene utarbeider forslag til nytt profileringsmaterieill i samsvar med tidligere benyttet materieill. I tillegg skriver elevene brev til alle deltakende kunder to ganger i løpet av året. Gjennom dette arbeidet vurderes kvalifikasjonene opp mot læreplanmål også i de grunnleggende ferdighetene.

Det viktigste læringsprinsippet vi har i denne undervisningsmetoden er: Det er lov å gjøre feil bare vi sammen finner den riktige løsningen som fører til fornøyde kunder

2.4 Tidligere forskning innenfor området

Jeg har befunnet meg i et forskningsmiljø på Høgskolen i Oslo og Akershus i 9 sammenhengende år. At jeg har blitt påvirket av retninger innenfor forskningen som har foregått i fakultetet for lærerutdanning kan ikke utelukkes. Påvirkningen fra Hilde Hiim med informasjon om forskningsprosjektet som gikk på Høgskolen i Akershus fra 2007 – 2011 gjorde at jeg fattet interesse for å utvikle didaktiske prinsipper og eksempler som andre kan lære av. Eksempelets rolle i kunnskapsutviklingen sees i sammenheng med og betydningen av at elevene lærer gjennom involvert deltakelse. (Hiim, 2012, side 125) At mine utviklingsprosjekter kunne vært dokumentert ut i fra aksjonsforskning skal ikke utelukkes. Forskningsdesignet ville da vært annerledes, men jeg er ikke fremmed for at jeg blir trukket mot aksjonsforskningsprinsippene. Flere bedrifter i Horten har blitt nye opplæringsbedrifter som følge av samarbeidsprosjektet jeg igangsatte i 2006 «Sats på Lærling». I ni sammenhengende år har vi gjentatt læringsprosessen. I henhold til Jean McNiff, foredrag 29. januar 2015 om aksjonsforskning på Høgskolen i Akershus, er det riktig av meg å tro på det fenomenet som ved sin gjentakelse gir meg en indikasjon på at elevene motiveres til tradisjonelt skolearbeid gjennom denne praktiske metoden.

Mine tidligere utviklingsarbeider er presentert foran i oppgave, og jeg trekker erfaringene fra det arbeidet inn i min hermeneutiske tilnærming til prosjektet.

Mette Holm og Rangvald Holst-Larsen ved Eidsvoll videregående skole har skrevet en interessant master om Service og Samferdsel i 2011. Jeg var på Holst sitt foredrag 28. januar 2013 og jeg kunne ikke umiddelbart si meg enig i at elevene er late og umotiverte. Det er imidlertid meget interessant å se at de ønsket å gi en større grad av valgmuligheter for elevene i PTF. De beskriver alternativer som utplassering i bedrift og kurs knyttet opp mot yrket man velger. Deres oppfatning av læreplanen er at den er en statisk oppskrift som ikke lar seg justere og tilpasse de lokale opplæringsmulighetene. Slik jeg leser deres argumentasjon om å endre læreplanene forstår jeg det dit hen at de ikke har sett mulighetene innenfor læreplanene slik de er i dag. Uten å gå inn på deres arbeid vil jeg påpeke at de har gått fra å være mer lærerstyrt i undervisningen over til å bli mer demokratisk. Deres konklusjoner kan se ut til å være motstridende mot min arbeidsform i VG1 der jeg styrer prosjektarbeidet og har lagt inn tid til refleksjon i gjennomføringen av alle arbeidsoppgavene. Det som kunne se ut til å være motstridende tror jeg kan føre til meget gode pedagogiske diskusjoner. Den motstanden jeg møter mot Mystery Shoppers UB hos andre pedagoger kan ligge i at jeg snur tilnærmingen til faget. Jeg gir elevene en annen rolle enn den tradisjonelle akademiske elev-rollen. De blir ikke elever som skal ha påfyll, men jeg søker å forberede dem på kontinuerlig refleksjon gjennom å forske i eget yrkesvalg. Dette krever imidlertid at vi som lærere ser på elevene som våre samarbeidspartnere for å finne fram til ny viten om yrkesutøvelsen.

Det var derfor med stor interesse jeg kunne lese masteroppgaven Linde Sjø Bråthen leverte inn i 2015. Hun har kommet fram til at elevene på VG3 nivå gjennom refleksjon, i støtte hos voksne, har fått en helt annen forståelse for yrket de skal utføre. Denne oppgaven er sammenfallende med mine antagelser. I sammendraget konkluderer hun med: «Elevene opplever det som utfordrende å «oppdage» læring i praksis, men funn viser at gjennom bevisstgjøring, øvelser og samarbeid utvikles elevenes evne til å reflektere både i handling og over handling». (Bråthen, 2015).

3. Relevant teori i forhold til problemstilling

Problemstillingen vi søker å belyse er: «Hvordan bidrar læringsprosessen «Mystery Shoppers» i Yrkesfaglig fordypning til elevenes motivasjon for å løse oppgavene på skolen og mestre utfordringene i serviceyrkene». Det er teorien i forhold til hvordan læringsprosessen Mystery

Shoppers UB har hjulpet elevene til å gjennomføre og bestå yrkesfaglig utdanning. Hvorvidt elevene har opplevd motivasjon og mestring vil vi vurdere når vi sammenstiller resultatene ut i fra den yrkesdidaktiske relasjonsmodellen som Knut Alfred Myren introduserte i 2010 etter den didaktiske relasjonsmodellen for kritisk analyse og forståelse av undervisning og læring (Hiim & Hippe 2006, s 64)

Prinsippene for en helhetlig læringsprosess hvor fokus ligger i betydningen av elevenes aktive medvirkning og ansvar er oppsummert av Bjørgen i Hiim & Hippe:

- Oppdage (ikke få) et problem.
- Akseptere det på alvor (ikke midlertidig).
- Arbeide realistisk for livet (ikke bare for eksamen).
- Knytte det til egne erfaringer (ikke bare lage struktur i stoffet).
- Prøve ut, anvende det i praksis (ikke bare avslutte med eksamen).
- (Hiim & Hippe 2006, s 206)

I oppgaven om Service i Samfunnet 2014 minnet jeg om at elevene på Service og Samferdsel trenger å oppleve læringsituasjoner og elementer fra alle de forskjellige læringsteoriene i ulike deler av undervisningen. Elevene på Service og Samferdsel er på vei inn i et yrke hvor de skal arbeide med produktutvikling, salg, markedsføring, lovverk, regnskapsføring, logistikk, reiseliv, transport, revisjon og kontor og administrasjon. Det er derfor ikke tilstrekkelig å bare se til en læringsteori når elevene både må kunne forholde seg til virkeligheten i et byråkratisk perspektiv på den ene siden og i et pragmatisk perspektiv på den andre siden. Begrepet «Kognitiv Mesterlære» samler sentrale premisser fra mesterlæren anvendt i skolesammenheng. «Gjennom modellering og «stillasbygging» (i denne sammenheng er uttrykket hentet fra byggmestere) gir læreren elevene en forståelse av strategier som ligger bak løsningen av et problem. Siktemålet er at elevene skal bli i stand til å håndtere disse strategiene.» (Nilsen & Kvale 2007, s 240)

Gjennom arbeidet i Mystery Shoppers UB har elevene støtte av meg som lærer gjennom hele skoleåret. De trener på å ta egne beslutninger, se konsekvenser av dem, evaluere og reflektere for så å gå løs på nye oppgaver. Når skoleåret avrundes er målet at elevene er så trygge i samarbeid med andre voksne i arbeidslivet at de uten støtte av læreren kan få gå ut i arbeidspraksis. Stillaset i form av læreren kan rives ned og arbeidsplassen som stillas bygges opp. Det ser også ut som om flere teoretikere kan støtte oppunder Mystery Shoppers som læringsprosess.

3.1 Mesterlære i forhold til Service og Samferdsel

Mesterlære har sin historie helt bak til 1100-tallet og de første universitetene ble grunnlagt av Laug. Leif Langlie holdt et spennende foredrag rundt temaet 29. januar 2014. Nielsen & Kvale (2007) henviser til læring underveis til en identitet i praksisfellesskapet der de ønsker å gå litt videre i å formidle hva som skjer når man ønsker å oppnå kognisjon og læring som situert i sosiale kontekster. De henviser i sin bok om Mesterlære om å begrepsfeste læring som en persons deltakelse i et sett av relasjoner til den sosiale verden. Relasjonene utvikles og fornyes stadig. (Nilsen & Kvale 2007:126) De velger også å belyse at læring skjer på tvers av flere handlingskontekster. Gir vi elevene en identitet når de arbeider sammen med yrkesutøverne i faget er det større sjanse for at de blir stolte og identifiserer seg med rollen som servicemedarbeider, salgs- eller kontormedarbeider, sikkerhet eller et av de totalt åtte mulighetene til fagbrev. Det å få oversikt over alle faktorene som spiller inn for de enkelte elevene når de skal lære har ikke plass i en masteroppgave som denne. Det er imidlertid viktig at vi som lærere vet at elevene handler, snakker og lytter forskjellig i ulike kontekster. Nilsen og Kvale sier at det grunnleggende prinsippet i mesterlære er at en aktivitet læres ved å utføre aktiviteten i et fellesskap. Dette fellesskapet søker jeg å utvikle gjennom skoleåret i Mystery Shoppers UB. I dette fellesskapet er kulturen rundt språkbruk og begreper også viktig for at elevene skal utvikle sosiale ferdigheter.

3.2 Læring i det sosiale samspeillet

Leo Vygotsky introduserte den proksimale utviklingssonen og hvor viktig det er for enkeltmennesket, også kalt subjektet, å lære sammen med andre for også å kunne opptre objektivt i en profesjonsutøvelse tidlig på 1900 tallet. Lærerens rolle blir å hjelpe eleven fra sin aktuelle sone der eleven har sitt kunnskapsnivå i dag til å arbeide mot det proximale målet – kunnskap og ferdigheter som eleven skal oppnå. Dette har sammenheng med ideologien til John Dewey (2005) som ikke bare mener vi skal hjelpe, men også gå sammen med eleven. Illeris (2009) tar opp spørsmålet om Leo Vygotsky er like relevant for oss i dag i boken Læring, der han referer til at de russiske teoriene har en svakhet når de inngår i et utdanningsmessig perspektiv som har en samfunnsmessig relasjon knyttet til datidens sovjet-marxistiske samfunnsoppfattelse. (Illeris 2009, s 119) På den annen side kan vi hevde at Vygotsky ikke visste at internett ville trekke med seg en tornado av informasjon som virvler rundt elevene. Teoriene om læring og kognitiv tenking i samhandling med andre er kanskje enda mer relevant i dag. Elevene i dag vokser opp i to parallelle univers. Det ene universet er dagliglivet der de spiser, går til skole, trener og er med familien og sover. Det andre universet er i mange tilfeller

elevenes egne sosiale arenaer – det vi voksne ikke lenger kan ha et innblikk; internett. Elevenes læring på skolen dreier seg ikke bare om å tilegne seg kunnskap rent kognitivt, det dreier seg i like stor grad om å trene til å arbeide i et sosialt fellesskap og utvide sine utviklingsarenaer sammen med voksne som en motpol til ensidig utvikling via sosiale medier.

3.3 Illeris tre dimensjoner for læring

Det er ifølge Illeris (2009) tre dimensjoner for læring. Innhold, drivkraft og samspill. Den ene prosessen er samspillet mellom individet og dets omgivelser, den andre prosessen er den individuelle psykologiske bearbeidelse og tilegnelse av lærestoffet som skjer av de impulser og påvirkninger som samspillet innebærer. Den tredje er selve innholdet i hva som skal læres. (Illeris, 2009) Resultatet av læringsprosessen blir individuelt for hver enkelt elev fordi deres tidligere læring er ut i fra deres egne erfaringer påvirket av det miljø, både på skole, fritiden og i hjemmet, som de har vokst opp i. «... grunnleggende tese, at læring involverer disse tre dimensjoner, og at alle tre dimensjoner alltid må tas med i betraktning, hvis en forståelse eller analyse af en lærings situasjon eller et læringsforløb skal være fyldestgørende.» (Illeris, 2009, s 38) Ved å se på dimensjonen drivkraften i læringen hos elevene på VG1 har jeg grunn til å anta at elevene er meget komfortable med at det er jeg som lærer som gjennom handlingsplanen driver prosjektet framover. Det har vist seg gjennom disse ni årene med Mystery Shoppers UB at elevene ikke har følt seg kompetente til å ta ansvaret for gjennomføring helt på egen hånd. Når de modnes og ønsker mer ansvar får de det. Hvordan elevene styrker sin selvfølelse, selvstendig tenking og evnen til å stå i beslutninger kan indikere en grad av god motivasjon og mestringsfølelse. Illeris (2009) henviser også til at læringen alltid finner sted i en samfunnsmessig sammenheng. Den strukturelle sammenhengen i læring er ifølge Illeris (2009) godt begrunnet i Piagets læringsforståelse i en konstruktivistiske oppfattelse hvor elevene selv konstruerer sin forståelse av omverden. Ifølge denne tenkingen kan ikke læreren overføre sin viten til elevene. For at de skal forstå hvordan de skal benytte denne viten må de selv oppfatte. Illeris påpeker at Piaget får støtte i denne påstanden også av Freire som tar avstand av alt han kaller for «sparekassepedagogikk». Selve drivkraften – hva som driver læringen framover – sier ikke Piaget noe om. I denne oppgaven vil jeg ikke gå nærmere inn på Piagets definerte stadier i livets syklus hvor vi konstruerer læring. Piagets vitenskapelige teorier om assimilasjon og akkomodasjon i det kognitive aspektet av læringen er imidlertid viktige hjelpemidler når jeg skal forstå hvordan elevene sliter med å forstå og oppfatte hvordan de skal benytte det omfattende

teoretiske materialet på SS. Jeg kan også henvise til Piaget i det at de ulikhetene vi finner hos elevene på SS ikke bare henger sammen med elevens interesse rent fagmessig. Hvor langt elevene har kommet i sin utvikling i forhold til pubertetens påvirkning er også av stor betydning og kan ikke generaliseres. Stikkord for læreren i disse tilfellene blir tilrettelagt opplæring og finne situasjoner som hver enkelt elev kan mestre.

3.4 Kritisk tenkende, selvstendige individer i samspill med andre

Det er avgjørende for ethvert fellesskap som ønsker å utvikle sin kunnskap og vokse som bedrift eller organisasjon at medarbeiderne er selvstendig tenkende personer som kan ta avgjørelser ut i fra sine egne erfaringer. Beslutningsvegring er ofte årsaken til at det ikke er progresjon i prosjekter som igangsettes. For å kunne lede elevene inn i arbeidslivet er det avgjørende at vi også anerkjenner deres egen førforståelse og forutsetninger for å lære om sine framtidige oppgaver. Når jeg fokuserer på å avklare forventninger og bygge felles grunnlag for å lære nye situasjoner i fellesskap, har jeg støtte i det fra Gunnar Malmin sine foredrag på PPU 2007 – 2009 og hans sitering av Søren Kierkegaard:

Forholdet mellom hjælperen og den der skal hjælpes, maa være saadan – at man, naar det I sandhed skal lykkes en at føre et menneske til et bestemt sted, først og fremst maa passe paa at finde ham der hvor han er og begynde der. Dette er hemmeligheden i all hjælpekunst. Enhver der ikke kan det, han er selv i en indbildning naar han mener at kunde hjælpe en anden. For i sandhed at kunde hjælpe en anden, maa jeg forstaa mer end ham – men først og fremst forstaa det han forstaa. Når jeg ikke gjør det, hjælper min merviden ham slet ikke. (Sitat fra Søren Kierkegaard 1859, Gunnar Malmin 2007-2009, HIAK Sandefjord)

Søren Kierkegaard skriver om forholdet mellom objektiv og subjektiv sannhet. Han hevder at objektiviteten i for eksempel matematisk og historisk viten kan føre til likegyldighet. Han hevder at det viktigste i livet er det som kan erfares subjektivt. (Moum, Kristiansen & Sævereid, 2011) Kirkegaard diskuterer om det er subjektiviteten som gjør at objektiviteten blir usikker. Man kan undre seg over utsagnene, men i et forskningsarbeid om utdanning mener jeg at det er nettopp alle de ulike fenomenene og indikasjonene som utgjør forskjellen på hvordan de ulike elevene lærer. Dernest har vi ulike sannheter innenfor ulike konstellasjoner.

En fare ved å ta for stort hensyn til de subjektive sannheter er at det forberedende arbeidet før undervisningsmetoden kan iverksettes og utprøves i mange tilfeller blir alt for omfattende. Det er imidlertid helt vesentlig at man har denne påstand om sannhet i bakgrunn når man går inn i et

forskningsarbeid. I arbeidet med MS UB oppdager jeg hvert år at ulike elever responderer ulikt i ulike situasjoner. Det er ikke mulig å forutsi hvem som mestrer hvilke oppgaver best på begynnelsen av skoleåret.

Det som ser ut til å være et fellestrekk i oppfattelsen hos alle elevene er at de opplever at arbeidet de gjør er betydningsfullt for andre. De gjør altså ikke det samme arbeidet hele tiden, men de kommer på arbeid hver tirsdag for å gjøre en innsats. Det vil være fristende å se til Jean-Paul Sartre sine filosofiske poeng om at livet i utgangspunktet er meningsløst og at hvert enkeltindivid må skape sin egen mening gjennom de valgene det gjør (Moum, Kristiansen & Sæveried, 2011) Sartre har gjennom sitt livsverk gjennomtenkt overflødigheten og friheten i alle dens muligheter og jeg vil i denne oppgaven innskrenke tankene rund Sartre til å vurdere om det er mulig å vurdere at MS UB har blitt så populært både blant elevene og forretningene fordi begge partene er med å skape en meningsfylt hverdag for den andre parten i samarbeidet. Det er ikke bare en VINN-VINN situasjon der begge parter i samarbeidet oppnår noe for egen del. Det er tilsvarende innlysende at det arbeidet den ene gjør hjelper den andre parten til å bli bedre i utførelsen av sine oppgaver. Det at mennesket ikke kan være annet enn det gjør seg til er eksistensialismens første prinsipp.

Jeg oppfatter elevene som selvstendige individer og derfor subjekter som er et tenkende vesen. Det innebærer at jeg gjennom demokratiske prosesser får elevenes synspunkter på hvordan vi skal løse alle oppgavene på best mulig måte ut i fra det elevene selv er best på. De har ikke full bestemmelse over hva som må gjøres, men hvordan det skal gjøres. At jeg ikke slipper elevene helt fri med å foreslå innhold i undervisningen bunner i det faktum at det er jeg som kjenner til kvalifikasjonene de skal trene på for å komme videre ut i arbeidspraksis på VG2 og i lære på VG3.

John Deweys syn på utdanning er omfattende og poengterer viktigheten av sammenhengen med demokratiet og det virkelige arbeidslivet. Hans tanker rundt forberedelse, utfoldelse og formell danning er inspirerende. I den danske oversettelsen: Demokrati og utdanning, påpeker han at det er motstridende argumenter i det faktum at utdanningsprosessen bør være i kontinuerlig vekst. Dersom elevene skal vokse i sin utdanning kan det få negative konsekvenser at de opplever at de bare forbereder seg til noe, og nærmest sitter på et venteværelse. Det kan føre til at elevenes motivasjon for læring minsker og at elevene heller finner på helt andre ting enn skolearbeid på fritiden. Dersom vi ser på utdanning som utfoldelse påpekes det at vi benytter latente evner opp mot et bestemt mål. I en utfoldelse i klasseromsammenheng er faren for at elevene ikke vekkes i sin motivasjon fordi dette også er som å sitte på et venterom uten å ha noe

virkelighetsnært å gjøre. Dersom elevene opplever at sin utdanning trener sine åndsevner og med dette styrker den formelle dannelsen vil elevene yte mer for at resultatet på treningene skal være så godt som mulig. Resultatet av undervisningen bør ende i spesifikke prestasjonsferdigheter hevder Dewey (2005). I denne virkelighetsnære sammenhengen velger jeg å plassere evalueringsskjemaene vi har utviklet for bruk av elever som skal måle servicenivået i forretningene. Evalueringsskjemaet er utformet på en slik måte at elevene må fylle i kommentarer hver gang de besøker en forretning. Et arbeid som jeg trodde skulle være kjedelig fordi det blir flere repetisjoner har vist seg å bli oppfattet som praktisk læring av elevene selv. De vet at deres tilbakemeldinger har betydning for forretningene, men også betydning for sine egne karakter i programfaget kommunikasjon og service. Direkte sitert fra Dewey på dansk:

Det er et bestemt antal færdigheder, der skal undervises i, ligesom man kan opregne de former for slag, en golfspiller skal kunne mestre. Som konsekvens heraf bør undervisningen sigte direkte på at opøve disse. Men det forudsætter, at de allerede eksisterer i en uudviklet form, for ellers måtte deres skabelse være et indirekte resultat av andre aktiviteter og handlinger. Eftersom de allerede foreligger i en eller anden form, er alt, der kræves, at opøve dem gennem konstante og graduerede gentagelser, og de vil uundgåelig blive forædlede og fuldendte. I begrebet «formel dannelse», der hører til denne opfattelse, refererer «dannelse» både til resultatet av den opøvede evne og til den disiplinære metode, der benytter sig af gentagne øvelser.»

(Dewey, 2005 s. 79)

Til tross for at de evner det her er snakk om er å oppøve er åndsevner som å oppfatte, minnes, huske, assosiere, være oppmerksom, ville, føle, fantasere og tenke, mener jeg å kunne antyde at elevene oppfatter denne form for opplæring som relevant for sin potensielle framtidige arbeidsplass. Deweys tanker rundt erfaring, tenking og refleksjon kan være til støtte både for Mystery Shoppers UB og for benyttelsen av evalueringsskjemaene. Ved å arbeide målbevisst med evaluering av forretninger oppnår elevene god forståelse for faget de skal utdanne seg til. Dette incitamentet kan ha større betydning for elevenes motivasjon enn vi som voksne kunne forutse. Elevene reflekterer også underveis i skoleåret for å lære best mulig av sine handlinger og ifølge Dewey (2005) er det flere forutsetninger som må være oppfylt for at eleven skal

modnes gjennom tenkingen under og i etterkant av sine felles erfaringer. Dette kommer vi tilbake til i drøftingen.

I søken etter ny viten om elevenes læring har jeg funnet flere forhold som gjør at mesterlære som fundament fungerer godt som bakteppe for læringsprosesser på Service og Samferdsel. I metodekapittelet som er valgt med refleksjon for hver handling har jeg rettet blikket både mot faglig stolthet og nye former for håndverk i dagens endringssamfunn (Tesfaye 2013).

Håndverkere utøver en praktisk aktivitet, og arbeidet deres er ikke bare et middel for å nå et mål. Sennet påpeker følgende; «Håndverkeren repræsenterer den særlige menneskelige tilstand engagement» (Sennet, 2009, s.30). Erfaringene som elevene i Service og Samferdsel bygger sin nye kunnskap på kan sammenlignes med lærernes arbeid for å utvikle seg til gode yrkesfaglærere. Tron Inglar (2015) ser også på resultatene av sine undersøkelser i lys av Deweys pragmatiske filosofi som vektlegger individets iboende interesse for å lære, utvikle seg og for å bedrive selvrealisering. (Inglar, 2015, s 21)

Gadamer (2010) minner om at ved å gjøre elever til reflekterte praktikere er det nødvendig å utstyre dem med en helhetlig verktøykasse med fundament i de gode verdier. Ved å gå ut å evaluere andres arbeid som elevene mine gjør gjennom tilbakemeldingen de gir byens forretninger i evalueringsskjemaene er det rom for misforståelser. Hvem er den som vet mer om en annens arbeid? Det å vurdere andre kan i seg selv være motiverende for læring, men den som utøver dette har et stort moralsk og etisk ansvar. (Gadamer, 2010, 262 og 263)

3.5 Vurdering for læring på en induktiv og refleksiv måte

Praktisering av fagkunnskap gjennom å evaluere forretningene.

Når jeg i forrige kapittel beskrev undervisningsmetoden Mystery Shoppers ønsket jeg å få fram at arbeidet som gir elevene nøkkelkompetanse. Denne kompetansen gjør arbeidet med å lære fagkunnskapen lettere.

Evalueringsskjemaene som benyttes fokuserer på

- Generelt inntrykk av butikkens fasade og inngang
- Inntrykk ved første møte med selger
- Hvor god produktkunnskap har selger?
- Hvordan reagerer selgeren når vi ikke kjøper i dag?
- Hvor stort er ønsket om å komme tilbake i forretningen / ble det bygget lojalitet gjennom besøket.



Besøk i butikk

Vi opptrer anonymt.

Hvert besøk tar i gjennomsnitt 10 minutter og hvert vurderings-team består av 2 elever.

Etter besøket fylles evalueringsskjemaet ut med detaljer fra opplevelsene

Hver forretning får uanmeldt besøk av Mystery Shoppers tre ganger og kunder blir invitert to ganger.

Forretningen får evalueringsskjemaene i retur med utfyllende kommentarer til oppnådd poengsum

Illustrasjon 2: Forsiden på evalueringsskjemaet. Hele skjemaet ligger i vedlegg 7.

Ideene bak dette evalueringsskjemaet støttes av Kolb (2012) der han presenterer sin læringssirkel med «de strukturelle dimensjoner som inngår i den erfaringsbaserte læringsprosessen og resulterer i basale erkjennelsesformer» (Kolb 2012 s 297). Erkjennelse er et uttrykk for den erfaringsbaserte læringsprosessen som vokser fram når den riktige sammenhengen mellom læring, arbeide og andre av livets aktiviteter får plass i utdanningen. «Dette læringsperspektiv kalles «erfaringsbasert» (experiential) av to grunde. det knytter seg tett til sin intellektuelle oprindelse i Deweys, Piagets og Lewins arbeider..... det understreger den centrale rolle som erfaring/opplevelse spiller i læreprosessen.(Kolb, 2012 s 284)

Når elevene arbeider med evalueringsskjemaet, har det overrasket meg at de ikke går lei av oppgaven rundt det. De forteller at de synes det er å arbeide med praktiske oppgaver når de fyller ut skjemaet etter å ha vært ute i butikkene. Det sosiale aspektet skal ikke undervurderes. Folk blir kjent med hverandre i felles utfordringer i et felles miljø, med en felles overordnet målsetning. Wenger (2012) støtter opp om disse iakttagelsene. Det henvises til at det er i de tilfellene vi er en aktiv del av det sosiale praksisfellesskapet at vi skaper identitet i forhold til det. (Wenger 2012, s 142). Før elevene begynner på evaluering studerer vi kjennetegn på måloppnåelse i programfaget Kommunikasjon og Service. Vi vurderer og reflekterer også underveis i skoleåret. Se vedlegg 8.

Nå skal vi se nærmere på metoden som er benyttet for å belyse problemstillingen:

«Hvordan bidrar læringsprosessen «Mystery Shoppers» i Yrkesfaglig fordypning til elevenes motivasjon for å løse oppgavene på skolen og mestre utfordringene i serviceyrkene».

Et relevant spørsmål kan være om samfunnet har endret seg så mye på de ni årene jeg har undervis med metoden at den kan ha gått ut på dato. Mitt svar på dette er nei, fordi jeg benytter prinsippene for lærende organisasjoner og endringsledelse der jeg for hver måned og hvert år foretar evalueringer og justeringer sammen med elevene og næringslivet. Jeg er derfor av den oppfatning at den fortsatt har sin legitimitet i forhold til elevenes utfordringer for egen læring.

4 Metode

Imidlertid er det elevenes stemme, etter at de har opplevd å arbeide med undervisningsmetoden Mystery Shoppers Ungdomsbedrift, som har fokus i denne masteroppgaven. Det sosialpedagogiske perspektivet presenteres gjennom kvalitative intervjuer. Elevenes subjektive opplevelser i forhold til motivasjon for skolen og mestring av serviceyrking presenteres i lys av styringsdokumenter, teori og tidligere forskning på området. I dette kapitlet vil jeg søke å begrunne valg av forskningsstrategi i sammenheng med problemstilling, teori knyttet til metodevalg, etikk i forhold til innsamling av data, bearbeiding og tolkning av data og prosjektet gyldighet og pålitelighet.

I lys av at jeg befinner meg i et samfunnsvitenskapelig miljø har valg av metode og forskningsdesign vært en prosess jeg ikke forsto før jeg var ferdig med sammenstilling av empirien. Måten jeg har opplevd egen utvikling på i arbeidet med å ferdigstille et type arbeid på et nytt språk, gjør at jeg har fått en større forståelse for hvordan elevene har det i sin begrepslæring i nye arbeidskulturer. Min tenking omkring vitenskapelige metoder ligger i at det

må foregå en hendelse som leder fram til forståelse. Det er ifølge Gadamer en beskrivelse av hermeneutisk tenkning (Gadamer 2010). Dewey har den samme tenkemåten i «Action and Reaction», og legger i tillegg vekt på at en metode ikke er troverdig dersom den ikke kan gjentas av andre. (Dewey, 2005). Dette er viktige fundament når vi skal utvikle gode læringsprosesser for elevene, men vel så viktig når vi skal dokumentere disse prosessene.

Mystery Shoppers som undervisningsmetode vil ikke ha verdi for samfunnet generelt dersom den ikke kan overføres til andre lærere som gjennom å utprøve metoden også vil bidra til videre utvikling av undervisningsformen. Jeg har funnet støtte i dette utsagnet hos Argyris & Schön (1996) i en prosess de kaller for refleksiv overføring der de tar opp spørsmålet om å snu forholdet mellom den tradisjonelle forskeren og praktikerne. De ser på praktikerne som utforskende slik som Dewey gjør. De undrer over hvordan disse praktikerne lærer og hvordan praktikerne utforsker og lærer. Praktikerne, ifølge Argyris & Schön (1996), overfører en metode å arbeide på over til en annen organisasjon – når metoden kommer over til den andre organisasjonen må man gå en runde med undersøkelser der for å finne nye svar.

Det å overlever en forskningsrapport der jeg ikke kan kvalitetssikre at mottakerne forstår innholdet har vært skremmende for meg. I all min tidligere kommunikasjon, før dette, har jeg lagt vekt på tilbakemeldinger for å justere innhold og presentasjonsform til mottakeren. Jeg har oppfattet at min innsikt er begrenset i og med at jeg som faglærer har påtatt meg forsker-rollen på egen utviklet læringsprosess. Når jeg nå skal formidle min forståelse på en slik måte at andre kan ta mine funn med seg i etterprøving av læringsprosess og forskningsmetode håper jeg at jeg har formidlet fortiden på en slik måte at etterprøving er mulig. At dette i seg selv gjør at man kan være kritisk til å blande rollene som pedagog og forsker både støttes og utfordres av Gadamer (2010) når han filosoferer rundt sannhet og metode. «Forståelsen må ikke først og fremst tenkes som en subjektivitetens handling, men som en inntrenging i overleveringshendelsen, hvor fortiden og nåtiden alltid blir formidlet. Det er dette som må komme til sin rett i den hermeneutiske teorien» (Gadamer, 2010, s 328) Siden jeg er opptatt av helheten i alle delene i prosessene som skal til for at elevene skal lære for livet er det helt naturlig for meg å støtte meg til teoriene rundt hermeneutikken. På samme måte som mine elever ikke oppfatter den hele meningen av alle elementene i læringsprosessen jeg har utsatt dem for før skoleåret er gått, vil det i forskningssammenheng vil vi heller ikke kunne se sammenhenger helhetlig før ungdommene har blitt «ferdige voksne». Vi kan påvirke dem så godt vi kan ut i fra teorier om læring, men det er først i ettertid vi kan oppdage det helhetlige bildet. Dette synet på avstand til

hendelsen for å finne meningen med den går hånd i ånd med mine tanker omkring det å forske på egen undervisning og utsette egne elever for forskning for forskningens egen skyld. For meg ble forskning på egne elever et spørsmål om etikk og moral.

4.1 Etikk og moral i undervisning og forskning

I arbeidet med å finne en fornuftig metode å arbeide forskningsmessig etter finner jeg støtte hos Gadamer (2010) der han fastholder at det også kan forekomme feil i bruken av metoder fordi vi er mennesker som også kan gjøre feil. Fordommer og kritisk vurdering av alt arbeid som tilstreber forskning er sunt. På samme måte trener jeg elevene bevisst på å være kritiske til verden rundt seg. Hvis ting ikke er logiske for dem formaner jeg dem til å stille spørsmål. Vær undrende sier jeg. Ingen spørsmål er dumme. Dere får bedre karakterer av å stille spørsmål lover jeg dem. Ved å møte elevene med redelighet, ærlighet og åpenhet har det utviklet seg et tillitsforhold som jeg ikke ønsker å bryte ved å forske i deres hverdag. Jeg har motforestillinger mot å bruke elevenes læringssituasjon som gjenstand for forskning. Metoder kan forskes og observeres, men å tolke elevenes meninger hører ikke hjemme, slik jeg ser det, i deres klasserom. Lærerprofesjonens etiske plattform som er utviklet av Utdanningsforbundet minner oss om føringene sett ut i fra et etisk synspunkt. De grunnleggende verdiene som menneskeverd, menneskerettigheter, profesjonell integritet og personvern er viktige sammen med respekt og likeverd. Jeg innretter meg til de krystallklare kravene om hvordan man forholder seg til elever. Disse prinsippene kan ikke fravikes til tross for at jeg intervjuer elevene i ettertid, noen flere år etter, at undervisningen har forekommet. Jeg vil alltid vise elevene respekt, men jeg må samtidig være meg bevisst at jeg er en rollemodell som for deres skyld skal bevare det bildet. De er vant til å se meg en faglig autoritet og dette kunne ha blitt et problem i forhold til intervjuene.

Det er tre forhold som må være på plass for at jeg skal kunne si at jeg har tatt etiske hensyn: Informert samtykke er ivaretatt gjennom å sende henvendelse til Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste AS (NSD). Prosjektet har der fått prosjekt nr. 45497. I vedleggene 9, 10 og 11 vises meldskjemaet, svarbrev fra NSD samt kopi av samtykke-erklæringen.

På grunn av at opplæringsmetoden er organisert som et pedagogisk utviklingsarbeid blir opplærings- og arbeidsprosessen evaluert i samarbeid med elevene og forretningene hvert år. På denne måten justeres tiltaket etter hvert som forutsetningene i servicebransjen og samfunnet endres. Vi er altså plantet med begge beina i samfunnet. Det er hvordan elevenes har opplevd læringsprosessen som de har vært en del av i sin fortid, som skal belyses.

Naturvitenskapelige kvantitative tilnæringer kan derfor ikke gi svar på spørsmålet i problemstillingen: «Hvordan bidrar læringsprosessen «Mystery Shoppers» i Yrkesfaglig Fordypning til elevenes motivasjon for løse oppgavene på skolen og mestre utfordringene i serviceyrkene.»?

4.2 Helhetlig læringsstrategi – haltende metodestruktur

I dette kapittelet søker jeg å dokumentere i hvilken grad prosessen undervisningsmetoden Mystery Shoppers har ført til en læringsprosess hos elever i første klasse på Service og Samferdsel i videregående skole. Sannhetsteorien / Hypotesen jeg har funnet fram til gjennom 9 års utprøving har gitt meg kunnskap og grunnlag for å diskutere teorier om temaene motivasjon og mestring. Forskningsmetoden sikter mot gi etterprøvbare svar og tolkninger av problemstillingen:

«Hvordan bidrar læringsprosessen «Mystery Shoppers» i faget Yrkesfaglig Fordypning til elevenes motivasjon for å løse oppgavene på skolen og mestre utfordringene i serviceyrkene?»

For at denne kunnskapen skal kunne etterprøves streber jeg etter å synliggjøre effekten gjennom å la elevene selv fortelle om sine opplevelser. Metodebeskrivelsen har som målsetting at andre kan foreta de samme systematiske og planmessige fremgangsmåtene for å etterprøve mine funn. (Grønmo,2004, s 27) Iveren etter å kunne dokumentere sosiale forhold vitenskapelig gjør at jeg tenker pragmatisk og er tilhenger av holismen. Jeg velger dette vitenskapelige utgangspunktet ved å erkjenne at alt henger sammen. Variablene som kan måles og tas hensyn til ved bruken av kvantitative metoder blir mindre presist og kan kun skimtes som uklare indikatorer dersom målet er å dokumentere sosiale forhold satt inn i en spesiell sammenheng i et samfunn med sin spesielle kultur. De naturvitenskapelige metodene bygger på målbare og dokumenterbare variabler som kan gi eksakte svar på eksakte problemstillinger. Jeg vurderer det slik at naturvitenskapen ikke vil avdekke elevenes opplevde læring i en prosess gjennom en angitt tidsperiode. Naturvitenskapelig metode vil heller ikke kunne få tilbake råd og veiledning fra elevene som har vært igjennom en prosess med formål om å forbedre læringsprosessen. Det opplevde og læringen av det opplevde i den spesielle sammenhengen gjør at det blir samfunnsvitenskapen, som tenkerne i perioden 1860 – 1930 skrev innenfor (Grimen 2004, s 34). Samfunnsvitenskapen ser og vurderer sammenhenger til demokratiet, arbeidsorganisering, sosiale reformer, kjønnsroller, oppløsning av tradisjonelle livsformer, problematisering av tradisjonelle skikker og verdier og nye perspektiver på mennesker. Ved utarbeidelsen av

undervisningsmetoden Mystery Shoppers var det nettopp i dette samfunnsvitenskapelig rommet som ligger – I MELLOM - jeg var interessert i å finne metoder/verktøy for praktisk undervisning som gjør at kvantitative variabler, som nevnt innledningsvis: gjennomføring og bestått, kan påvirkes i positiv retning. Jeg har valgt å ikke fokusere på elevenes sosiale bakgrunn, ikke fordi jeg i mitt vitenskapelig ståsted er positivistisk (Jfr. Hermeneutikk)...., men fordi jeg gjennom avgrensing av problemområdet har valgt å forutsette at elevenes mestring og motivasjon er avhengig av konteksten i situasjonen de befinner seg i nå og dermed kan vi som pedagoger arbeide for å minimalisere påvirkningskraften fra elevenes sosiale bakgrunn. Det er elevenes meninger, handlinger, egenskaper og deres relasjon til hverandre sosialt, og også til helheten i det samfunnet de inngår i (Grønmo 2004, s 6) det søkes ny viten om. I denne forskningsrapporten er det innenfor handlingsrommet Mystery Shoppers Ungdomsbedrift som vi søker ny viten.

De praktiske og teoretiske elementene skal møte hverandre i et dialektisk forhold der de påvirker hverandre på en gjensidig måte. Gjennom hele denne presentasjonen har jeg forsøkt å være så pålitelig som mulig ved å sannferdig fortelle hva som har skjedd. Metode er snevert definert den håndverksmessige siden av vitenskapelig virksomhet, eller mer presist læren om de verktøy en kan benytte for å samle inn informasjon. Data; latin; Datum eller fakta som er forordnet flertallsform av det l ordet factum. Innsamlede data kalles empiri av gresk emperia av peria som betyr forsøk, prøve, eller det som bygger på sanseerfaring. Verktøy for å skaffe fram data: (Halvorsen 2008, s 21)

Nettopp fordi mine funn hele tiden påvirker hva jeg tenker blir det en utfordring å strukturere metodekapitlet slik jeg ville gjort om jeg hadde valgt en kvalitativ metode. Når jeg nå skal velge forskningsmetode for å belyse problemstillingen gjøres dette på bakgrunn av begrunnelsene for hva jeg legger i begrepene som skal belyses. I begrepet motivasjon kan mye legges. Det som er synlig for andre er drivkraften, initiativ og handlekraften elevene viser. Arbeidslyst, godt humør, vennlig innstilling er også indikatorer jeg kan legge vekt på. Vilje og evne til å arbeide etter strukturerte planer mot felles mål er et annet viktig mål. Tålmodighet og evne til arbeide sammen med andre er også viktige egenskaper som kan henvise til motivasjon. For å begrunne mitt syn på motivasjon og mestring velger jeg å hente tilbake mine første utsagn om dette fra min eksamen i Praktisk Pedagogisk Utvikling. Jeg står støtt i min overbevisning om at prosjektarbeid sammen med andre styrker mestringsopplevelsen. Oppnår man mestring så kommer motivasjonen.

Det søkes å dokumentere i hvilken grad prosessen undervisningsmetoden Mystery Shoppers har ført til en læringsprosess hos elever i første klasse på Service og Samferdsel i videregående skole. Sannhetsteorien / Hypotesen jeg har funnet fram til gjennom 9 års utprøving har gitt meg kunnskap og grunnlag for å diskutere teorier om temaene motivasjon og mestring.

Forskningsmetoden sikter mot gi etterprøvbare svar og tolkninger av problemstillingen:

«Hvordan bidrar læringsprosessen «Mystery Shoppers» i Yrkesfaglig Fordypning til elevenes motivasjon for å løse oppgavene på skolen og mestre utfordringene i serviceyrkene?»

For at denne kunnskapen skal kunne etterprøves streber jeg etter å synliggjøre effekten gjennom å la elevene selv fortelle om sine opplevelser. Metodebeskrivelsen har som målsetting at andre kan foreta de samme systematiske og planmessige fremgangsmåtene for å etterprøve mine funn. (Grønmo 2004, side 27) Iveren etter å kunne dokumentere sosiale forhold vitenskapelig gjør at jeg tenker pragmatisk og er tilhenger av holismen. Jeg velger dette vitenskapelige utgangspunktet ved å erkjenne at alt henger sammen. Variablene som kan måles og tas hensyn til ved bruken av kvantitative metoder blir mindre presist og kan kun skimtes som uklare indikatorer dersom målet er å dokumentere sosiale forhold satt inn i en spesiell sammenheng i et samfunn med sin spesielle kultur. De naturvitenskapelige metodene bygger på målbare og dokumenterbare variabler som kan gi eksakte svar på eksakte problemstillinger. Jeg vurderer det slik at naturvitenskapen ikke vil avdekke elevenes opplevde læring i en prosess gjennom en angitt tidsperiode.

Som praktiker og faglig utdannet innenfor salg og markedsføring er refleksjon over egne handlinger en naturlig del av min arbeidsform da det vesentligste for å lykkes innenfor salg er å lære av tidligere aksjoner / handlinger. Da Hilde Hiim foreleste om aksjonsforskning som metode i 2011 oppdaget jeg at mine refleksjoner i yrkespedagogiske utviklingsarbeid var nærliggende denne forskningsmetoden. Min førforståelse er utvikling av teorigrunnlag som er bygget på å gjøre erfaringer gjennom den hermeneutiske sirkel (Gadamer 2010).

Hermeneutikken i å benytte Mystery Shoppers UB som en undervisningsmetode baserer seg på en hypotese om at denne læringsprosessen gir elevene varig yrkesforankring.

Forskningsdesignet i denne oppgaven bygges på egne teorier som kan sies å være forestående. Forskningsmetoden er langt å betrakte som induktiv (Grønmo side 47) og er også satt i en spesiell kontekst.

Tre forhold er vesentlig for avgrensning av forskningsmetoden:

1. Jeg har allerede utført en type aksjonsforskning fordi jeg i løpet av de siste syv årene samlet erfaringer gjennom utviklingsarbeid ved egen undervisning. Temaet om relasjonsbygging med næringslivet dokumenterte prosessene og aksjonene som ledet til varig samarbeid om elevenes opplæring og opplevelse av yrkesforankring i servicefagene (Holst 2009).

Undervisningsmetoden og hvordan den ble benyttet av andre lærere i forhold til hvordan jeg har utviklet metoden ble beskrevet i oppgaven om Service i Samfunnet (Holst 2014).

2. Aksjonsforskning på området er igangsatt gjennom KIP-prosjektet og flere forskere dokumenterer praktiske undervisningsopplegg gjennom dette i samme tidsrom.(Hiim, Hioa)

3. Det er elevenes stemme, etter at de har opplevet å arbeide med undervisningsmetoden Mystery Shoppers Ungdomsbedrift, som har fokus i denne masteroppgaven.

Det sosialpedagogiske perspektivet presenteres gjennom kvalitative intervjuer. Elevenes subjektive opplevelser i forhold til motivasjon for skolen og mestring av serviceyrking presenteres i lys av styringsdokumenter, teori og tidligere forskning på området. I dette kapitlet vil jeg søke å begrunne valg av forskningsstrategi i sammenheng med problemstilling, teori knyttet til metodevalg, etikk i forhold til innsamling av data, bearbeiding og tolkning av data og prosjektet gyldighet og pålitelighet.

I dette forskningsarbeidet er det flere faktorer som spiller inn i avgrensning av problemområdet. Tidsaspektet for ferdigstillelse henger også sammen med at når denne forskningsrapporten er levert kan det allerede ha foregått så store endringer i samfunnet at mye av innholdet er utdatert eller må oppdateres med ny informasjon eller teknologi. Jeg starter forskning / dokumentasjonsprosessen midt i en virkelighet der jeg med begrunnelse i min egen førforståelse forutsetter at undervisningsmetoden Mystery Shoppers som ungdomsbedrift både gir elevene mestring gjennom arbeidsoppgavene som tildeles, og gjennom mestring og samarbeid både med medelever og næringslivet, med støtte av læreren, gir elevene motivasjon for serviceyrket og videre studier. Rapportens dokumentasjon fokuseres med dette på elevenes mestring og motivasjon.

Tidligere elever som informanter / hovedpopulasjon.

Denne oppgaven handler om et eksempel fra mikro-nivået i Skole-Norge. Det er elevenes læring og motivasjon jeg søker å finne svar på. Informantene er kun elever lokalt i Horten som har vært en del av Mystery Shoppers UB tidligere. Jeg intervjuer elevene om hvordan opplevde å være en del av en praktisk undervisningsmetode som ble drevet som en ungdomsbedrift som har sin

målgruppe i Hortens forretninger. Det vil framkomme av intervjuene at elevene opplevde både praktisk opplæring og også økte sin motivasjon for videre læring og utvikling. De legger fram i dagen stor forståelse for nøkkelkvalifikasjonene i service-yrkene og framstår som reflekterte samfunnsborgere.

Ved å metode-triangulere og finne de objektive målbare dataen som kan si noe om elevene har gjennomført, bestått og fått vitnemål fra videregående skole vil vi kunne sammenligne om det er en korrelasjon og sammenheng mellom mine erfaringer, elevenes opplevelser og deres måloppnåelse. Vi vil kunne stadfeste koherens hvis vi sjekker ut resultatene på skolen.

4.3 Barmhjertige tanker om innsamling av data

Det er nærliggende å ønske å observere elever i praksis ved gjennomføringen av praktisk opplæring. Elevene i VG1 er ikke i praktisk opplæring ute i bedrift, men lærer å samarbeide med bedrifter som kan bli deres framtidige arbeidsplasser gjennom praktisk samarbeid sammen med læreren. Undervisningsmetoden som er valgt følger en fast handlingsplan med konkrete læringsmål. Elevene har handlingsrom i prosessen innenfor undervisningsmetoden der det trenes både på faglige og sosiale egenskaper. Målsettingen er å forme elevenes nøkkelkvalifikasjoner innenfor serviceyrket. Undervisningsmetoden er omtalt og beskrevet gjennom yrkespedagogiske utviklingsarbeid (Holst, 2011 og 2014). Bakgrunn for minn førforståelse er observasjoner av elevene er gjennom åtte års undervisning av nye VG1-elever. Observasjonene er gjort i direkte samhandling med elevene og det kan bli problematisk å skille min rolle som forsker som en nøytral observatør da jeg som pedagog har en stor rolle i å utvikle elevenes yrkesforståelse / yrkesforankring. Da elevene har arbeidet sammen med meg i utviklingen av sine ferdigheter og kunnskap kan mine objektive vurderinger bli svekket av mine gode hensikter. Ved å velge å få elevenes egne oppfatninger og fortellinger i ettertid – etter at deres tid på skolen er over – er det større sannsynlighet at vi får kjennskap til deres tolkninger av læringsprosessen. Dessuten oppfatter jeg at det er enklere å reflektere over prosesser som har foregått i fortid framfor å reflektere over situasjonen her og nå.

Jeg henviser til meldeskjemaet fra NDS i vedlegg nr. 9 for hvordan jeg har lagt opp intervjuene og utvelgelsen

Det er besluttet å benytte et åpent intervju der jeg kun stiller utdypende og støttende spørsmål i forhold til problemområdet som informantene har fått i samtykkeskjemaet, se vedlegg 11.

Intervjuguiden i sin helhet ligger som vedlegg 12.

Informasjonen som vil framkomme i et ustrukturert intervju er ikke kvantifiserbar. Det innebærer at det intervjuguiden i sin helhet virker enkel og lite strukturert. Jeg ønsker med denne intervjuformen å ikke påvirke mine tidligere elever i større grad enn allerede gjort ved opplysning om temaet når jeg forela dem informasjon om forskningsprosjektet som jeg måtte vise dem når de signerte for deltakelse i forskningsprosjektet.

I intervjusituasjonen har jeg fokus på flere forhold:

Når jeg nå skal velge forskningsmetode for å belyse problemstillingen gjøres dette på bakgrunn av begrunnelsene for hva jeg legger i begrepene som skal belyses. I begrepet motivasjon kan mye legges. Det som er synlig for andre er drivkraften, initiativ og handlekraften elevene viser. Arbeidslyst, godt humør, vennlig innstilling er også indikatorer jeg kan legge vekt på. Vilje og evne til å arbeide etter strukturerte planer mot felles mål er et annet viktig mål. Tålmodighet og evne til arbeide sammen med andre er også viktige egenskaper som kan henvise til motivasjon. For å begrunne mitt syn på motivasjon og mestring velger jeg å hente tilbake mine første utsagn om dette fra min eksamen i Praktisk Pedagogisk Utvikling. Jeg står støtt i min overbevisning om at prosjektarbeid sammen med andre styrker mestringsopplevelsen. Oppnår man mestring så kommer motivasjonen.

Elevene skal ha opplevet Forberedelse til VG2 og til arbeid innenfor yrkesfaget.

Samarbeid elevene imellom. Samarbeid med næringslivet. Og jeg er spent på hva er din vei videre?

De er ønskelig å finne ut av hvordan elevene mestrer: Samarbeid elevene imellom.

Sammenhengen mellom arbeidet i praksis og teori. I forhold til andre fag.

Jeg vil også gjerne vite hvordan var karakterene når du startet på VG i forhold til når du gikk ut av VG2.

For utvikling av undervisningsmetoden i framtiden:

Hva var bra / best? Felles refleksjon - Hva kan vi forbedre til videre bruk av metoden? Felles refleksjon

Spørsmålene kan også få fram forhold rundt:

1. Elevenes selvfølelse, selvstendige tenkning og mestring.

2. Trygge elever i samarbeid med elever, lærere og næringsliv mot felles mål om yrkesforankring.
3. Kobling mellom praksis/yrkene og teori.
4. Er Prosjekt til fordypning riktig arena for denne type yrkesforankring?

De fleste intervjuene ble gjort i Horten. Elevene bor her eller de er på besøk hos familie. Elevene som takket ja til å bli intervjuet valgte selv hvor vi skulle snakke sammen. Noen ble i et møterom på skolen, noen ble på kafe, noen på høyskolen og på elevens arbeidsplass. Det siste som ble avholdt på arbeidsplassen ble ikke ferdigstilt da det kom for mange kunder. Hvert intervju tok ca en time og jeg tok opp lydopptak av hele samtalen. Transkriberingsprosessen etterpå tok ca 30 timer pr. intervju. Dette var møysommelig. Verdien i transkriberingen var uvurderlig, men også forvirrende. Jeg fikk her vite alt jeg ikke selv hadde oppfattet under intervjuet og flere ganger oppdaget jeg koherens med min førforståelse. Jeg ble overrasket over at det var så mange sammenfallende opplysninger både fra mine oppfatninger og elevenes oppfatninger.

Elevene som tilfeldig ble plukket ut kom fra ulike årskull og de fordelte seg på skoleårene med en elev fra 2008/2009, 2009/2010 var det to elever, en elev var fra 2010/2011, to elever fra 2011/2012 og to elever fra 2012/2017. Det var syv elever som gjennomførte intervjuene. Den siste ble avbrutt og jeg måtte videre i møte. Jeg intervjuet også en elev forut for de samlede intervjuene. Det intervjuet inneholdt for mange spørsmål og dessuten skrev jeg ned mens eleven snakket. Det var ikke vellykket, men det var et insitamant for at jeg skulle gjøre en god transkribering.

Dataene jeg samlet inn tok jeg hånd om i henhold til reglene hos NSD. Det i seg selv er en egen studie. Alle jeg var i kontakt med var meget imøtekommende underveis.

Kategorisering bød på problemer. Alle var samstemte i sine uttalelser. Dette var litt overraskende siden jeg hadde fått med så mange ulike årsklasser. Jeg gjorde noen forsøk på å benytte Tharaards analytiske oppstillinger, men tidsaspektet rant ut for meg.

Det jeg helt klart oppdaget var at elevene både var motiverte, og hadde mestringsfølelse samtidig som de hadde en god forankring til servicemedarbeiderens rolle i samfunnet.

Det at alle var klare for hva fremtiden skulle bringe og hadde orientert seg og blitt kjent med framtidens arbeidsplass tyder på indre motivasjon. Det framkom også at alle ikke var like motiverte til å begynne med i skoleåret, men etter ivrig arbeid ble mer og mer motiverte. Samarbeid med yrket virket også som en motivasjonsfaktor.

Yrkesforankring ble demonstrert gjennom forståelse av teori og anvendelsen av VG3-målene i praksis. Evalueringsskjemaet ble husket av alle, Mestring i det å samarbeide og formidle resultater for handelsstanden samt holde foredrag for Handelsstanden var noen av høydepunktene de nevnte.

Fordi skolens datasystemer og pedagogiske målingsfunksjoner gjør det mulig valgte jeg å triangulere resultatene mine sammenlignbart med karakterene til informantene mine. Vi har fått ut data som viser deres karakterer sammenlignet med gjennomsnittet på skolen.

Tidlig i prosessen ønsket jeg å vite hva utdanningsdirektør Øivind Sørensen tenker om elevenes praktiske opplæring på skolen.

For å undersøke om jeg har valgt ut de rette indisiene for å måle motivasjon og mestring, og for å få en stemme utenfra som er vant til å både håndverkyrkene og de akademiske miljøene, fikk jeg mulighet til å intervju tidligere Stortingspresident Jørgen Kosmo.

4.4 Innsamling av data

På grunn av ensidigheten i intervjuene fra elevene valgte jeg å innhente opplysninger fra rapporter og utredninger, fra skoleledelsen samt fra en representant i samfunnet.

FAFO-notatet 2010:23 påpeker at i år 2001 ble det oppnevnt et offentlig utvalg som skulle vurdere innhold, kvalitet og organisering av grunnopplæringen. Kvalitetsutvalget avga sin innstilling, NOU 2003:16 *I første rekke*, i juni 2003. Utvalget mente at man med Reform 94 i stor grad hadde realisert prinsippet om lik rett til utdanning for alle på videregående opplæringsnivå. Ifølge utvalget hadde innføringen av en lovfestet rett til videregående opplæring, sammen med et system for dem som faller utenfor, ført til at «Norge i dag kan sies å være det eneste industrialiserte land uten ungdomsledighet» s 172. I tillegg stadfestes det:

En viktig forutsetning for den forenklingen av strukturen som skjer her, er at elevene i større grad gis mulighet til å velge fordypningsmoduler på dette nivået enn det som er tilfelle med dagens (Reform 94) grunnkursstruktur. Dette vil gi elevene en anledning til å bli nærmere kjent med et fagområde, samtidig som det skjer en begynnende faglig fordypning.

Den generelle delen av læreplanen setter fokus på den helhetlige opplæringen for duganes mennesker:

«Opplæringen skal fremme elevenes allsidige utvikling og deres kunnskaper og ferdigheter. Fellesskolen skal ha ambisjoner på elevenes vegne, gi dem utfordringer og mål å strekke seg etter. Samtidig skal skolen og lærebedriften ta hensyn til elevenes ulike forutsetninger og progresjon, slik at alle kan oppleve gleden ved å mestre og å nå sine mål. Sammen med skolens og lærebedriftens ledelse skal lærer og instruktører fremme et godt læringsmiljø for alle.»

Kunnskapsløftet gir i sine prinsipper føringer som er meget utfordrende for lærere som arbeider med PTF (Yrkesfaglig fordypning) : *«I opplæringen skal mangfoldet i elevenes bakgrunn, forutsetninger, interesser og talenter møtes med et mangfold av utfordringer. Uavhengig av kjønn, alder, sosial, geografisk, kulturell eller språklig bakgrunn skal alle elever ha like gode muligheter til å utvikle seg gjennom arbeidet med fagene i et inkluderende læringsmiljø. Tilpasset opplæring for den enkelte elev kjennetegnes ved variasjon i bruk av lærestoff, arbeidsmåter, læremidler samt variasjon i organisering av og intensitet i opplæringen. Elevene har ulike utgangspunkt, bruker ulike læringsstrategier og har ulik progresjon i forhold til nasjonalt fastsatte kompetansemål.»*

Som faglærer på videregående skole er det viktig at jeg holder fokus på at elevene har en lovfestet rett til 12-årig utdanning til tross for at det kan synes at noen elever ville ha mer utbytte av å gjøre noe annet et eller to år. Etter at denne retten ble iverksatt kan det virke som at elevene ikke bryr seg om karakterene de oppnår på ungdomsskolen. Alle er sikret en plass videre. Jeg er selvfølgelig enig i dette, men det at alle kommer inn et eller annet sted uten at de har prestert noe på ungdomsskolen eller at de har et ønske om videre studier, kan bidra til at innsatsen ved oppstart på VG1 kan være meget laber. I tillegg er et forsket på 16 åringenes utvikling rent intellektuelt. Det viser seg at alle ungdommer i 16-års alder ikke har kapasitet til å se sammenhenger og konsekvenser helt klart. I salgsbransjen har vi et uttrykk som heter å «brenne for». Det betyr at vi lar noen som ikke er i stand til å føre en samtale ringe til en kunde som med

80% sannsynlighet vil kjøpe vårt produkt dersom vi forsøker å selge noe til dem. Naturligvis velges en av selgerne som har de beste forutsetninger for å lykkes til å ta kontakt med kunden.

For å være helt korrekt og åpen i min fortelling rundt forskningsprosessen, så har jeg samlet sammen så mange rapporter og utredninger at jeg nå ikke får mulighet til å bearbeide alle data før innleving av eksamen. Lærdommen her må bli at vi må lære oss å begrense oss ikke bare i skriveverket, men også i antall publikasjoner og bøker vi leser. De utdragene som er vist ovenfor her må stå som eksempler på de utallige meningene det finnes om utvikling i den Norske skolen.

4.5 Presentasjon av funn

Temaet yrkesforankring, motivasjon og mestring er utfordrende og kan sees på som vidløftig. Gjennom å holde fokus på disse tre temaene har jeg arbeidet med læringsprosessen som et verktøy eller en ressurs for å lede elevene fram mot forståelse for læring. Når de forstår hvorfor de må og skal lære ulike kunnskaper og ferdigheter er de også villige til å forsøke nye oppgaver som er krevende.

Temaene jeg utforsker er relevant for opplæringen på videregående skoler i hele landet. Til tross for at mine erfaringer er gjort innenfor fagområdet Service og Samferdsel er målet at denne masteroppgaven skal fremstå så transparent at det er mulig for andre fagområder å se nye muligheter for forskning og utvikling ut i fra mine erfaringer. Mine erfaringer, til tross for at jeg argumenterer at de kan sies å være overførbare, må imidlertid settes inn i den sammenhengen som er min førforståelse, min praksisteori samt mine verdier og menneskesyn.

Elevene

Elevene oppnådde yrkesforankring når de viser at de forstår sammenhenger mellom fag og arbeidspraksis og ser relevans i de teoretiske fagene på skolen når de erfarer arbeidspraksis.

Mesterlære finner sted i en sosial organisasjon og i sin tradisjonelle form som et faglig fellesskap i håndverksproduksjon. (Nilsen & Kvale, 1999, s 19) De fremhever at læring oppstår i et praksisfellesskap der den ufaglærte lærer å utøve yrket ved å perifer deltakelse i fellesskapets produktive virksomhet og tilegner seg gradvis håndverkets vesentlige ferdigheter, kunnskaper og verdier. Målet er å bli fullverdig medlem av faget. Mesterlære kjennetegnes også ved tilegnelse av faglig identitet, læring gjennom handling og evaluering gjennom praksis. Jeg mener at

demokratiske arbeidsformer, sammen med Generell Læreplan, er to viktige fundamentet i Norsk skole. Elevene i videregående skole læres opp til elevmedvirkning og får god kjennskap til sine egne rettigheter i forhold til opplæringsloven og samfunnet for øvrig. Strukturene i samfunnet er i sin demokratiske form transparent og i stor grad tydelig og forutsigbart for elevene. Jeg har oppdaget at elevene oppnår forståelse gjennom handling i spenningsrommet mellom disse tre, Yrkesforankring, Mesterlære i Demokratiet: YMD. Det er i faget Yrkesfaglig Fordypning elevene har fått mulighet til å prøve ut ulike praktiske arbeidsmetoder på skolen sammen med meg som faglærer i VG1. Temaet for denne masteroppgaven: Mesterlære i Demokratiet - Yrkesforankring og rekruttering gjennom motivasjon og mestring, er mitt bidrag for å få fram eksempler på pedagogisk håndverk som hjelper elevene å lykkes med videre utdanningsarbeid.

Siden det er elevenes stemme jeg ønsker å få fram i intervjuene og at informantene er anonymisert velger jeg å gjengi tre intervjuer i sin helhet framfor å tekke ut deler av intervjuene. Det er dybde-intervju som har blitt gjort, og ved å presentere det på denne måten vil det være mulig for andre å kunne «lese mellom linjene» se ting jeg ennå ikke har oppdaget, og få et innblikk i hvor møysommelig det er når man skal transkribere hvert eneste sukk og hm og ord. Det er fornøyet lesing. Noen felt er gullet ut i teksten. Disse er meget koherente med mine antagelser. Rent praktisk har jeg limt inn intervjuene her mellom teksten og for at det skal være letter å lese har jeg understreket de stedene i teksten jeg selv snakker som informant.

Lenger ned i dette intervjuet vil du se en overgang til et nytt intervju. Vi brukte så lang tid på første intervju at nest kom til kafeen før vi var ferdig. Begge ønsket å møte på Cafe. Det som hendte gjorde at jeg gikk utenfor intervjuets ramme, da jeg ikke hadde planer om å produsere gruppeintervjuer. Den første eleven hadde sagt nesten alt før den andre eleven kom inn.. Den neste eleven kan ha blitt noe farget av det den første sa i overgangen. Derfor har jeg farget teksten med orange. Intervjuene er skillett fra teksten med streker.

Intervju av elevene som har opplevd å være en del av Mystery Shoppers UB gjennom et helt skoleår.

Intervju nr. 00000

Husker du hvilket år du var med i MS? Husker ikke; ubetydelig for oppgaven

Det vi spør om først er:

Hvordan opplevde du arbeidsformen og undervisningsmetoden det året du var en del av ungdomsbedriften MS UB ?

Jeg synes det var veldig gøy at eller interessant da at det var mer praksisarbeid ... selv om vi satt mye på skolebenken og det var teori og undervisning så var det likevel mye ute i butikkene.

Og mye arbeide var jo administrativt eeeee og jeg trives jo med det mmm – det gjør jeg jo.

Mmmm Så blei det satt litt sånn som det kanskje gjør den dag i dag da at vi ble jo som en liten bedrift ikke sant og fikk egentlig styre litt selv.

Eeee

Både dra med folk inn i jobben og, sikkert mange som ble utfordret også, men jeg synes det var veldig lærerikt og mmmm på en helt annen måten enn den vanlige skolebenkundervisningen mmmm

Skolebenkundervisningen Hva var forskjellen fra skolebenk? Du sier på en helt annen måte?

Vi gikk jo ut i butikkene og evaluerte og på den måten fikk vi også kontakt eller mere kontakt med butikkene, mer direkte kontakt. Det er jo mange år siden nå, men

Jeg husker i hvert fall at de dagene vi hadde ms så gledet jeg meg mer til å dra på skolen – mere motivasjon til å dra.

Det var jo både jobben vi gjorde og de elevene jeg var med, så sånn sett bidra jo det til at jeg, synes kanskje at det ble mere interessant og da. mm

Så bra. Du sa du trives med det administrative:

Husker du sånn hva du gjorde sånn ...?

Jeg husker vi lagde de skjemaene, de evalueringsskjemaene og så samla vi jo inn dataen og registrerte de i dokumenter, og så sendte vi ut innbydelser til den selve kåringa da

Mmmm

Det var vel det.

Og det administrative arbeidet følte du at det var noen som hadde bestemt hvordan du skulle gjøre det eller.... Var det litt mer sånn...

Det var jo en mal, men det var jo litt opp til oss også. Synes jeg.

Det ble diskutert i klassen hvordan vi skulle sette det opp og jeg følte i hvert fall at vi hadde en stor frihet da, samtidig som vi hadde på en måte maler og ting som var satt opp etter mal egentlig.

Ja, det er kjempebra . em -

Hva tenker du om hvordan dere - hvordan undervisningsmetoden ... påvirket forholdet dere elever imellom?

Og hvordan var samarbeidet? To ting da....

Kl. 4.37

Samarbeidet var jo veldig godt synes jeg, det var enkelte som ikke bidro like mye som andre, men for min del synes jeg at samarbeidet var veldig godt. eeeem

Nå vet jo jeg at MS er ofte var satt sammen av elever som sleit litt i skolen da, mange av dem og det ble en utfordring sikkert både for dem og for oss som var litt mer skoleflinke da, og få dratt de inn sammen med oss og få et fellesskap – men - vi ble jo kjent på nye måter for plutselig så var jo vi på en måte en liten bedrift som skulle samarbeide og bidra til resultatet sammen da - ikke bare hver for oss – og sånn sett så synes i hvert fall det funka godt – og jeg trivdes med det.

Så dere ble nærmere kjent med kanskje de som du ikke så ofte snakka sammen med da eller?

Fordi ofte i typisk sånn skolebenkopp-gaver så velger man jo elever man allerede kjenner og jobber godt med men nå så måtte jo alle jobbe sammen og da snakka man jo gjerne med andre man ikke så ofte snakka med ellers.

Kontakt med andre fra klassen ennå som du ble kjent med der– det er mange år siden da.

Tror jeg ikke, men jeg hilser jo stadig vekk på flere av dem, snakker litt med dem der, men jeg er ikke med noen av dem på fritiden.

Hva med YRKE?

Du gikk på SS hvordan synes du den type opplæring forberedte deg på framtidens yrkesvalg?

Det er litt morsomt fordi når jeg var ferdig med MS det året så meldte jeg meg inn – kan vel si at det er et type jobbtilbud da, som er sånn samme evaluering av butikker i dag da, vi går inn og evaluerer og så har akkurat det samme skjemaet så å si, som vi utfylte, som vi brukte.

Og gjør det innimellom fordi du kan jo godta de tilbudene eller avslå.

Sånn sett er det veldig greit som en ekstrajobb ved siden av skolen.

Når begynte du med dette?

Jeg lurer på om det var ett eller to år etter.

Kl. 07.17

Du må jo, det er jo, så du måtte jo sende inn en søknad og begrunne hvorfor de skulle velge deg og ha et prøveprosjekt eller en prøveevaluering og den besto jeg jo fordi jeg hadde jo vært gjennom det mange ganger så sånn sett var det jo veldig greit. Um um,

Tjener du masse på det, kan jeg spørre om det?

Sånn ca per evaluering?

Det er vel rundt alt i fra 150 kroner til 300 pr evaluering – før skatt da og så er det kjøretillegg og mange som gir for eksempel 100 kroner som du kan handle for da og så får du den tingen. Umum

Så kan man velge.

Daymaker.app

Dette er en ekstra jobb da, du hadde jo allerede en annen jobb?

Den her er jo sånn at når jeg selv har tid og kanskje trenger litt ekstra og vil spare til noe og da er det veldig greit de så betaler kjørtilllegg og - de fleste må du eventuelt levere tilbake varen da eeee og så får du penger til å kjøpe deg noe. Det er veldig greit.

Da har du brukt MS konkret til å tjene ekstra og i tillegg jobba i serviceyrket.

Hvordan har du opplevd det videre da når du skulle videre da når du skulle gå på vg2 i arbeidspraksis?

Begynte jo i et yrke eller i en butikk som jeg selv hadde evaluert og var jo mere obs på hva kanskje kundene så etter og hvordan de opplevde å være kunde i den butikken. Eeee Det bruker jeg jo nå også på høyskolen i den profileringa jeg tar – er jo veldig opptatt av hva kunder er ute etter da hva de ser.....hva de legger merke til – og ja.

Ja, fortell om hva du gjør nå. Nå har du vært i vg2 og vært i arbeidspraksis og så påbygg, og så Høyskolen?

Kl. 9.51

Ja, økonomi og administrasjon i to år og så tar jeg nå profilering i innovasjon og entreprenørskap. Ja,

Nå har jo jeg egentlig tatt det litt motsatt – for jeg tok jo siste semester nå før sommeren og nå tar jeg ta femte semester da – nå – så jeg har tatt det litt motsatt. I hvert fall:

Nå lærer vi mye om forretningsmodeller til bedrifter da, eller til varer tjenester og.... Altså den forretningsmodellen består av ni dimensjoner: to av de er opptatt av hvilke kundesegmenter vi er ute etter og kunderelasjoner og vil jo si at de kunnskapene jeg har fått der .. har jeg brukt mye da –

Særlig på relasjonssiden?

Mmm - og så får man det inn på en helt annen måte!, Ikke den teoretiske – man lærer det litt selv også – man blir litt mer obs fordi man lærer selv.

Må bruke det selv også?

MMMMmmmm

Hva har du tenkt å bli – altså - når du er ferdig her? Jeg vet du er gift da så gratulerer med det ☺:

Kl. 11.25

Nei, jeg tror jeg vil jobbe litt nå.

Ja:

Eee jeg har jo gått på skole siden jeg var fem-seks år - null stopp.

Du har jo gjort mye innimellom da?

Så da, Ja, jeg har jo deltidsstilling. Nei, nå har jeg lyst til å jobbe på fulltid.

Hvilke jobber er det du sikter deg inn til da?

Kontor, eee kanskje salg, eeee har lyst å bruke den retningen jeg går nå da, informasjonsdelen. Har det.
Men. De fleste jobbene er vel inne i Oslo.

Og Dere bor her?

Ja.

Vi får se hva det blir til.

Pendling?

Har ikke så veldig lyst til det.

Utvikling på Skoppum industriområde nye bedrifter – søm fare og se hva de har.

Jegard stor bedrift. – logistikk og Jeg tipser henne om jobbtillbud – mulige jobber.

Forteller om lager og utvidelse på Skoppum.

Kl. 13.29

Klassen deres var på næringsfrokost, fortell om det:

Vet ikke om du – vi samarbeidet jo med Handelsstanden - jeg spurte det ikke om du huska om vi samlet inn kontrakter i butikkene?

Ja, vi gikk jo i butikkene og leverte inn kontraktene - um - for å få kunder. Uum.

Det var også på relasjonsbygging og at du snakket om relasjoner. Derfor dere kom på torsdagsmagasinet?

Var dere på torsdagsmagasinet?

EEEm Det var vel egentlig mest for å bli kjent i klassen, eeeem men også så er det jo, eller vi har i hvert fall hørt at det er nettverksbygging mellom studenter og næringslivet. Vi fikk beskjed om at det ikke var så mange fra næringslivet der fordi de hadde hatt den frokosten dagen før. Eller dagen før, eee men de oppfordra oss til å komme neste gang også, så det tror jeg vi skal prøve på.

Men akkurat der og da var det mest for klassens skyld da. umum

MMM – der kan dere jo veldig – dere er ikke inviter til næringsfrokostene?

Mange fine arbeidsplasser i HNF. – gå inn på sidene deres for å finne mulige arbeidsplasser

Det er jo midt i blinken; innovasjon...

Kl. 15.12

Så du forresten at jeg vant den innovasjons-cupen? Det var i Gjengangeren.

Nei,,,, gratulerer, nå?

Det var mandag i forrige uke, nei tirsdag – eller Det var en camp som gikk over mandag og tirsdag. Det var rundt 550 studenter (var det høyskolestudenter) umm altså jeg må si fra alle linjer utenom lærer yrket.

og det var UE som?

Moro

Ja, det var over 100 grupper.

Var du sammen med noen eller?

Ja, vi var over fem stykker på gruppa

Ja, hva gjorde dere a

eee vi fikk i oppgave at det kom en sånn dome over en by og skulle vi lissom få hvordan skal samfunnet overleve og blive sånn som det har gjort

Egentlig så kom det bare litt ut av det blå – at vi skulle lage et armbånd.

Ja

som gjorde om bevegelses og varmeenergi til strøm

e---- kuult fiiiint

Vi tenkte at strøm er det første du trenger ikke sant

Ja

Og da må vi få laget strøm, Ja

og så kunne man lissom gå og betale med strøm fordi kontantstrømmen ville jo dabbe av regna vi med.

Ja, ja.

Og da kan de gå og betale med strøm

Ja, oppsamla energi. Så kult.

Ja, så da blir de blir jo aktive – ingen helseproblemer – EL-biler fungerer

HA Ha

Det var veldig gøy

Vi var jo på radio å

JA

På Vestfold og TV Vestfold var der og noen fra NCE og det var veldig gøy.

Det er derfor du sier at de er i Oslo da? NCE? For det er jo entreprenørfirma.

Altså de fleste store bedrifter er jo i Oslo og det er jo de som satser på innovasjon.

Litt er informasjon fra meg om Flere gode bedrifter her lokalt –

Jeg har lyst til å bli værende her men jeg må jo se hvordan det går med jobb.

Ja for jeg tenker at gode Håndverkere mangler den kompetansen du får her nå – kontordelen

Gratulerer med innovasjonscamp.

Da behøvde du ikke å lage forretningsplan slik som vi holdt på med?

Jooo ...em Nå var jo vi fem vidt forskjellige mennesker med det var jo en fra auto elektro ----et eller annet

Ja, dere var satt sammen av forskjellige.....

Kl. 18.30

og sykepleier og det var jo masse forskjellig – men vi klarte i hvertfall å bruke alles kunnskaper til....

noe bra?

Ummum det var vel egentlig det derfor vi vant tror jeg – vi klarte å trekke inn alle retningene da.

Dere var helt enestående?

Kunnskapene - uuum

Tenke litt annerledes – tilbake til det at det er litt annerledes måte å tenke på.

Noe jeg har glemt? EEEM

Vi har snakket om Yrke og

Samarbeid med andre.

Vi har sammenlignet med andre fag annen måte å gjøre praksis på.

Kl. 19.21 – jo kom igjen.

Det eneste jeg synes var dumt egentlig med Mystery Shoppers – det er ikke sikkert du har noe med å gjøre.....

Jo kom igjen

Det er atte.....

I begynnelsen av første klasse så skulle vi velge hva vi hadde lyst til å gjøre – om vi hadde lyst til å dra på Mystery Shoppers eeee, engelsk eller spansk

Ja,

og så var det vel en ting til.

Uum

eeee og jeg valgte jo da Mystery Shoppers som førstevalg og så valgte jeg jo engelsk og spansk tror jeg.

Men jeg hadde jo ikke noe lyst til å ha hverken engelsk- for det snakks jeg jo til daglig med ham jeg bor med og spansk hadde jeg jo på videregående og det synes heller ikke at det var interessant,

men jeg ble jo allikevel satt inn på engelsk

Først?

uum

for grunnlaget de sa at de som sleit litt med det teoretiske skulle få lov til å komme på MS først

Å ja

og jeg mener; det er jo ikke rettferdig at jeg som da skal si er skoleflink ikke skal få lov til å være med på noe som er GØY, mens de som kanskje ikke har gidde å ta skolen like seriøst får lov å komme inn med en gang.

Så Jeg sa jo rett ut at jeg ikke er interessert i engelsk eller spansk og jeg har veldig lyst til å dra på det her –eeee hvis ikke så vet jeg ikke hva jeg gjør da tar jeg noe privatfag eller noe – da kom jeg inn med en gang. Jeg måtte jobbe meg inn

Det visste – det var ikke jeg klar over

Nei----det synes jeg var litt urettferdig da.

Ja,

Det skulle vært liklik fordeling på alt.

Ja.

Jeg husker at vi gjorde det om – etter at vi – jeg sa i hvert fall at de må få lov å velge det – at vi måtte sette noen krav for at de skulle få lov til å komme inn på de forskjellige tinga også . Ikke bare det..... Nei det var veldig bra. – veldig bra tilbakemelding.

mmm. Kan jo se for deg hvis kun de som ikke tar skolen seriøst eller de som sliter blir en del av.....

Avbrytelse med kaffe-frappe..... Informant nr. 6 kom inn gjennom døren. – venter til intervjuet er ferdig.

Du kan jo tenke deg at hvis VI hvis MS blir satt blir basert på folk som kanskje ikke tar det seriøst eller som sliter litt i skolen så vil jo det påvirke den driften og da.

Ja, viktig

Hvis det kommer en ny lærer etter meg:

Hva er bra og hva kunne vært bedre i selve tilbudet MS når du første har kommet inn der.

Hva som er bra, kanskje lar elevene styre seg selv og la de ta de fleste valg,

Ja.

men allikevel ha retningslinjer da og gå etter.

Fellesskap er også bra for butikkene:

Sånn som livet forandrer seg hele tiden og vi er på en måte – vi var jo da den nye generasjonen som så / ser kanskje etter andre ting enn hva de som er 40 pluss gjør – ikke sant - da er jo de med på å moderniseres så vi gir våre tilbakemeldinger så jeg tenker at hadde jeg vært en bedrift så ville jeg hatt både tilbakemeldinger fra de unge og fra de litt eldre. Det er to vidt forskjellige syn. Og da er de med på å kanskje tilfredsstille begge gruppene.

Ja.

Kanskje bedre oppfølging i forhold til at de faktisk har vært i butikkene – i form av at de kan ta bilde av butikken eee med mobilkamera – som er et dokument – eller dokumentere at de har vært der da – for jeg husker at hvis det var noen som ikke hadde lyst eller hadde tid til å gå i butikkene så var det noen som ofte bare fylte ut skjemaet sjæl.

Blir jo kvalitetene dårligere.

Det har vi gjort endringer på med dato og klokkeslett og

....men allikevel kan man bare skrive.....

Ja, man kan bare skrive svada, men da har man i hvert fall et klokkeslett for når man har vært der.

Butikken kan dobbeltsjekke stemmer det lissom

Mm går an å ta bilde med kamera og så bare levere det inn i mappen på Its Learning for eksempel –

Ja.

For det må vi gjøre i den andre jobben må vi ha kvittering eller bilde av butikken.

- Ja, for bildet er jo tatt på det tidspunktet.

Hva som er dårlig

Nei

Hva som kan forbedres – behøver nødvendigvis ikke være dårlig, men alt kan jo bli bedre?

Var kanskje bare den loggføringen da av evalueringene.... Eeee.

Kl. 24.15

Skal vi se om jeg husker alt – så har jeg lyst til å spørre:

Hvis du ser på karakterene dine : ønsker å spørre om hvordan du opplevde karakterene?

Gikk du oppover i karakterer eller alltid hatt gode karakterer?

Fra VG1 og ut til påbygging.- eller VG1 til VG2

Gikk bare oppover. Også fordi jeg satt av litt mere tid til skolen og engasjerte meg litt mer enn det jeg gjorde før.

Ja.

Jeg visste at skulle jeg på påbygg så måtte jeg jo ha ganske opp i snitt.

Ja

Da trur jeg egentlig har spurt om alt.

Tusen tusen takk –

Det var meningen at det skulle være så åpent – fordi det jeg er ute etter er en felles uttalelse fra dere alle. Hvis alle sier noe om det samme kan jeg anta at det indikerer.

Leter etter felles uttalelser fra dere ny intervju-objekt kom – hvis alle sier det samme kan jeg si at det går an å si at kanskje MS har en påvirkning på noe – indikerer at det kan være en påvirkning på

Det er sånn jeg skal drøfte det da.

Det som er morsomt er at dere sier mye av det sammen.

Sier mye av det samme – faktisk

Jeg har trodd at alle gjør det dem skal. Det er alltid noen som sluntrer unna.

På begynnelsen er jeg enig at noen kan sluntre litt unna – det andre

Jeg kan jo bare snakke for meg sjæl – jeg gjorde det jo alltid da..... men.....

Det er alltid noen som – når man forstår at vi skal ut å kåre en vinner så tror jeg at de faktisk gjorde jobben – jeg gjorde det alltid da –

Oppdragende: Hvis man ikke gjør det ordentlig så blir det ikke rettferdig vinner heller – poeng.

Kom på litt senere:

Skolen er veldig teoretisk i sin del – og jeg merker det nå at når jeg nå skal ut i jobb så tenker jeg hva er det jeg vil gjøre – jeg aner ikke for jeg har ikke prøvd noen verdens ting. Men her får man litt mer kanskje litt lov til litt mer i realiteten da – får prøvd ut litt forskjellig - eller får prøvd ut en gjøre / seg en jobb da – men andre som aldri har vært i jobb – nå har jo jeg hatt en jobb – men andre som aldri har vært i noen verdens jobb de aner ikke hva de har lyst til – men her har man liksom skjönt at jeg har ikke lyst til å stå i butikk – men har lyst til å være litt mer bak det som er å drive butikk da eller kontor ikke sant ...

- *og det hadde du ikke visst hvis du bare hadde vært i butikk?*

Ute i jobb fra VG1 og ikke hatt mulighet til å drive egen bedrift?

Man får litt innsyn om hvordan det er å være ute i jobb da – prøve seg litt – andre hadde jo ungdomsbedrift seinere eeee vi hadde jo det i MS og skulle prøve oss i jobb – skolen mangler veldig den det praktisk jobb og komme seg ut å se hva man har lyst til – fordi man aner ikke hva man har lyst til før man gjør det man skal gjøre – jeg

Veit det er flere – andre land da – der du velger for eksempel regnskap så er du litt ut i det og prøver en bedrift eeee som har litt sånn forskjellig – at du får prøve ut????

Prøve, ja litt forskjellig, ja nå er jeg interessert i noe og så prøver jeg ut det og så fant jeg ut at det var greit og men det var kanskje det ikke det jeg hadde lyst til å gjøre.

Hvis da jeg hadde blitt ferdig med utdanninga mi nå og tenkt at jeg ville jobbe i butikk og hvis jeg hadde begynt fast stilling der og finni ut at det ikke var noe – ikke sant så har jeg allerede grunnlag til å tenke - da tror jeg at jeg velger noe annet.

Høyskolen mangler veldig det praktiske der man utdanner seg men man vet ikke hva man utdanner seg til – hvilke arbeidsoppgaver som er Inni - til hver stilling.

Etter pausen:

Du sa: Folk kjøper ikke varen eller tjenesten de skal ha - de kjøper opplevelsen.

De drar ikke på kafe for å kjøpe kaffe – de drar for opplevelsen skyld, sitter her og snakke i rolige omgivelser drikke kaffe og spise litt – sånn som Starbuks da – vi har lært at de betaler femti kroner for en frappe da – kanskje fem av kronene er for kaffen sin del – så betaler du da for omgivelsene, for opplevelsen og for helhetlig ja opplevelse da eller helhetlig verdiforslag mm ikke bare

Hva tenker du de betaler for i MS – MS

E.... nei jeg tenkte mere på at når vi går og evaluerer så evaluerer vi butikkene, men det er jo det helhetlig vi ser på til slutt det er ikke bare det er jo kundeopplevelsen da ikke bare de som butikkene eller varene dems det er jo omgivelsene ---- jeg husker - vi så vel på om det var ryddig, på kundebehandling, eeee lys var det også -

Elev: møte blikket snakket vi sykt mye om - og de 10 første gyldene sekundene – hva kalte vi det igjen

Intervju nr. 00000

Året i Mystery Shoppers UB var -----

Hvordan opplevde du den undervisningsmetoden eller arbeidsformen i Mystery Shoppers UB

Kl. 03.03

Jeg opplevde det som positivt for de som hadde lyst til å jobbe med det - fordi lissom - ee fordi jeg var egentlig ganske jeg var ikke skolemotivert i det hele tatt og jeg bare skulle gjøre noe jeg tenkte at å digg - det er en slakk utvei – men det som var positivt overraskende var at mens jeg jobbet med det var det var faktisk gøy så jeg fikk mer motivasjon til skolen i det faget i forhold til andre fag så jeg synes det var mye gøyere å jobbe med MS enn de andre faga. Jeg vet ikke.....

Hva er årsaken til at det var veldig gøy – hva gjorde at det.....

Jeg vet ikke jeg, kanskje fordi det vakke det var praktisk og ikke teoretisk – det var lissom det var du skjønner hvordan arbeidslivet funker mye mer og det var lissom det jeg har lyst til å gjøre det var det jeg tenkte hele tiden å – det er ikke sånn her det er i arbeidslivet og sitte inne og – og holde på med en eller annen random oppgave ikke sant og da hadde jeg ikke noe motivasjon heller så når jeg jobba med det så da hadde jeg begynt å hadde lyst til å jobbe med markedsføring og salg fordi det virka gøy lissom og se at vi bruker – vi sanker inn penger vi gir dem et produkt og de blir fornøyde og så går det lissom du så at det funka og det synes jeg var det gøyeste.

Hva tror du var årsaken til at det butikkene ble fornøyde?

Appropos det vi snakket om nettopp.....Ut i fra hva vi snakket om nettopp ---- (i pausen)

Kl. 05.00

Butikkene var Fornøyde – men jeg trur de var fornøyde fordi jeg trur vi skapte på en måte et minisamfunn for butikkene hvis du skjønner hva jeg mener når de møtte opp og sa at jeg har blitt

evaluert sammen med alle de butikkene her og de var på en måte en del av det og de som vant ble ekstra fornøyde fordi vi er bedre enn alle de andre lissom.

Men jeg trukke det var at de får arket med evaluering – jeg trukke det var det de ble fornøyde over egentlig.

At de var en del av noe sammen med andre? Et minisamfunn?

At de er på en måte ja hva skal jeg si a – det blir at du er med i dagen i et samfunn som hva skal jeg si – må bare finne de rette ordene.

Fellesskap?

Du føler at du er med i tiden – det tror jeg er riktig ord. Lissom at du kan ... Du er med å selvrealisere deg selv sjøl sammen med alle de andre bedriftene. Hvis vi hadde kun solgt til en bedrift så tror jeg ikke den bedriften hadde blitt like fornøyd – enn hvis vi hadde solgt det til mange for da vet du at du konkurrerer med alle de andre og at du utvikler deg sjøl. Så vi på en måte blir at vi pusher dem til å utvikle seg sjøl og så blir de fornøyde. Fordi de kan se sine egne feil.

Inn fra sidelinjen (nr 4):

Jeg tenker at Sånn som livet forandrer seg hele tiden og vi er på en måte – vi var jo da den nye generasjonen som så / ser kanskje etter andre ting enn hva de som er 40 pluss gjør – ikke sant - da er jo de med på å moderniseres så vi gir våre tilbakemeldinger så jeg tenker at hadde jeg vært en bedrift så ville jeg hatt både tilbakemeldinger fra de unge og fra de litt eldre. Det er to vidt forskjellige syn. Og da er de med på å kanskje tilfredsstille begge gruppene.

Bra innspill. –

Imponert over flike folk : husker fra fem år siden lissom ☺ ☺ husker hva de har holdt på med.

Du snakke om 10 sekunder hva vi jobbet mye med.....

Hva husket du best av hva vi jobbet mye med?

De var 10 første sekundene det snakka du mye om. Og så hvor mye det har å si da at du kan se og møte blikket, se at du er der og legge merke til deg – hvor mye det har å si i forhold til din totalopplevelse – det snakka du mye om atte de ti gyldene sekunder eller noe sånt.

Sannhetens øyeblikk

- ja , Sannhetens øyeblikk, sant det.

Det var – det er det jeg husker best fra det – og så kommer etteropplevelsen lissom når du ser hvor ryddig det er og har den følelsen av

Ja, da kommer totalen – hvordan opplevde du det av å jobbe mot butikkene og selge inn til butikkene – var det???

Jeg på en måte kanke huske så mye at jeg engasjerte meg i det – jeg husker bare at engasjerte meg på slutten. Det siste halvåret atte da begynte det å bli gøy lissom for da ser jeg systemet lissom og da ser jeg at butikkene blir mer fornøyde og så synes jeg det var mer engasjerende – Hvis jeg hadde engasjert meg fra starten så hadde jeg sikkert synes det var enda mer gøy for når da hvis jeg engasjerte meg i salgsprosessen og hele tiden engasjert så ser jeg i hvert fall alle detaljene og ja.....

Hvordan synes du samarbeidet med de andre elevene var?

Vet ikke hva jeg skal si jeg, eeehhhh

Kan på en måte ikke si at det var dårlig samarbeid fordi det var jeg som samarbeida dårlig med de andre.

Hvorfor sier du det?

Fordi for å kunne ha et bra samarbeid så må alle yte og jeg var ikke den personen som øyt – holdt jeg på å si he – yta

Det husker du jo selv... Du opplevde at du?

Jeg var ikke den personen som gav 110 prosent – jeg var lissom jeg bare jorde det jeg skulle og så dro jeg hjem lissom – jeg ville bare ha mest mulig fri – det var meg.

Jeg var umotivert og hadde ikke lyst til å gjøre noen ting og

Men du var jo der hver gang - Hva gjorde at du kom?

Ikke få fravær HE HE HE

Bra det er kjempebra det

Ja, Men asså – ja. Det var egentlig bare det.

Men du sa at du ble mere med på slutten?

Fordi da så jeg hvordan det egentlig funka i praksis med systemet med en hel bedrift. Sånn som vi eeee i alle faga gikk vi spesifikt inn – sånn som i markedsføring – gikk vi spesifikt inn på forskjellige ting, men jeg fikk aldri en oversikt over hvordan det faktisk funker og sånn jeg opplever bedrifter er atte det ække noe oppskrift på noen ting – det er bare å – gjøre det med tro så funker det lissom – du finner ut av ting og søker på internett og så funker alt.

Det var interessant ...

Slutten av skoleåret når vi skulle kåre årets servicebedrift hvordan....følte du at du innsatsen din hvordan var den da i forhold til begynnelsen av skoleåret.

Kl. 11.11

Da var det bedre, for da var jeg mere engasjert og jeg var mere tilstede når vi gjorde ting da.

Sånn psykisk at jeg lissom jeg hadde jeg lagde formeninger om hvordan ting ble lagd og hvorfor vi gjorde det og så så jeg resultatene for bedriftene om de synes det var gøy og ja

Du opplevde at de synes det var moro?

Ja det opplevde jeg, spesielt på den siste kvelden når vi kåra det ut så så jeg de fleste bedriftene kom og var de fleste var ganske spente og synes det var litt gøy og da snakka de fleste sammen og med hverandre lissom. Det var mange fra Horten Handelsstand og så de fleste kjente hverandre fra før av også det var litt sånn derre en liten gadering – en opplevelse.

Når du skal på VG2 –

Hva hadde MS å si for dine valg på VG 2? I bedrift? Da?

Det hadde mye å si fordi – jeg ville fortsette med det samme konseptet og skape noe og det systemet da og lage en ny bedrift og da begynte jeg jo med den derre konserten. Så vi lagde en konsert på huset 37 og det var jo – det blir jo MS grunnlaget for at jeg valgte det da –

hvis ikke hadde jeg bare gått ut i en bedrift og tenkte at jeg ville tjene penger isteden da – men jeg ville heller lære om å drive egen bedrift.

Synes du at du hadde nytte av det for videre valg?

På en måte så har jeg alltid tenkt at – etter det – så har jeg lyst til å være gründer og starte en egen bedrift og lissom begynne der fordi jeg synes det er så gøy på en måte med å engasjere seg i noe eget og starte det og selge det og hele prosessen da. Men jeg trur det er en av brikkene som er med på å som er med på å skape det ønske i meg.

At du oppdaget mulighetene der?

Ja.

Fra sidelinjen:

Skolen er veldig teoretisk i sin del – og jeg merker det nå at når jeg nå skal ut i jobb så tenker jeg hva er det jeg vil gjøre – jeg aner ikke for jeg har ikke prøvd noen verdens ting. Men her får man litt mer kanskje litt lov til litt mer i realiteten da – får prøvd ut litt forskjellig - eller får prøvd ut en gjøre / seg en jobb da – men andre som aldri har vært i jobb – nå har jo jeg hatt en jobb – men andre som aldri har vært i noen verdens jobb de aner ikke hva de har lyst til – men her har man liksom skjønt at jeg har ikke lyst til å stå i butikk – men har lyst til å være litt mer bak det som er å drive butikk da eller kontor ikke sant ...

- *og det hadde du ikke visst hvis du bare hadde vært i butikk?*

Ute i jobb fra VG1 og ikke hatt mulighet til å drive egen bedrift?

Man får litt innsyn om hvordan det er å være ute i jobb da – prøve seg litt – andre hadde jo ungdomsbedrift seinere eeee vi hadde jo det i MS og skulle prøve oss i jobb – skolen mangler veldig den det praktisk jobb og komme seg ut å se hva man har lyst til – fordi man aner ikke hva man har lyst til før man gjør det skal gjøre – jeg

Veit det er flere – andre land da – der du velger for eksempel regnskap så er du litt ut i det og prøver en bedrift eeee som har litt sånn forskjellig – at du får prøve ut????

Prøve, ja litt forskjellig, ja nå er jeg interessert i noe og så prøver jeg ut det og så fant jeg ut at det var greit og men det var kanskje det ikke det jeg hadde lyst til å gjøre.

Hvis da jeg hadde blitt ferdig med utdanninga mi nå og tenkt at jeg ville jobbe i butikk og hvis jeg hadde begynt fast stilling der og finni ut at det ikke var noe – ikke sant så har jeg allerede grunnlag til å tenke - da tror jeg at jeg velger noe annet.

Høgskolen mangler veldig det praktiske der man utdanner seg men man vet ikke hva man utdanner seg til – hvilke arbeidsoppgaver som er Inni - til hver stilling.

Tilbake til intervju:

Kl. 16.09

Det er positivt over det jeg tenkte å si om Mystery Shoppers er at da ser du faktisk hva som må bli gjort og hva som er teori lissom – sånn er at teori er ofte optimalisering av det som skal bli gjort da – sånn atte – på en måte når du faktisk går ut så kan du gjøre helt vanlig basics lissom det som skal bli gjort og det ser du når du jobber med MS.

Dere sier mye bra

Dere sier at det å jobbe i UB er viktig fordi da får du prøve oppgaver som du vanligvis ikke får prøve ved bare å være utplassert?

Noen påstander sier at vi skal ha elevene ute i jobb gjennom hele skoleåret?

Når vi er ute så burde man være på forskjellig type arbeidsplasser sier du i kursiv og så sier du at og så sier du at man får prøve ut og bruke ting i praksis og forstår hvorfor man skal lære teorien.

Ja

Ja det er jo det vi gjorde: for i begynnelsen så sier du at du var ikke så engasjert fordi du skjønnte lissom ikke helt poenget med konseptet, men det siste halvåret så forsto du litt mer da og tenkte at OK er det her vi skal og da blir man litt mer motivert. Arrangementet dukket fram og skjønner hva teorien skal benyttes til da.

Veldig bra tilbakemelding. resonnement.

På slutten da så følte du at jo jobbet mer sammen med elevene enn du gjorde på begynnelsen?

Ja, fordi jeg ga mer av meg selv da jeg gjorde mer enn det jeg faktisk trengte. Jeg kunne stoppet på et punkt og bare æææ nå gidder jeg ikke mer og så går jeg hjem lissom. Jeg ville dra bedriften litt videre lissom. Jeg ville få litt ekstra da holdt jeg på å si.

Hvorfor tror du det ble viktig for deg å gjøre den jobben bedre da?

Fordi jeg så med en gang jeg så hvordan alt funka og så skjønte jeg at hvis jeg gjør noe så skjer det noe mere positivt lissom – eller sånn da får vi et bedre resultat jo mer jeg gjør jo bedre resultat blir det. Så da hadde jeg en motivasjon til å gjøre mer.

Kan jeg spørre om hvordan var det med karakterene fra VG1 og

Karaktersnitt??? Økte du? – Kan jeg spørre hva hadde du i snitt når du gikk inn på VG1 og hva hadde du i VG2?

Jeg tror ikke jeg husker alle karakterene, stemmeleiet ned ----- men jeg tror jeg var på det samme sted på VG1 og VG2. Punktum ikke mer snakk om det.

Jeg lå på 4 det første året og økte til 4,5 til 5 etterpå.

Fem i påbygg????? Heftig og rått sier han andre

Mer kritisk til meg selv nå på Høyskolen.

Det er ikke godt nok lenger.

Ja sånn er det når vi lærer mer forstår vi mer og strekker oss mer. – godt nok er godt nok.

Snakket om A og ikke A etc etc.

Må jo selvså selvså deg selv også – må jo strekke deg ut over utviklingen så, men hvis det at du skal strekke deg blir for langt så er det ikke motiverende heller.

Det er alltid noe vi kan gjøre bedre og annerledes – det må være godt nok per i dag lissom –

Jeg tenkte også at en C må være godt nok så leverte jeg inn og det ble en A.....bla bla

Man blir blind på seg selv og noen gjør det vanskeligere enn det er –

Ser i etterkant at det er unødvendig å jobbe og stresse så mye og kaste bort masse bekymringer ja –

Spennende å lese etterpå da – glemmer det litt – prøver å se det med nye øyne.

Forventninger Hadde du noen forventninger når du kom inn i MS eller?

Kl. 22.01

Hadde ingen forventninger. Jo jeg hadde forventninger når du begynte å forklare om det så fikk jeg forventninger da begynte det å bygge seg opp forventninger om at vi skal jobbe lissom – fysisk jobbe som en bedrift – og det synes jeg ble gøy kom til å bli gøy. MEN Det som var demotiverende

første halvåret var at jeg ikke hadde oversikt over bedriften. Vi bare jobbet lissom det var sånn derre hva skal jeg si a alle gjorde sitt og så så jeg ikke hva som egentlig skjedde i bedriften.

Du så ikke sammenhengene?

Nei

Hva kan jeg som lærer gjøre for at du skal se sammenhenger tidligere?

I Min situasjon så kom det mest an på hvis jeg hadde prøvd å se sammenhengen tidligere – så hadde jeg fått det til – men jeg var jo ikke motivert eller noen ting så det var på en måte

Så Du trengte tid?

Ja egentlig, jeg trukke du for at jeg husker at du snakke sykt mye om bedriften og hvordan ting funka og sånn hele tia, men fortsatt så var jeg – jeg på en måte klarte ikke å bry meg nok til at skjønne det. Det var først etter første halvår at det plutselig gikk et lys opp for meg og da

Morsomt – morsomme tilbakemeldinger.

NY LÆRER på denne jobben og gi et godt råd om

Hva er det beste med denne undervisningsformen:

Vanskelig altså,

Du har sagt mye da

må komme på noe....

Kl. 24.34

Det beste var at vi gjorde det fysisk vi søkte om å bli en bedrift og vi fikk papirene og du viste oss papirene om at nå er vi faktisk en bedrift og du så penger kom ut og inn. Det fysiske som skjedde var det på en måte som jeg lærte mest av. Det er det samme nå har vi nå går jeg på høyskolen og har sånn prosjektarbeid og da har vi masse standarder vi skal følge og det sånn derre at da skal du tenke deg at vi driver et prosjekt og det er sykt vanskelig fordi det blir sånn derre du skal lage standarder for et prosjekt som ikke finnes men det skal egentlig finnes fordi inni et annet prosjekt skal det brukes det blir

du detter helt ut lissom det blir sånn dere – hvis du har det fysisk lissom når du har en bedrift fordi pengene kommer inn der og ut der og på en måte det blir mye mer reelt da

Du kan fantasere om bedriften på høyskolen – du kan jo late som den finnes?

Men det er vanskelig – det er jo det som er problemet – du fåkke noe praktisk erfaring da hvis du bare skal fantasere?

Det er det som er positivt med MS er at du får den erfaringa at de..... du ser at det blir JA

CA 25:52

Bedre eller annerledes en eller to eller tre ting.....

Kanskje mere varierte oppgaver sånn at alle fikk testa litt av alt. Fordi det var veldig sånn at noen var økonomer og noen gjorde det og noe gjorde det lissom. Jeg fikk ikke meg noe av økonomien – jeg husker Maria Østern tok jo og Sander Kjerran tok de to tok økonomien trur jeg. Det er veldig sånn ---
- Jeg fikk ikke med noe av det, jeg tok markedsføringa.

Men hvis du for eksempel tar sånn at vi skal presentere hva du har gjort for hver dag så får også hver da får hver gruppe mer motivasjon til å – e til å gjøre noe og de andre får innsikt i hva som faktisk skjer fysisk.

Litt tilbake til loggene på en måte? JA, at man har en oppsummering hver dag hva har vi gjort i dag ?

og hva du skal gjøre da, hva målet er lissom ja nå har vi nå har vi skrivi regnskap og så skal vi skrive regnskap for dagen i morra i morra – så enkelt helt basic ting fordi da får du - fordi da får de som jobber med det oversikt over hva dem driver med og også de som sitter å hører på.

To med regnskap og to ser over – lese igjennom mf. Se at det er ritkig og ja også med markedsføring og også kvalitetssikre da.

Hva gjorde du etter VG2

VG2 og Holland et halvt år med lagerarbeid på Horze – solgte hesteutstyr – sykt dyrt med utstyr der...
Helt vilt.

½ år til sveits som vaskedame he he . Hjem igjen så jobba jeg på Kafferiet i Horten som lærling på salg – tenkte at det her blir gøy lissom

Kl. 28.44

– skjedde et par greier og det ordna seg ikke så bra sluttet etter et år og et år godkjent som lærling, – så begynte jeg i barnehage og jobbet der et år---- og synes det var sinnsykt gøy. Mens jeg jobba der så skjønnte jeg at jeg kan faktisk bli hva jeg vil det ikke noe begrensninger. Ville bli lærer – begynte på vgs og møtte deg jo deg igjen og så fant jeg ut at jeg ville bli ingeniør og ville bli gründer lissom og så startet jeg der.

Det var etter at jeg jobbet i barnehage at jeg fikk den motivasjonen – det er så rart når jeg begynte på påbygg så var det helt annen motivasjon – da synes jeg det var gøy å lære noe da--- en sånn enkel ting å lære om annen verdenskrig det var gøy å gå rundt å kunne det lissom. Det var rart for det var sånn dere jeg hadde motivasjon til å gjennomføre.

Tid er noe som kommer – har tid til å gjøre det man skal – om du er 30 eller

Tre år og begynne på nytt bla bla bla

Gøy å få videreutvikling – tar du doktorgrad når du er 30 hva skal du da. Det er gøy å gradvis

Når du lærer selv så forstår du hvor vanskelig det er å tilegne seg kunnskap og det tar tid det tar lang tid for å forstå. Tråder, mapper og koblinger i hodet?

Ingeniør nå – hvordan var matematikken på vg1 bra eller dårlig?

Hvordan var matematikk i forhold til da eller synes du det er vanskelig.

Jeg synes det var vanskelig.

Hva har skjedd, har du tunet inn på hva du skal lære?

Vanskelig på Vg1 – hva er det som har skjedd – jeg kan lære det jeg vil selv. Kobler seg på – faktisk –

Faktisk!

Videreutdannelse viktig

Kl. 32.11

Den ene gangen vi snakket sammen i gangen når jeg gikk påbygg og du sa atte når du – når du - ikke skjønner noe og du blir mer og mer frustrert da vet du at jo mere frustrert du er jo nærmere er du å skjønne det. Det har jeg tatt med meg videre faktisk. Jeg tenker på det mange ganger når jeg sitter om natta at jeg bare – ah er det mulig – jeg skjønner ingenting og da OK da så du sett da er det ikke så mye lenger til jeg forstår. Det funker! Sykt godt og Det er litt kult. Plutselig så bare skjønner du det. Det har jeg også merka at det er måten du ser det på lissom. Plutselig altså og ja ha Du ser for deg bilde av en ball og en annen og det når det funker på en vei med mattestykket så nå skjønte jeg det. Faktisk. Det er litt gøy.

Pedagogisk team er superbra – de andre er ikke alltid så interessert.

Batchler – skriv i et word-dokument hva har du lært – tid på f.eks. nummer og klokkeslett og hva har du lært tenker hva sa han der så slipper du å gå igjennom hele – sette opp tid per. Problem etc. etc.

Skriver du ikke av hele – kompetanseutvikling i jobben – satte opp temamessig. Temaoppgave om motivasjon: Teori: Maslow og Erikssons teorier.

Salgsargumenter som dere snakket om da - John

Salgsargumentet John Dewey utdanning i demokratiet – indre motivasjon – og når du gjør noe sammen med andre som har betydning for andre – da kommer den indre motivasjonen av seg selv.

Batchler-oppgave til intervju nr. 4:

Når du gjør noe sammen med andre som har betydning for andre da kommer den indre motivasjonen av seg selv? Var det det dere jobbet med?

Kl. 36.47

Altså vi jobbet veldig mye med kompetanseutvikling:

*Fører kompetanseutvikling til indre motiverte arbeidere eller må man allerede ha en grad av ytre motivasjon for å få det til å virke. Det er veldig mye som må ligge til grunn for at man skal velge å bli i den bedriften. For man betyr at man at du som lærer må være motivert, personlig like jobben, like miljøet du er i, emmm du må det er jo forskjellig enten videreutvikler du deg – på en måte intern rekruttering da – sånn at det var veldig mye som måtte legges til grunn for at man egentlig skal føre til motivasjon hvordan lærer man – **man kan sitte å høre på forelesninger i lange tider – men man har jo ikke lært noe før man tar det i bruk og viser at man har lært noe for å si det sånn.***

Det var veldig mye sånn....

Hva var konklusjonen som førte til mange spørsmål?

Kl. 38.25

Både og – nei egentlig ikke – vi følte at vi fikk svar på vår problemstilling. Det hadde vært interessant å kanskje hatt en kvantitativ spørreundersøkelse ikke bare kvalitativ –

Såpass ja.....

vi tok få enheter og gikk i dybden der istedenfor å spørre mange. Hvorfor velger de kompetanseutvikling? Hvordan foregår den? Trives de på jobb – ikke sant....

Ut av den kvalitative kommer det nye spørsmål – men det går mer ut av en batchler – mer ut i en doktorgrad?

Jeg har valgt kvalitativ da for vi har noe som heter: Puls – karakterene – skal finne ut av om elevene min dropper ut – det gjør dem ikke – kvantitative spørsmålene sammenlignes med noen av spørsmålene dere gir.

Kvalitativ – puls samler sammen resultater for mange elever – måler om elevene dropper ut og de kvantitative spørsmålene – sammenlignes i puls.

Engasjerte og ikke minst husker dere hva vi har gjort – erfaringer

Overengasjerte og framoverbøyde elever og ikke minst at dere husker mye fra den tiden og erfaringene

Kl. 40.45

Kan man anvende det man har lært så må det jo være noe bra med det.

Faktisk: Det jeg har lært mest av alt sammen det er Maslows behovspyramide- eller som jeg har brukt mest i etterkant – jeg brukern kjempeofte. Uansett hvilken situasjon det er i hvis jeg snakker om en kamerat som for eksempel har det litt vanskelig så kommer det inn med en gang at det kanskje er det han mangler for eksempel at han har det ikke så bra hjemme at han har trygghetsbehov. Derfor kan en ikke drive med sosiale ... slitern for eksempel med det sosiale ikke sant. Jeg bruker den hele at ikke sant – det er litt rart – det har jeg fått med meg.

Husk at han skal skrive under på skjema. (Intervju nr. 4 går hjem.)

Noe mer du vil si, kommer på – det kom litt tilleggsopplysninger fra forrige intervju. Noe du kommer på nå i ettertid? Hva som helst?

Kl. 42.59

Vet ikke....

Jeg synes egentlig hele greia var ganske bra og hyggelig jeg har en god opplevelse av hele Mystery Shoppers –jeg har alltid tenkt på det som positivt og når kamerater sier jeg skal begynne på SS tenker jeg konge han skal begynne på MS og da har jeg faktisk snakka varmt om det- Jeg synes det var bra. Det var sånn som ehh nevnte at det kan fort – hvis du ikke er engasjer så..... skal det ikke så mye til for å fake de derre..... Jeg har ikke gjort det selv, men det er ikke så vanskelig å gjøre det.

Det er veldig viktig ja og stramm inn det på et vis

Men Hvordan kan du lære elevene om lojalitet til bedriften? indirekte – Du trenger ikke å si direkte at nå skal du være lojal lissom lære dem at det har faktisk noe å si at jeg er lojal eller ikke – det har en effekt. Åssen skal vi gjøre det?

Jeg tenker at det vil utvikle seg?.....

Kl. 44.33

Det er noe alle elevene har vært innom det – da har det på en måte utviklet seg i løpet av skoleåret – siden alle sier noe om det så tenker jeg at alle elevene er oppmerksomme på det hvor viktig det er å gjøre det ordentlig. Da har dere jo faktisk lært det da – allerede.

Man gis den tillitten at man forstår at man kan gjøre det tillitsbruddet hvis man vil. Man har jo forstått det. At det bør passes på bedre, men så har man forstått at i næringslivet så kan du jukse og det er bare deg sjøl det kommer an på – på en måte.

Kl. 45.27

Men nå tenker jeg på arbeidsform da sånn: Tilliten. Tilliten har sykt mye å si på den indre motivasjonen da – For hvis du skal følge opp en person hele tiden så mister du den indre motivasjonen til å gjøre en bra jobb.

Fordi da: OK - så gjør jeg akkurat det du sier og så gjør du ikke noe mer.

I hvert fall det har jeg opplevd da når jeg har jobba og de skal følge meg opp hele tida og være: nei vi gjorde noe feil der

– og sånn derre – detaljstyring –

Ja, i forhold til måtte ta bilde: «Nei vi tror ikke på at du har vært der»

ja du må jukse ennå mer for ådet er bare å gå og ta bilde uten å ha vært der... det ække noe problem det....

Det som er fint med å ta bilde da er at hvis du har kommet veldig på slutten du sier at nå skal alle ta bilde fordi da finner vi det fineste bildet på slutten av året og legger på sia dems – når vi sender tilbake...

Ja

men da tenker ikke de over at det er en kvalitetssikring i tillegg i forhold til dem.

Nei

Det er de ikke klar over. Atte du skal få bilde – du sier at du skal få bilde for hver gang fordi jeg har lyst på bilde for at de kan velge ut det beste bilde ikke sant – og tenker at ja, Ok, da tror jeg de faktisk ikke føler at de blir overvåka da – på en måte da.

Nei, at de skal plukke ut det beste bildet.....?

for da tror de at grunn til at de tar bilde er til en annen sak enn å faktisk finne ut om de gjør jobben sin.

Det kan være å kåre den beste utstillingen/inngangsparti i løpet av konkurransen? Det er sant

Ja, jeg tenkte på også å ha bildet av det på forsia avnår du sender tilbake resultatene til bedriften.

Ha det på Evalueringsskjemaene?

Ja.

Sånn som jeg ser det er jo noe av hensikten med ub er å vekke interessen hos dere til det det faget til serviceyrket – det klarte vi jo?

Ja, faktisk – men da var det mye med friheten også.

Tillit og frihet

Ja, at du føler at du har noe å si når du gjør noe – hvis jeg gjør noe mer så har det noe å si for bedriften og da får du jo en indre motivasjon til å fortsette.

Det hadde du ikke fått hvis jeg hadde vært sånn streng.....sånn...

Ja, nå skal du gjøre det og det og det – Sant faktisk.

Her ligger noe av kjernen?

Frihet!

Frihet og tillitt det er kjernen til indre motivasjon

Ja, faktisk

– her ligger svaret i en gullfisk –

Ja, det er gullfisk, jeg trudde det var hjerte jeg –

Ja, det kunne vært det og – men sånn det ble en Gullfisk. (tegnet på arket)

Trur det er noe av At man **jobber sammen med andre – utvikler seg sammen med andre**

Tillit og frihet fordi vi har noe å si selv.

Synes du det er vanskelig å se elvenes behov

Nei...

og hvordan de jobber og?

Fordi det er mange elever som hvis du sier OK nå må dere gå sammen i grupper så

er det kanskje mange elever som ikke har noen venner eller formening om hvem de har lyst til å være sammen med – de bare vet at de har lyst til jobbe og ha det gøy lissom. Da er det kanskje mye, Det er ofte mye lettere for elevene å bli satt i en gruppe

Ja, det er sant

Det opplevde jeg ihverfall på høyskolen

Ja

Selv om jeg hadde mange andre venner jeg kunne vært sammen med, men jeg hadde lyst til å oppleve nye folk og finne ut av hvordan de tenker og på en måte klare å **lage et budsjett sammen med de da.**

Ja

Som var helt, som var helt som du aldri har møtt før,

Ja

For det synes jeg var motiverende for meg så når han sa at ja vi bare setter inn tilfeldige grupper så ble jeg sånn; **Yes; gleder meg til å møte de og skape relasjoner og prøve å jobbe i prosjekt med de – eller oppgavene vi har fått da.**

Har du en gutt i klassen som heter Kjell Magne nå?

Ja

Han er kul. Han er kameraten min. Han er helt rå.

Morsomt – han var fast bestemt på å begynne på Mystery Shoppers.

Det er han jeg har sagt det til. (Mystery Shoppers)

Det med tilfeldige grupper?

Jeg tenkte faktisk også mye på han – han er den personen som hvis du sier at du må velge grupper da så går ikke han å finner noen andre i klassen og sier hei jeg vil være sammen med dere – **Han sitter alene og håper at han vil få noen kule folk.**

Jentene vil jobbe med guttene også – delt inn i grupper som hjelper dem til å bli kjent.

Litt om hvordan vi gjør det i år.

Bra tilbakemelding – tar ofte ut i fra hva man tror blir riktig – og da var det en av de nye landsmennene våre – to nye fra Afrika i samme gruppe og da sa den ene at det ble feil for vi kan for lite norsk begge to.

Elevene tok initiativet til å omfordele gruppene for at vi skulle få de mest optimale gruppene for å selge.

Jeg lærer mer gjennom **å spørre dere hva** som blir best. Hvert år opp igjennom. Den prosessen med å reflektere over hva vi gjør er viktig selv om vi er lærere eller elever da – for da blir vi jo bare bedre og bedre.

Kl. 52.45

Det jeg synes er gøy med yrket ditt da det er at du alltid er spørrende men er alltid kritisk til alt – at det alltid noe som kan forbedres – det er noe av det som jeg synes har vært gøy som jeg har tatt med meg videre at uansett hva det er samfunnet og alt og jeg kan sitte og ha en samtale med broren min og snakke om hvordan samfunnet er bygget opp og finnes det noen bedre måte å gjøre det på – skjønner du – Sitte å tenke kreativt den veien – jeg synes det er rågøy

Ja selv om det er bra nok som det er?

Ja, lissom hvorfor er det det beste? Finne ut av lissom. **Tenke kritisk.**

Det spør jeg mye om? Ja, Hvorfor er det det beste.

Kan gjøre ting på helt andre måter og få like bra resultater.

Det som er så moro med forskning er vitenskapen og sønnen min vil ikke tro på noe hvis det ikke vitenskapelig kan dokumenteres. Ikke alt som kan man si med sikkerhet.

Sosiologene mot forskerne er lissom atte alt kan ikke dokumenteres – det er noe som – eller hva skal jeg si da: masse er vås på en måte – men det funker – det må ikke være konkret for at det skal funke

Kan man vitenskapelig dokumentere det?

- Gjennom undersøkelser- gjennom kvalitative og kvantitative men – hva er poenget med det når det funker?

Da kommer du rundt og tilbake til utgangspunktet og sånn er det.....

Jeg må gå å legge på bilen min nå, eller er vi ferdig?

- jeg skulle ha gått tilbake etter en halv time på plassen min jeg har gått langt over tida jeg også 😊

Jeg er veldig glad for dette her alstå 😊 skal vi se....

Denne oppgaven handler om mikro-nivået i Skole-Norge. Det er elevenes læring og motivasjon jeg søker å finne svar på. Informantene er kun elever lokalt i Horten som har vært en del av Mystery Shoppers UB tidligere. Jeg intervjuer elevene om hvordan opplevde å være en del av en praktisk undervisningsmetode som ble drevet som en ungdomsbedrift som har sin målgruppe i Hortens forretninger. Det vil framkomme av intervjuene at elevene opplevde både praktisk opplæring og også økte sin motivasjon for videre læring og utvikling. De legger fram i dagen stor forståelse for nøkkelkvalifikasjonene i service-yrkene og framstår som reflekterte samfunnsborgere.

Intervjuet nedenfor er kun med en person

Intervju av elevene som har opplevd å være en del av Mystery Shoppers UB gjennom et helt skoleår.

Intervju nr. 00000

Husker du hvilket år du var med i MS? Ikke relevant

Åpent intervju og det går ut på å spørre - langt tilbake - hvordan du opplevde undervisningsmetoden og arbeidsformen det året du var en del av Mystery Shoppers Ungdomsbedrift?

Ja, trekker pusten, først og fremst så opplevde jeg det vel egentlig som en ganske positiv måte å studere på - I hvert fall i henhold til at vi var 15 år, 16 år, på videregående skole.

Ja

Det var et mer – et veldig praktisk fag da

Ja

Der du faktisk ser de verdien du skal – eller få ut av det da – ved å jobbe sammen sånn som det der. Så det synes jeg va r veldig fint. Og jeg synes det er synd at det ikke er flere fag som også er sånn

Umum

Eller i hvertfall deler av fag kunne vært mere praktisk.

ja

----- Det tror jeg er sunt for videregående skole-elever – for det er ... det er tungt å sitte på skolebenken i 13 år

Ja

Bare drive teori og matte og så jeg synes det var et VELDIG deilig avbrekk.

Ja, du følte at det var et avbrekk for de andre faga?

Ja, for den tunge teorien var det det. Selv om jeg brukte jo mange, mange flere timer på det enn jeg hadde brukt på skolen ellers

Ja

For jeg synes jo det var spennende og det var gøy.

Hva er det som gjorde at det var spennende og gøy?

Fordi det var noe annet.

Ja

Kl. 02.02

Det var Altså Det var altså det var jo en mer direkte jobb

Ja

Og det ... altså du får jo svart på hvitt det du produserer ikke sant

Ja

Så resultatet det kommer fram og det blir jo oppslag i avisen blant annet og

Ja Lissom direkte relasjon til det du jobber – det du .. den innsatsen du gir da

Ja

Noe som kan gi oss resultat.

Umum

Er det derfor du brukte tid på det og?

Det var nok det. Jeg synes det var gøy og spennende. Det var utfordrende, veldig.

Hvis jeg kan spørre: Hva var de største utfordringene som du opplevde videre?

Kl. 2.55

De må vel ha vært å organisere 100 - 50 elever – få dem til å gjøre ting ordentlig og – komme inn til tia og –

Umum

Det tror jeg nok var det som var MEST utfordrende.

Ja

Husker du hvordan vi fikk det til, hvordan vi gjorde det?

Ja, vi måtte jo fordele da, fordelte det mellom alle – så tok vi jo mye sjøl

Ja

Vi som satt i drifledelsen da

Ja

Så du tenker på det å fordele alle evalueringene til alle de elevene som gikk på VG1?

Umum

Ja

Å få alle tidsnok inn og få fordelt alt til tia

Ja

For vi hadde jo to – tre runder hadde vi ikke det?

Jo husker du hvilket år det var? Var det 2009 eller var det 2010-11.

Det husker jeg ikke - det begynner å bli lenge siden

Ja, det er en stund tilbake – hvem er det du gikk sammen med?

I den gruppa var det Eskil – William, Harbie, Rikke.

Det blir nå fire år siden du gikk ut av videregående?

Stemmer det?

Jo, Jeg går på tredje året nå, jeg starta jo rett etter videregående (påbygg) – så det stemmer det.

Jeg tror vi hadde tre evalueringer den gangen – gikk opp til fem og ned til fire igjen, fem ble alt for mye.

Den utfordringen der har du rett i. Hvordan opplevde du dere som var den gruppa – som var i Mystery Shoppers ungdomsbedrift, hvordan opplevde du samarbeidet DERE imellom?

Noe av det var jo veldig bra, men det var jo andre som var litt, litt slække og ikke hadde så veldig mye motivasjon til å få ting gjort.

Nei

Men sånn vil det jo alltid bli da...

Men det er bare det å klare å – klare å motivere de som ikke har – som ikke gir så mye at seg sjøl da

Ja

Husker du hvordan dere gjorde det? Hvordan dere fikk de andre til å jobbe?

Eee, nei egentlig ikke – det var det var egentlig bare diskusjoner og --- vi samla oss sammen for å få med de røkla som ----- ikke gadd å jobbe så mye da.

Umum – hva var dine.....

Jeg tror ikke vi gjorde noe bestemte, eller direkte, for å få til no .

Masa på dem, prøve å lissom få dem med i gruppa sånn at vi skal lissom klare dette her da, få detta fullført.

Umum

Hva var dine oppgaver?

Husker du hva du gjorde mest?

Jeg var jo egentlig litt overalt, jeg begynte egentlig som økonomisjef ... sammen med H .

Og så tok jeg vel egentlig veldig mye annet ansvar også fordi jeg satt jo igjen etter skolen for å jobbe ferdig med ting og sånn.

Umum

E var jo så å si aldri der han som egentlig var daglig leder, så det ble jo R jobb egentlig.

Jeg tror vi bytta underveis.

Da måtte jeg hjelpe til litt der og – så da - jeg tror jeg var litt høyt og lavt jeg - mellom alt der.

Du tok ansvar?

Jeg tok mye ansvar. Så det var jo derfor jeg synes at det var - at det her var vanskelig – brukte mye tid på det da. Jeg synes ikke det var noe dum ting

Nei absolutt ikke ☺ eeem skal vi se

Dere som jobba mye, Er det sånn athar du fortsatt kontakt med noen av de du jobba sammen med eller er det mere sånn at man sprer seg over alle vinder etter videregående?

Kl. 07.19

De aller fleste har vel spredd seg nå.

Ja.

De.. Jeg gikk jo her på skolen her helt alene første gangen.

Du gikk rett over hit,

Så møtte jeg heldigvis to bekjente da som gikk her, som gikk i samme klasse som meg. Men ellers så er det sånn : Jeg er nesten aleine her igjen. Alle flytter vekk ikke sant. Nå er jo W – W er jo i Oslo på skuespillerskole.

Ja tenk det.

Det er morsomt – jeg var å besøkte ham og en barndomskamerat for to-tre uker siden eller noe sånt.
Det var kjempegøy var i bursdagen til han ene.

Ja, jøss så moro – skuespillerskole også –

Umum

de gjør alt mulig rart vet du – folk som går på service og samferdsel.

Ja

Det er helt sprøtt.

Det er sprøtt det. Umum

Ja, men du gikk altså påbygg? Du valgte å ta påbygg rett etter VG2 eller?

Ja.

Ja Og så tok du – gikk du rett på Høyskolen her? Og nå er du snart ferdig.

Nå er jeg snart ferdig.

Fire år her?

Tre år

Tre år her ja

Så jeg, men jeg kommer jo ikke til å stoppe med det.

Kan hende at jeg tar meg ett år FRI - fra studier.

Ja

Kan hende at jeg tar noen enkelte fag for å ta opp karakterer og sånn for at du må ha et visst snitt for å få lov til å studere videre ikke sant.

Ja.

Så det....

Kl. 08.39

Men fortell om den oppgaven som du fortalte om altså du var en mikro – makro oppgave som du leverte inn nå?

Ja.

Så du samfunnsøkonomi du studerer da eller?

Nei eeee

Eeee jeg profilerer meg sjøl i henhold til driftsanalyse – men det har jo også mye – eee mye makroøkonomi i det og.

Ja

Men det er hovedsakelig rettet til mikrofinans --- eee – driftsanalyse da

Ja

Så du kan gå inn når du er ferdig med denna batchleren så kan du – hva kan du gjøre – hvilke jobber kan du gjøre –

Hmmm

Eller blir det videre studier?

Det er VELDIG vidt

Ja

- Hva jeg kan gjøre.

Ja

Da er jeg lissom en driftsøkonom da. Ikke Sant. Men jeg kommer nok til å studere i to år til i alle fall.

Men jeg får bare se når det blir, for nå er jeg veldig sliten. Nå har jeg vært på skolen i 16 år og jeg kjenner det tar på.

Ja, det er godt å gjøre noe annet og?

Ja.

Innimellom

Ja, så nå kunne jeg godt tenke meg inn i militæret en tur, eller, ta og flytta et eller annet sted å jobbe eller – jeg fikk jo veldig lyst nå til å flytte til Trondheim når jeg ser så mange

Ja.

Som er der oppe og så mye gøy som skjer hver dag og...

For her blir det

... er det et helt annet miljø her eller?

Her er det et helt annet miljø.

Ja.

Her er det lissom – her på skolen – det er jo bra her på skolen og absolutt – det er bare det at jeg ække med i det så veldig mye. Men er også mye på grunn av at jeg jobber veldig mye og.

Intervju nr. 6 Mar – del 2

Bla bla bla

Jeg skal se hvordan du reagerer...

Opptak har kanskje mer for seg å si dersom jeg intervjuer elever som jeg har i undervisning, men noe av grunnen til at jeg mener at intervjuformen er så bra nå - et at dere et ute av min .. altså jeg skal ikke sette karakter på dere.

Snakke litt fritt ikke sant.

Dere kan gi meg gode råd, og det er egentlig det jeg er ute etter lissom; Hvordan opplevde du det og så kommer jeg over på råd-sia etterpå.

Og den begynner vi egentlig å komme litt over på nå. For nå er det.

Hvordan opplevde du at den praktiske måten du jobbe på hadde betydning for de andre faga på skolen og karakterene i de andre faga?

Så du noen sammenhenger der eller?

Tja. Det begynner å bli veldig lenge siden da, Elisabeth

Ja....

Det er jo ikke alt jeg husker lenger, men

Da kan du bare si at du ikke husker, da er det ikke noe....

Nei jeg husker ikke noe spesifikt nei, om det er noe effekt på de andre karakterene mine.

Nei. Det er greit.

Selvfølgelig, det er jo, det gir jo et helt ANNET innblikk i service da, i det å yte service. Og det var jo en stor del av kurset.

Ja

Så det har jo selvfølgelig en innvirkning sånn sett, men jeg husker ikke nå sånn spesifikt.

Kl. 01.49

Husker du hva slags karakter du hadde når du kom inn på VG1 i forhold til hva du hadde når du gikk ut av VG2? Sånn karakter forskjellene?

Gjennomsnitt altså?

Ja

Jeg har alltid hatt gode karakterer i servicefagene.

Ja

Men det beste året var vel andre året tror jeg – sånn høyest gjennomsnitt tenker jeg på.

Ja, for du kom jo inn på påbygg?

Ja det gjorde jeg.

Det betyr jo at du hadde ganske bra snitt?

Ja, jeg tror jeg, jeg hadde bedre snitt andre året enn tredje året.

For tredje året var jo tøffere igjen.

Ja, det var det. Fryktelig mye norsk. Fryktelig mye norsk og matte. Nynorsk igjen og.

Ja.

Så det trakk litt ned ja.

Men det tror jeg det gjør for de aller fleste.

Skal vi se.... Har du arbeidet noe i yrket? Altså på VG2

Hva valgte du å gjøre i PTF på VG2?

Vakke det MS da? Eller var det i første klasse?

Det var i VG1.

Åjaaa

Husker du hva du gjorde i VG2?

Nei da var jeg og L på Meny ☺

Dere var på Meny - ja

Sant det – hadde jeg nesten glemt av.

Ja, og husker du om du brukte noe av det du lærte?

MYE – for at jeg var lissom den som (snufs)– jeg hadde ikke noen sånn spesifikke arbeidsoppgaver – jeg gikk egentlig rundt og snakka med kundene og hjalp dem og det var egentlig stort sett det jeg gjorde

Ja.

og så var det sånn små småjobbing og sette ut varer og dra varene fram i hylle sånn at det skulle se pent ut – men det var egentlig VELDIG mye snakke med kunder og hjelpe dem og være hyggelig bare.

Ja.

Sånn som på, (kremt), sånn som på torsdagene da, når jeg jobba, da mellom mellom 10 og to da, som når jeg var der

Ja

(Kremt) så er det veldig mye eldre mennesker – de som gjerne bare kom inn for å kjøpe en liter melk og prate litt med de som var i kassa lissom – de var jo de som alltid kom til meg ikke sant,

Ja

I tillegg til intervjuene triangulerte jeg ved å innhente data om elevene fra rektor ved Horten Videregående skole.

De fremkommer slik:

Elevene	Inntak Vg1	Snitt fra U.skole	Avslutning Vg1	Snitt Vg1 SS	Avslutning Vg2	Snitt Vg2 SS
VG1 Skoleår: Elev:						
2008/2009 (var læring)	4,17	3,53	3,81	3,5	4,09	3,7
2009/2010 (gikk påbygg)	3,45	3,52	4	3,5	3,45	3,4
2009/2010 (gikk påbygg)	5,08	3,52	4,5	3,5	5	3,4
2010/2011 (gikk påbygg)	4,09	3,1	4	3,4	4,09	3,2
2011/2012 (var lærling)	4,2	3,07	4	3,1	3	3,3
2011/2012 (var lærling)	3,1	3,07	3,1	3,1	2,67	3,3
2012/2013 (gikk påbygg)	4,27	3,15	3,6	3,5	4,27	3,6
2012/2013 (gikk påbygg)	4	3,15	3,18	3,5	3,27	3,6

Illustrasjon 3: Informantenes karakterer gjengitt i tabell

Tabellen viser

Elevenes karakterer ved oppstart VG1 (fra ungdomsskolen) samt gjennomsnittskarakterene for kullet.

Elevenes karakterer ved avslutning av VG1 samt gjennomsnittskarakterene for kullet.

Elevenes karakterer ved avslutning på VG2 samt gjennomsnittskarakterene for kullet.

Elevenes egne oppfatninger om karakterene er overensstemmende med resultatene fra skolen.

Resultatene fra skolen sier imidlertid ikke noe mer om elevene og deres opplevelser av undervisningen. Tabellen representerer en rekke tall som ikke gir mening tatt ut av kontekst. Det vi imidlertid kan lese er at elevene har klart seg godt nok på skolen til å gjennomføre og bestå. Det er elever med ulike karakternivå som har hatt positive opplevelser av å arbeide i et felleskap med ulike mennesker. Det som framkom fra elevenes intervjuer var udelt positiv i forhold til motivasjon og mestring.

I denne prosessen mellom føringer i læreplanverket og erfaringene fra elevene var det nødvendig å få vite hva skoleeier tenker om føringer for faget Yrkesfaglig fordypning. I tillegg ønsket jeg å få vite hva en representant for samfunnet tenkte rundt motivasjon og mestring i arbeidslivet.

Intervjuformen fulgte den samme som for elevene og resultatene av intervjuene oppsummeres i korte trekk her.

Utdanningsdirektør Øyvind Sørensen er meget klar i sine føringer for faget Yrkesfaglig fordypning

Han erkjente at elevenes kompetanse i faget ikke er stort på VG1. Ønsket om at elevene skal ut i yrkeslivet i Yrkesfaglig fordypning så tidlig som mulig alle seks timer i vg1 og 9 timer i vg2 i størst mulig grad i arbeidslivet. Elevene bør mens de går VG1 får smake på litt av viften – så breit som overhode mulig. Må få arbeidserfaring fra de typer arbeid de skal ut i. Må få arbeidserfaring fra de typer arbeid de skal ut i, men må ikke være bidragsyter i bedriften de bidrar i, men får erfaringer så de kan foreta valg. Må få arbeidserfaring fra de typer arbeid de skal ut i.

Hovedhensikten med Yrkesfaglig fordypning må være at de ser en læreplass i enden. Senere i intervjuet påpekte han også viktigheten av å respektere at elevene også ville ta påbygning i sin utdanning.

På spørsmål om erfaringsdeling lærerne imellom og hvordan det arbeides i praksis svarte han at han best kjenner til Yrkesfaglig fordypning på systemnivå men jeg tør ikke gå inn i detaljer om hvordan lærerne arbeider. Han tenkte nye tanker som: «Kunne man tenke seg en måte å jobbe på der man systematisk deler sine opplevelser og resultater og reflekterer ting sammen – kunne man utvekslet

erfaringer mellom skolen og skolen imellom, men det er ikke satt i system i Vestfold. Et fagforum for Yrkesfaglig fordypning for eksempel.»

Intervjuet som ble gjort av representanten fra samfunnet for å se om han legger vekt på de samme forholdene rundt motivasjon og mestring som jeg har lagt til grunn for å utvikle læringsprosessen Mystery Shoppers var overraskende sammenfallende. Tidligere bygningsarbeider og Stortingspresident Jørgen Kosmo oppsummerte hva han la vektla i hva som er viktig for å motiveres for oppgaver og mestring i arbeidslivet slik: «Du må få deg en jobb. Trives du i jobb er det i seg sjøl en motivasjon til å utvikle seg sjøl videre både for faget, men også menneskelig og sosialt i samvær med andre.» Han viste også til hvor viktig tillit fra de andre rundt ham hadde gjort at han påtok seg større og større ansvarsoppgaver for fellesskapet. Interesse og tillit. Han viste også til at han så et problem, satte seg inn i situasjon ved å hente nødvendig kunnskap og arbeidet for felles løsninger. Kosmo var gjennom arbeiderbevegelsen, en av de som var sterkt delaktig i å utforme Arbeidsmiljøloven.

Disse to intervjuene gjorde at spørsmålene jeg så hvor viktig det er å poengtere sammenhengen med samfunnet for øvrig. Erfaringsdelingen som ble gjort i intervjusituasjonen ga meg som forsker en ekstra dimensjon og en bekreftelse om at vi forholder oss til et demokratisk samfunn på en meget god måte her i landet. Begge informantene utviste en stor lojalitet til nettopp samfunnsoppbyggingen og lojalitet i forhold til fellesskapet. De viste genuint interesse for temaet og det var inspirerende for meg å bli møtt med en stor faglig interesse for pedagogikk og ungdommenes fremtid i samfunnet. De stilte meg også spørsmål tilbake som gjorde at min horisont i forhold til Yrkesfaglig fordypning ble utvidet.

4.6 Reliabilitet – Pålitelighet

Nå har jeg stadfestet at spørsmålene jeg belyser kan sies å være gyldige i forhold til problemstillingen. Er så respondentene troverdige i sine roller som intervjuobjekt? Påliteligheten til et intervju er avhengig både intervjuers evner og instrumentet i seg selv. Jeg kan ikke med 100% sikkerhet si at det å forske på egne undervisningsmetoder og læringsprosesser er å regne som reliable. Det jeg imidlertid er helt sikker på er at ved å være nysgjerrig og forske videre vil det alltid komme nye resultater som noen kan se og kanskje bruke videre. I den hermeneutiske tanken vil det dermed si at dersom vi kan legge mine data til de øvrig data om læring i praksis i yrkesfag så innfris kravene om reliabilitet.

Jeg har imidlertid skapt interbedømmerreliabilitet, ved at jeg tok opp intervjuene på bånd for senere å transkribere. Respondentene hadde mulighet til å spørre meg om hva jeg mente med spørsmålene og vi oppklarte misforståelser der og da.

4,7 Validitet – Gyldighet

Temaet yrkesforankring, motivasjon og mestring er utfordrende og kan sees på som vidløftig. Gjennom å holde fokus på disse tre temaene har jeg arbeidet med læringsprosessen som et verktøy eller en ressurs for å lede elevene fram mot forståelse for læring. Når de forstår hvorfor de må og skal lære ulike kunnskaper og ferdigheter er de også villige til å forsøke nye oppgaver som er krevende.

Temaene jeg utforsker er relevant for opplæringen på videregående skoler i hele landet. Til tross for at mine erfaringer er gjort innenfor fagområdet Service og Samferdsel er målet at denne masteroppgaven skal fremstå så transparent at det er mulig for andre fagområder å se nye muligheter for forskning og utvikling ut i fra mine erfaringer. Mine erfaringer, til tross for at jeg argumenterer at de kan sies å være overførbare, må imidlertid settes inn i den sammenhengen som er min førforståelse, min praksisteori samt mine verdier og menneskesyn.

Jeg håper at denne oppgaven kan være gyldig for andre enn meg selv. Jeg har gjennom metodetriangulering søkt å belyse at mine funn er koherente i sammenheng både med samfunnet og skoleledelsen. På den måten mener jeg at validiteten er ivaretatt. Læringsprosessen Mystery Shoppers UB har gitt resultater helt tilbake fra høsten 2007. Jeg forventer ikke å få konsensus for at læringsprosessen vil fungere for alle andre, men i dette arbeidet ønsker jeg å få fram hva det er som gjør at det virker etter målsettingene om at elevene skal nå sine læringsmål. Jeg ønsker at denne oppgaven skal kunne delta i diskursen om hvordan vi skal utnytte handlingsrommet Yrkesfaglig fordypning og K-06 gir oss i dag.

5 Drøfting og en mulig konklusjon

De funnene jeg gjorde i intervjuene var overraskende koherente. Dette kan ha sin årsak i mange sammenheng, men det som har kommet til syne for meg er den høye moralen elevene legger til grunn for sitt arbeid.

En mulig årsak til at intervjuene av ble som hyggelige møter rett etter en time kan ligge i prinsippene for barmhjertig fortolkning. Grimen (2004) forklarer spørsmålet om rasjonelle fortolkninger alltid bør være barmhjertige. Det betyr at samfunnsforskeren ikke kan betrakte seg

selv prinsipielt mer rasjonell enn de menneskene som studeres (Grimen, 2004, s 299) I min kontakt med andre mennesker behandler jeg alle likeverdige, enten de er unge, gamle unge eller gamle. Dette kan elevene bevisst eller uvisst vite og de kan derfor presentere en annen virkelighet til meg enn de ville gjort til en annen.

Tron Inglar fant de samme resultatene som jeg fant hos mine elever i sine studier, og han påpeker at Deweys pragmatiske filosofi er like aktuell i dag som tidligere. Dewey viser til at det individets interesse for å lære som danner grunnlag for praktisk og nyttig læring som tar sikte på å forberede individet på endring og livslang læring. Inglar egen empiriske undersøkelse blant yrkesfaglærerne indikerte at en bør legge vekt på praksisbaserte læringsformer innen yrkesopplæring. «Alle informantene i den empiriske undersøkelsen hevdet at erfaringslæring var sentralt. De mente at elevene lærte på ulike måter, og at en derfor bør variere mellom ulike undervisnings- og læringsformer» (Inglar, 2015 s 21)

Gadamer minner om at ved å gjøre lærere og elever til reflekterte praktikere er det nødvendig å utstyre dem med en helhetlig verktøykasse med fundament i de gode verdier. Ved å gå ut å evaluere andres arbeid som elevene mine gjør gjennom evalueringsskjemaene, eller ved å forske på hva elevene har opplevd i læringssituasjonene, kan vi gjøre mange urett og fortolkningen kan bli feil. Gadamer henviser til Aristoteles i forståelsen som en modifikasjon av den moralske vitenens dyd der: «Man berømmer åpenbart en persons forståelse når denne gjennom sine bedømmelser setter seg inn i en konkret handlingssituasjon» (Gadamer, 2015, s 362)

Det ser imidlertid ut som mine elever har forstått viktigheten av at man har gjensidig respekt overfor de man arbeider sammen med. Elevene viste alle felles oppfatning om at det å diskutere hendelser gjør at vi blir bedre rustet for de neste oppgavene. De viste også til at de mente at forretningene i så ut til å like å være medspiller i en større sammenheng om å markedsføre Horten som byen med best service.

Etisk kan man si at det ikke er forsvarlig at både elevene og forretningene stilles for hogg fordi elevene ved å gi tilbakemeldinger viser sine feil og mangler samtidig som forretningen ved å la elevene evaluere servicenivået viser sine feil og mangler. Det som taler for denne form for arbeid er erkjennelsen av at vi er i stadig endring og at sannheten kan eies av flere ulike opplevelser.

Samarbeidet i Horten er fundamentert i at læring er selve målet for handlingene vi iverksetter. På den måten er det etablert et tillitsforhold der det er lov å feile. En god moral er nødvendig for at et godt samarbeid skal vedvare. Gadamer bekrefter gjennom Aristoteles moralske overveielser om innsikt og hensynsfullhet at den som anvender sin viten og bedømmelsesevne på en annen ut i fra en spesifikk tilhørighet må gjøre det ut i fra vennskapelighet. Dette kan være en av årsakene til at vi lykkes med det kontinuerlige utviklingsarbeidet ved å benytte Mystery Shoppers som en læringsprosess for å hjelpe elevene å lykkes i overgangen fra grunnskolen til næringslivet. «Bare et råd som er vennskapelig ment, har mening for den som mottar det» (Gadamer 2015, s 363)

Min drøfting kan ikke bli helt objektiv fordi jeg er farget av min førforståelse. Det er også slik at en deloppgave ikke kan inneholde alle teoriene som foreligger for læring. John Dewey har en så god forankring hos meg fordi han mener at læring foregår best i samfunnet – der oppgavene skal utføres - og han viser til forutsetninger som skal være oppfylt for at eleven skal modnes gjennom tenkingen under og i etterkant av sine felles erfaringer.

Disse er for det første at eleven befinner seg i en egentlig erfaringssituasjon, som vil si at det oppstår en kontinuerlig aktivitet som eleven er interessert i, for det andre må det oppstå en situasjon med et virkelig problem som stimulerer tenkingen, for det tredje at elevene har den kunnskap som må til for og foretar de observasjoner som er nødvendig for å håndtere situasjonen og for det fjerde at eleven finner på løsningsforslag for å kunne være ansvarlig for å utvikle firmaet eller tilbakemeldingene på en god måte og for det femte at eleven har mulighet for og tid til å utprøve sine ideer i praksis. Ved å observere mine elever ser jeg at når disse forutsetningene er tilstede skapes også en indre motivasjon hos eleven. Når jeg spør hvorfor de er så iherdige og jobber ekstra svarer de: «Vi har ikke noe valg». Dewey henviser til at undervisningsmetoder generelt tar det for gitt at elevene har erfaringer om lærestoffet. Elevenes forventninger og forutsetninger for å forstå blir i mindre grad vektlagt. Han viser til at dersom metodene for læring skal ha suksess er det viktig at metodene kan føre til refleksjon utenfor skolen i det virkelig liv. Dewey påpeker at en metode er en måte å behandle lærestoffet på. Han sier: «Metoden står ikke i modsætning til lærestoffet – metoden er den effektive styring af stoffet hen mot ønskede resultater. Metoden står i modsætning til tilfældige og uovervejede handlinger, hvorved der med uovervejede menes dårlig tilpassede.» (Dewey, 2005 s 182) Ved å sammenstille hans henvisninger til hvor viktig det er for elevene å reflektere over handlinger i samfunnet, ser vi nødvendigheten av å utvise klokskap når vi tilpasser metodene for praktisk yrkesforankring. Erfaringene elevene, næringsliv og lærere opplever, gir felles erfaringsgrunnlag for å definere

betydningen av kvalifikasjoner innenfor bransjen. «Erfaring som erkendelsen af sammenhængen mellom noget forsøgt og dets konsekvens er en proces». (Dewey, Danmark, s 183.)

Til slutt i drøftingen må jeg ta med Deweys (2012) tanker rundt medfødte ressurser. Han sier; «Undervisning kan sammenlignes med at selge varer. Ingen selger noget, med mindre der er nogen, der køber..... Det er nøjagtig det samme forhold mellom undervisning og læring, som det er mellem at sælge og købe» (Dewey 2012, s493) Han påpeker videre at den eneste måten å øke elevenes læring på er å øke kvantiteten og kvaliteten av den engtlige undervisning. Dette sammenfaller med forholdet mellom meg og mine elever. Vi er opptatt av elevenes læring. Aktivitetene utfører vi sammen i et arbeidslag. Faget elevene skal lære er tilnærmet pedagogikk i sin salgspysykologi. Dette kan være nøkkelen. Vi snakker samme språk i utgangspunktet. At læringsprosessen har et årshjul med faste aktiviteter som må gjøres for å nå målet i prosjektet støttes også av Dewey (2012, s 503) «Ineffektive og uorganiserte metoder er tilbøjelige at blive ladt ude af betragtning – ordnede metoder får førsteprioritet».

En av de største utfordringene for lærerne på VG1 er at elevene skal forstå hensikten med sitt teoretiske skolearbeid samtidig som de ser sammenhenger med det yrket de skal ut i. Når undervisningen er yrkesforankret er det enklere å motivere elevene til en ekstra innsats med det teoretiske arbeidet. Ut i fra elevenes innsats, når vi sammenfatter hele skoleåret, kan det se ut som om undervisningsmetoden Mystery Shoppers bidrar til elevenes yrkesforståelse. Mine antagelser har oppnådd konsensus blant elever/lærlinger og arbeidsgivere. Det åpner for muligheten til å tro på at konseptet med å benytte Mystery Shopping som en læringsmetode i Yrkesfaglig fordypning som også bidrar til å utvikle yrkesfagene som en arena for rekruttering til serviceyrkene.

5 Veien videre

Da jeg kom inn i skoleverket og ble kjent med forholdene slik jeg har beskrevet dem i denne oppgaven, var jeg aldri i tvil om at elevene på VG1 ikke skulle slippes ut i arbeidspraksis før de hadde fått en grunnleggende opplæring og forståelse for yrkesretningen de har valgt. Med god ballast fra VG1 kan vi sende elevene ut i arbeidspraksis i VG2. Det er først da elevene er i stand til å skape sin framtid innenfor serviceyrkene. Selvfølgelig var jeg overbevist om at elevene på VG1 hadde store behov for å få utfordringer og oppleve mestring gjennom å utføre oppgaver

som styrker deres kunnskap og forståelse. Mine antagelser har ført til at MS UB er et fast tilbud i PTF på VG1 ved Horten videregående skole.

Veien videre og andre muligheter:

- I skoleåret 2014/2015 var vi to faglærere som startet et samarbeidsprosjektet som gikk ut på at elevene på SS også fikk velge å arbeide i praksis ute i bedrift i tillegg til å lære gjennom læringsprosessen ut i fra skolen. Ut i fra erfaringer som ble gjort videreføres prosjektet i skoleåret 2015/2016. Resultatene er allerede målbare etter det første året der vi parallelt med prosjektet i PTF samarbeidet tett med faglærer som hadde det pedagogiske ansvaret for grunnkompetanse-elevene. De elevene som opplevde for store utfordringer ved å arbeide ute i bedrift fikk anledning til å komme inn som medlem av Mystery Shoppers UB (Heretter kalt MS UB). De elevene som valgte å starte opp i MS UB ønsket ikke å flytte over til praksis i bedrift i løpet av skoleåret.
- Prosjektet har sin oppstart i faget «Yrkesfaglig fordypning» på VG1 allerede ved skolestart der elevene engasjeres i relasjonsbyggende arbeid med hverandre og næringslivet. Pedagogene i faget «Yrkesfaglig fordypning» fokuserer på felles læreplananalyse av kompetansemålene elevene skal imøtekomme på VG3-nivå i tett samarbeid med både elevene og næringslivet. Vårt felles mål er å gi elevene ferdigheter i nøkkelkompetansen til alle de åtte yrkesfagene elevene kan ta fagbrev i på VG3.

Dersom et utviklingsarbeid skal føre til varige endringer i en organisasjon er det viktig at det vedvarer minst tre år. Dette var en del av bakgrunnen for at jeg valgte å studere videre etter at PPU-eksamen var bestått og tok meg god tid til å fullføre to år på YPU. Gjennom mine innledende studier til master i yrkespedagogikk har jeg innsett viktigheten av å kunne dele kunnskapen med andre. Mystery Shoppers som undervisningsmetode vil ikke ha verdi for samfunnet dersom den ikke kan overføres til andre lærere som gjennom å utprøve metoden også vil bidra vil videre utvikling av undervisningsformen.

Hortens Handelsstands forening har bidratt til elevenes læring på en helt unik måte. De opplever på sin side nytteverdi av å samarbeide. Det samme blir bekreftet av Dæhlen & Hagen « : bedriftenes hovedmotivasjon for a ta imot elever i utplassering er å få kontakt med personer som kan vare aktuelle som lærlinger i bedriften. Et funn det også er verdt a merke seg er at flertallet

av lærerne mener at prosjekt til fordypning har bidratt til et tettere samarbeid med arbeidslivet.»
(Dæhlen & Hagen 2010:23, s 5)

Service­nærings­ens Yrkes­kompe­tanse v/ leder Anne R. Hegdahl kunne i 2013 si følgende om elever fra Horten som søker seg til lærlingplasser innenfor Salgsfaget i Vestfold:

« Elevene fra Horten Videregående Skole skiller seg positivt ut blant søkerne til lærlingplass i Vestfold fordi de helt klart er forberedt på utfordringene salgsmedarbeiderne har i arbeidslivet.» Hun bekreftet også dette i 2015.

Jeg mener å kunne antyde at lærere og næringslivet kan arbeide sammen om å utvikle felles språk til nytte for elevenes læring. Ut i fra mine egne erfaringer er det mest nyttig at det skjer på lokalt plan der arbeidsplassene foreligger. Gjennom å benytte mystery shopping som utgangspunkt har jeg funnet en fellesnevner for alle retningene for fagbrev innenfor SS som gir elevene solid yrkesforankring allerede på VG1. Denne pedagogiske metoden oppsto som et prøveprosjekt med navnet Mystery Shoppers. Det kan tenkes at prosjektet fører til mesterlære satt i system for kognitiv læring der dokumentasjon og presentasjon har en stor del av fokuset.

NDLA er et interfylkeskommunalt samarbeid etter kommunelovens paragraf 27. Samarbeidet består av alle landes fylkeskommuner med unntak av Oslo. Den nasjonale satsningen på yrkesretting av fellesfagene (FYR) benytter NDLA som sin plattform for å publisere undervisningsopplegg for å dele med andre. NDLA søker å utvikle undervisningsmetoder som kan deles med andre lærere. I så måte er dette en verktøykasse vi som pedagoger kan hente inspirasjon fra. NDLA sin har vist sin interesse for å samarbeide om å gjøre metoden tilgjengelig på deres nettsider.

Avslutningsvis reflekteres det over om formålet med prosjektet er oppnådd. Jeg henviste til et samfunnsproblem som er presisert i flere dokumenter:

Utdanningsprogrammet Service og Samferdsel fungerer svakt når det gjelder rekruttering til lærefagene, gjennomføring med yrkeskompetanse og rekruttering til og verdsetting på arbeidsmarkedet ifølge Stortingsmelding nr. 20. Vi kan også lese at: «Det tyder på at lærlingordninger har et vesentlig potensial for å integrere ungdom på arbeidsmarkedet dersom koblingene mellom lærefagene og etterspørselen etter kompetanse fungerer godt.» (Meld.St. nr. 20, 2013)

Argrys & Shön (1996) i en prosess de kaller for refleksiv overføring tar de opp spørsmålet om å snu forholdet mellom den tradisjonelle forskeren og praktikerens. De ser på praktikerne som utforskende slik som Dewey gjør. De undrer over hvordan disse praktikerne lærer og hvordan praktikerne utforsker og lærer. Praktikerne, ifølge Argyris & Shön (1996), overfører en metode å arbeide på over til en annen organisasjon – når metoden kommer over til den andre organisasjonen må man gå en runde med undersøkelser der for å finne nye svar. Dette forholdet gir antagelig relevans til å utforske videre om hvordan vi kan overføre kunnskap ved å benytte en variant av aksjonsforskning i en skole som lærende organisasjoner.

For egen del har oppgaven vært en døråpner inn til forskningens verden. Jeg er både fasinert og ydmyk over hvor stor uro bruken av feil ord kan gjøre i feil sammenheng. Samtidig har jeg innsett at vi må orientere oss i det landskapet vi befinner oss i før vi begynner å diskutere. Oppgaven og elevenes intervjuer forteller mye om meg som person. Det er et aspekt jeg ikke har tenkt på tidligere. Jeg har forsket på egne utarbeidede prosesser og observert elever uten at det har blitt dokumentert, jeg har reflektert sammen med elever og sammen med skolens ledelse, jeg har knyttet sterkere bånd til næringslivet i Horten gjennom de aktivitetene der elevene er de som bidrar i samfunnet. Se vedlegg nr. 13 som er invitasjonen til kåringen av Årets Servicebedrift i Horten.

Personlig er formålet om å få tilbakemeldinger fra elever meget nyttig. Selv om det meste er positivt ladet skal jeg nå bruke tiden framover på å lese litt mellom linjene for observere hva de ikke snakket om. Til en annen gang vil jeg ha litt ekstra fokus på det som ikke nevnes på slutten av intervjuene. Jeg innser også at det er mulig at de elevene som stiller opp på intervju allerede har en positiv holdning til meg. Det er uansett meget greit gjort av dem å bruke en time på meg. Det indikerer at jeg må ha vært en grei rollemodell. Deres moral var også noe som overrasket meg. De hadde alle en høy formening om at arbeidet og skolen kom foran og fritid og ferie etterpå. Slike overraskende funn ønsker jeg å forske videre på.

I tillegg ser jeg at konkurransen vi har i Horten om å kåre Årets Servicebedrift er med på å bygge identitet for servicenæringen i Horten, og ikke bare for elevene.

Matvarekjedene i Horten har tatt kontakt med meg for å få i stand et tilsvarende samarbeid som vi har med byens forretninger om å kåre Årets Matbutikk. De ønsker å rekruttere til bransjen på sammen måte.

Jeg finner ytterligere et høyst relevant utsagt til i Stortingsmelding nr. 20 som knytter mitt tema til det som er avdekket fra Kunnskapsdepartementets side: «Et av de felles ansvarene for alle partene i samfunnskontrakten er å bidra til en statusheving for yrkesfaglig utdanning og til at flere blir motivert til å fullføre fagopplæringen» (St. Meld 20, 3013, s 135) Det oppleves som om jeg blir invitert ut på banen for å bli med på laget som skal hjelpe elevene å lykkes i overgangen fra grunnskolen og ut i arbeidslivet. Jeg ønsker å introdusere en læringsprosess som kan være en ressurs ut over SS. Med noen modifikasjoner kan prinsippene i prosessen benyttes i flere fagområder. Hvis jeg oppfatter St. Meld 20 riktig, finner jeg også at Kunnskapsdepartementet vil: «etter dialog med partene utlyse et forskningsprosjekt som samsvarer mellom opplæringstilbudet i fag- og yrkesopplæringen og etterspørselen etter kompetanse på arbeidsmarkedet» (St.Meld 20, 2013, s142). Mitt forskningsprosjekt på mikro-nivå kan være med på å belyse noen av mulighetene som ligger i K-06. Kanskje flere lærere har sett de samme mulighetene? Jeg finner ikke bare temaet relevant, men også høyst interessant og utfordrende.

Ut i fra det jeg har oppdaget om elever som er trygge elever og nysgjerrige når forventningene til deres prestasjoner er avklart, vil det neste naturlige steg for min videre forskning bli å ta kontakt med Kunnskapsdepartementet. Etter at de har blitt orientert om mine funn kan det åpne seg en mulighet for meg å prøve ut læringsprosessene sammen med andre kollegaer på andre skoler.

En inspirerende tanke er å starte i Vestfold Fylkeskomme med refleksjonen til utdanningsdirektør Sørensen: «Kunne man tenke seg en måte å jobbe på der man systematisk deler sine opplevelser og resultater og reflekterer ting sammen – kunne man utvekslet erfaringer mellom skolen og skolen imellom, men det er ikke satt i system i Vestfold. Et fagforum for Yrkesfaglig fordypning for eksempel.»

«Vi lærer en kunst eller et håndverk ved å gjøre de tingene vi må gjøre når vi har lært det. Likedan blir vi rettferdige ved å utføre rettferdige handlinger, måteholdne ved å utføre måteholdne handlinger, tapre ved å utføre tapre handlinger» (Aristoteles, 1994, s74 sitert i Kvale & Brinkmann 2012)

Referanser:

- Argyris, C., & Schön, D. (1996). *Organizational Learning II, Theory, Method and Practice*, United States of America, Library of Congress Card No. 77-81195.
- Blossing, U., Hagen, A., Nyen, T., & Södersröm, Å. (2010). *Kunnskapsløftet – fra ord til handling*. Oslo, Fafo og Karlstad Universitet.
- Bråthen, L.S. (2015). *Alternativ VG3 i skole – Salgsfaget. Helhet og sammenheng mellom skole og praksis*. Kjeller, Lillestrøm. Høgskolen i Oslo og Akershus.
- Dewey, J. (2005), *Demokrati og utdanning*, Randers, Danmark. Damms Bogbinderi
- Dewey, J. (2012). Barnet og læreplanen. I.K. Illeris (Red). *Tekster om læring*, 377 – 391. Fredriksberg. Samfundslitteratur.
- Dewey, J. (2012). Hvordan vi tenker – en reformulering af forholdet mellem refleksiv tenkning og uddannelsesprocessen. I.K. Illeris (Red) *49 Tekster om læring*, 49, 492 – 506. Fredriksberg. Samfundslitteratur.
- Dæhlen, M. & Hagen, A. (2010). FAFO-notat: 23. *Prosjekt til fordypning – mellom skole og arbeidsliv*, Delrapport 2.
http://www.udir.no/Upload/Rapporter/2010/evakl/5/PTF_Delrapport.pdf?epslanguage=no
(Hentet 2. mai 2014 kl. 13.00)
- Eriksen, T.B. (2013). *Søren Kierkegaard Den fromme spotteren*, Oslo, Forlaget Press.
- Gadamer, H. (2010), *Sannhet og Metode* (6 utg), Falun Sverige, Pax Forlag.
- Grimen, H (2010), *Samfunnsvitenskapelige tenkemåter*, (3 utg.) Oslo, Universitetsforlaget.
- Grønmo, S. (2011), *Samfunnsvitenskapelige metoder*, Bergen, Fagbokforlaget.
- Halvorsen, K. (2008): *Å forske på samfunnet, en innføring i samfunnsvitenskapelige metode*, 5. Utg. Oslo, J.W Cappelen.
- Hiim, H. & Hippe, E. (2006). *Læring gjennom opplevelse, forståelse og handling*. (2. utg) Oslo, Gyldendal Norsk Forlag AS, Akademisk.
- Hiim, H. (2010). *Pedagogisk Aksjonsforskning*. Oslo, Gyldendal Norsk Forlag AS, Akademisk.
- Hiim, H (2012), *Relevant praksisbasert yrkesutdanning*. B Aamotsbakken (red). *Ledelse og profesjonsutøvelse i barnehage og skole*, 122 -137. Oslo, Universitetsforlaget.
- Holm, M., & Larsen, R.L. (2011). *Praktisk opplegg og yrkesretting på Service og Samferdsel – en relevant og meningsfull skolehverdag*. Kjeller, Lillestrøm. Høgskolen i Oslo og Akershus.

- Illeris, K. (2009). *Læring*. Fredriksberg, Roskilde Universitetsforlag.
- Illeris, K. (2012). *49 tekster om læring*. Fredriksberg, Samfundslitteratur.
- Imsen, G. (2005). *Elevenes verden*, Innføring i pedagogisk psykologi, Oslo, Universitetsforlaget
- Inglar, T. (2015), *Erfaringslæring*. Kristiansand, Portal forlag.
- Kolb, D. A. (2012). Erfaringslæring: Prosessen og det strukturelle grunnlag. I.K. Illeris (Red). *Tekster om læring*, 49, 283 – 289. Fredriksberg. Samfundslitteratur.
- Kunnskapsdepartementet 1998 med endringer i 2007. *Lov om grunnskolen og den videregående opplæringa, Opplæringsloven*.
- Kvale, S. & Brinkmann S. (2012). *Det kvalitative forskningsintervju*. (2 utg.). Oslo. Gyldendal Akademisk.
- Meld.St 20, (2012-2013). (2013). *På rett vei*. Hentet fra:
<https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/meld-st-20-20122013/id717308/>
- Meld.St 28, (2016). *Fag – Fordypning – Forståelse - En fornyelse av kunnskapsløftet*. Oslo: Kunnskapsdepartementet.
- Moum, T., Kristiansen, G.S., & Sævereid, A. (2011). *Historie og filosofi*. Oslo. Cappelen Dam.
- Nielsen, K., & Steinar, K. (2007). *Mesterlære Læring som sosial praksis*. Oslo, Gyldendal Norsk Forlag, Akademisk.
- Nyen, T., & Tønder, A.H. (2012). FAFO-rapport, 47. *Fleksibilitet eller faglighet? En studie av innføring av faget prosjekt til fordypning i kunnskapsløftet*.
<http://www.udir.no/Upload/Rapporter/2012/PTF.pdf?epslanguage=no>
 (Hentet 14. mai 2014 kl. 23.50)
- Opplæringslova. (1998). Lov om grunnskolen og den videregående opplæringa (opplæringslova). Hentet fra <http://www.lovdatab.no/all/nl-19980717-061.html>
- Schön, D.A. (2012). Educating the Reflective Practitioner. I.K. Illeris (Red), *49 Tekster om læring*, (s. 345 – 358). Fredriksberg. Samfundslitteratur.
- Sennet, R. (2009). *Håndverkeren*. Viborg: Forlaget Hovedland
- St.meld. nr. 11: (2008-2009) (2009), *Læreren, rollen og utdanningen*: Oslo: Utdanningsdepartementet.
- St.meld. nr. 30: (2003-2004) (2004), *Kultur for læring*: Oslo: Utdanningsdepartementet.
- Thagaard, T, (2009), *Systematikk og innlevelse. En innføring i kvalitativ metode*. (3 utg.) Bergen, Fagbokforlaget.
- Tesfaye M. (2013). *Kloge Hænder*. Viborg: Gyldendal.

Utdanningsdirektoratet: *Læreplan for grunnskole, videregående opplæring og voksenopplæring, samt Generell del, Nasjonalt læremiddelsenter, 1997.*

Utdanningsdirektoratet. (2006a): *Læreplanverket for kunnskapsløftet. Prinsipper for opplæringen.*

Utdanningsdirektoratet. (2006b): *Programområde for Service og Samferdsel, Prosjekt til fordypning på VG1-nivå og Salg, Service og Sikkerhet, Prosjekt til fordypning på VG2-nivå, samt kompetansemål for Salgsfaget på VG3-nivå.*

Vygotsky, Lev. 2012. Mind in Society. I.K. Illeris (red). *Tekster om læring*, 49, 333 – 344. Fredriksberg. Samfundslitteratur.

Wenger E. (2012). En sosial teori om læring. I.K. Illeris (Red). *Tekster om læring*, 49, 140 - 148. Fredriksberg. Samfundslitteratur.

Forelesninger / Arrangementer:

Langli, L. (29. januar 2014). *Foredrag om noen vitenskapsteoretiske synspunkter*, Lillestrøm, HIOA

Malmin, G (2007-2009). *Forelesninger ved PPU-studiet*. Lillestrøm. HIAK avdeling Sandefjord

McNiff, J. (29. januar 2015). *Foredrag om aksjonsforskning*, Lillestrøm, HIOA.

Forskningsrådet: Forskning om utdanning – kvalitet under lupen

<http://www.forskningsradet.no/prognett->

[praksisfou/Arrangement/Forskning_om_utdanning_2012_Kvalitet_under_lupen/1253979875834/pmangler_p](http://www.forskningsradet.no/prognett-praksisfou/Arrangement/Forskning_om_utdanning_2012_Kvalitet_under_lupen/1253979875834/pmangler_p) (Hentet 15. november 2013 kl. 15.00)

Referanser:

Servicenæringens Yrkeskompetanse i Vestfold v/ leder Anne R. Hegdahl

Internettadresser:

Faglig råd for Service og Samferdsel: <http://www.udir.no/Spesielt-for/Fag-og-yrkesopplaring/Faglige-rad/Service-og-samferdsel/> (Hentet 15. mai kl. 15.30)

Handlingsprogram for verdiskapning i Vestfold 2011

<http://www.vfk.no/PageFiles/1648/Handlingsprogram%20VSV%202011.pdf> hentet 14. mars 14)

Lærerprofesjonens etiske plattform:

<http://www.utdanningsforbundet.no/Hovedmeny/Profesjonsetikk/Profesjonsetisk-plattform---kom-med-dine-innspill/> (15.november 2013)

NDLA (Digitale læremidler for videregående opplæring. Se informasjon på www.ndla.no og <http://om.ndla.no/category/innhold/styret> (Hentet 11. mai kl. 12.00)

Norstat

<http://www.norstat.no/hva-vi-gjor/datainnsamling/mystery-shopping/> (Hentet 16. mai kl. 18.16)

Opplæringsloven:

http://lovdata.no/dokument/NL/lov/1998-07-17-61#KAPITTEL_1 (Hentet 12. mai 2014 21.29)

Regional plan for verdiskapning og innovasjon

[http://www.vfk.no/Documents/vfk.no - dok/Planlegging/RPVI/Forslag%20endelig%20planprogram%20RPVI.pdf](http://www.vfk.no/Documents/vfk.no_-_dok/Planlegging/RPVI/Forslag%20endelig%20planprogram%20RPVI.pdf) (Hentet 14. mars 14 kl. 23.00)

Virke (Handels- og Servicenæringens Hovedorganisasjon), se <http://www.virke.no>

http://www.forskningsradet.no/prognett-praksisfou/Arrangement/Forskning_om_uttanning_2012_Kvalitet_under_lupen/1253979875834/pmangler_p

UE sine hjemmesider «Om oss» <http://www.ue.no/Vestfold/Om-oss> (Hentet 15. mai 2014 kl. 17.30)

Annet:

NSD: Norsk datavitenskapelig datatjeneste; Prosjekt nr. 45479.

Upublisert materiale:

Holst, Elisabeth (2014) *Service i Samfunnet*. Upublisert manuskript. Kjeller, Lillestrøm.

Master i yrkespedagogikk, MAYP4300 ved Høgskolen i Akershus.

Holst, Elisabeth (2011) *Stolte salgsmedarbeidere*. Upublisert manuskript. Kjeller, Lillestrøm.

Yrkespedagogisk utviklingsarbeid ved Høgskolen i Akershus.

Holst, Elisabeth (2010) *Tverrfaglig vekst*. Upublisert manuskript. Kjeller, Lillestrøm.

Yrkespedagogisk utviklingsarbeid ved Høgskolen i Akershus.

Vedlegg

1. Utdanningsløp for Service og Samferdsel, hentet fra <http://www.udir.no/kl06/SS>
2. E-poster med godkjenning av bruk av direkte sitat fra Ivar Lundstad
3. Yrkesforankring – Mesterlære i Demokratiet – Jakten på «The Missin Link»
4. Presentasjon av Ungdomsbedriften Mystery Shoppers
5. Eksempel på Årshjul for Mystery Shoppers Ungdomsbedrift
6. Refleksjonsoppgave Mystery Shoppers UB
7. Evalueringsskjema for skoleåret 2015 / 2016
8. Kjennetegn på måloppnåelse i programfaget Kommunikasjon og Service, Evaluering
9. Meldeskjema NDS for prosjekt nr. 45479
10. Brev om bekreftelse fra NDS
11. Samtykke og egenerklæring fra informantene
12. Intervjuguiden
13. Invitasjon til Kåring av Årets Servicebedrift i Horten på e-post.

(S) Opplæring i skole

(B) Opplæring i bedrift

Velg nytt utdanningsprogram »

1. år	2. år	3. år	4. år	Yrkesbetegnelse
Service og samferdsel (S)	IKT-servicefag (S)	IKT-servicefaget (B)		<input type="radio"/> IKT-servicemedarbeider (Fagbrev)
	Reiseliv (S)	Reiselivsfaget (B)		<input type="radio"/> Reiselivsmedarbeider (Fagbrev)
		Resepsjonsfaget (B)		<input type="radio"/> Resepsjonist (Fagbrev)
	Salg, service og sikkerhet (S)	Kontor- og administrasjonsfaget (B)		<input type="radio"/> Kontor- og administrasjonsmedarbeider (Fagbrev)
		Salgsfaget (B)		<input type="radio"/> Salgsmedarbeider (Fagbrev)
		Sikkerhetsfaget (B)		<input type="radio"/> Vekter (Fagbrev)
	Transport og logistikk (S)	Logistikkfaget (B)		<input type="radio"/> Logistikkoperatør (Fagbrev)
		Yrkessjåførfaget (B)		<input type="radio"/> Yrkessjåfør (Fagbrev)

SV: Bruk av informasjon i Master-oppgave - Melding (HTML)

FIL **MELDING**

Slett Svar Svar alle Videresend

Årets hverdagsh...
Til overordnet
Gruppe-e-post

Flytt

Merk som ulest
Kategoriser
Følg opp

Oversett
Zoom

Slett Svar Svar alle Videresend

Hurtigtrinn

Flytt

Koder

Redigering

Zoom

fr 20.05.2016 17:55

Ivar Lundstad <i-lunds@online.no>
SV: Bruk av informasjon i Master-oppgave

Til Elisabeth Holst

Hei Elisabeth

Jeg landet på denne en travel fredag ettermiddag. Sitatet er da gitt på det tidspunktet jeg jobbet hos Ukjent Kunde AS i Larvik og var i kontakt med deg og dine elever.

«Jeg er glad for å se at Horten Handelstands forening har sett det store potensialet i å utvikle servicemedarbeidernes evne til å kommunisere enda bedre med sine kunder. Dette blir helt avgjørende når opplevelsen er like viktig som selve produktet i et marked der alle produkter og alle aktører konkurrerer med hverandre. Kan Horten by klare å skaffe seg en fordel på dette området, sammen med alt det andre vi har å tilby publikum, er dette virkelig med å sette byen vår på kartet.»

Mvh Ivar Lundstad
Ukjent Kunde AS

Fra: Elisabeth Holst [mailto:elisabethhol@vfk.no]

Ivar Lundstad SV: Bruk av informasjon i Master-oppgave

Send

Emne VS: Bruk av informasjon i Master-oppgave

Ok.
Ivar

Fra: Elisabeth Holst [mailto:elisabethhol@vfk.no]
Sendt: 20. mai 2016 12:09
Til: i-lunds@online.no
Emne: Bruk av informasjon i Master-oppgave

Hei Ivar

Viser til hyggelig telefonsamtale i høst der jeg spurte om jeg kunne henvise til samarbeid med deg da vi utarbeidet evalueringsskjemaet til Mystery Shoppers UB. Vedlagte dokument er ikke et ferdig produkt, jeg sender deg det kun for at du skal få et innblikk i konteksten. Når masteroppgaven er ferdig får du naturligvis et eksemplar.

På side 18 beskriver jeg samarbeidet med næringslivet innledningsvis som her:
[Samarbeid med næringslivet:](#)

Det jeg ønsker å legge til er ca sånn:
«Kjerneområdet i tjenesten som Mystery Shoppers UB tilbyr forretningene i Horten er et evalueringsskjema som elevene fyller ut og gir tilbake til forretningen når de har vært på besøk som kunder. Forretningene får på denne måten verdifulle innspill som de kan benytte i forbedringen av sine egne tjenester. Det faglige innholdet i evalueringsskjemaet ble utarbeidet og kvalitetssikret av bransjen selv, representert ved Ivar Lundstad som representerte Ukjent Kunde AS i Larvik.»



YRKESFORANKRING MESTERLÆRE I DEMOKRATIET

Styrking av yrkesrettet utdanning - treårig prosess for implementering

Økt tilstedeværelse



Redusert frafall

STOLTE MEDARBEIDERE I ET HELHETLIG OPPLÆRINGSLØP

Jakten på «The Missing Link»

Utvikling av læringsarenaen «Yrkesfaglig Fordypning» i VG1 og VG2

Elevene motiveres til å opparbeide egen yrkesforståelse

Elisabeth Holst, Horten, Tlf. 908 76 962 E-post: elisabethhol@vfk.no



Bildet «Gode venner» (Christian Krogh) er godt beskrivende for det tillitsforholdet som er tvingende nødvendig mellom elev og lærer. Bildet henviser til Generell Læreplan side 22 som fokuserer på at lærerens viktigste læremiddel er dem selv. Det andre og minst like viktige læremiddelet er eleven selv.

Innholdsfortegnelse

1. Innledning: YMD «Yrkesforankring Mesterlære i Demokratiet»	3
2. Begrunnelse for prosjektet.....	4
2.1 Pedagogisk begrunnelse	4
2.2 Begrunnelse basert på egen erfaring	4
2.3 Begrunnelse for en helhetlig læringsprosess	5
3. Tydelige mål for prosjektet	5
3.1 Hovedmålet er arbeidsprosessen	5
3.2 Øke gjennomføring av yrkesrettet utdanning	7
4. Konkrete tiltak for å nå målene	7
4.1 Forankring hos ledelsen.....	7
4.2 Høye forventninger – et felles mål	7
4.3 Frivillig grad av engasjement – klare rammer	7
4.4 Årshjul utarbeides etter at forventningene er avklart	8
5. Ansvarlig leder	9
5.1 Kvalifikasjoner	9
5.2 Villig til å utforske nye retninger sammen med andre	9
6. Budsjett	10
7. Innovasjonsprosjektets kriterier	11
7.1 Fremme samarbeid mellom skole og næringsliv.....	11
7.2 Bidra til sammenheng i det helhetlig opplæringsløpet	12
7.3 Representere noe nytt og være nyskapende	12
7.4 Være bærekraftig ut over prosjektperioden	13
7.5 Være overførbart til andre	13
7.6 Bidra til å øke andelen elever/lærlinger som fullfører og består	13
Kilder	14
Vedlegg : Eksempel på et årshjul for læringsprosessen på VG1 i dag	15

1. Innledning : YMD «Yrkesforankring Mesterlære i Demokratiet»

Vi kan forvente at elevene ønsker å lære mye om det yrkesfaget de har valgt seg inn på. I denne prosjektskissen presenteres et yrkespedagogisk utviklingsarbeid som kan bidra til å øke antall elever som gjennomfører sin yrkesrettede utdanning. Økningen vil kunne måles uansett hvilket av de yrkesrettede utdanningsprogrammene de velger. *Fundamentet bygges på at elevene skal bli forberedt på yrkesfaget de har valgt gjennom erfaringer opplevd i arbeidssituasjoner sammen med andre i faget «Prosjekt til fordypning» på VG1.* Samarbeidsprosjektet søkes opprettet i skoleåret 2015/2016 og bør videreføres over totalt tre skoleår selv om resultater allerede kan måles etter det første året. Prosjektet foreslås med oppstart i faget «Prosjekt til fordypning» på VG1 allerede ved skolestart der elevene engasjeres i relasjonsbyggende arbeid med næringslivet. Pedagogene i faget «Prosjekt til fordypning» vil få i oppgave å fokusere på felles læreplananalyse av kompetansemålene elevene skal imøtekomme på VG3-nivå i samarbeid med både elevene og næringslivet for at skolen skal oppnå et felles mål om presentasjon av yrkesfagene. Dette utviklingsarbeidet fokuserer på yrkesforankring og yrkesforståelse. Det krever at læreren ikke gir seg før elevene har forstått. Dette fordrer toveis kommunikasjon. Kommunikasjon krever systematisk vurdering. Vurdering krever tillitt. Tillitt oppnås gjennom samarbeid. Samarbeid krever gjensidig respekt for andres meninger og handlinger. Forståelse oppnås gjennom egne erfaringer i samarbeid med andre.

Generell Læreplan sier i Det Arbeidende Menneske:

Opplæringen skal gi elever innsyn i variasjonen og bredden i vårt arbeidsliv, og formidle kunnskaper og ferdigheter for aktiv deltakelse i det. (Side 16)

En god lærer arbeider for at elevene skal oppleve, få forståelse for og så evner å sette sin kunnskap ut i handling. Faget «Prosjekt til fordypning» var ment å ivareta yrkesforankringen for elevene på yrkesfag når det med Kunnskapsløftet i 2006 ble lagt vekt på enhetlig opplæring i fellesfagene. FYR – fellesfag yrkesretting relevans – arbeider i dag for at fellesfaglærerne igjen skal samarbeide med programfaglærerne om yrkesbegreper.

Hvilke praktiske situasjoner engasjerer, motiverer og gjør elevene selvstendig?

«Prosjekt til fordypning» har gjennom evalueringsrapporter fra blant annet FAFO, stadfestet at elevene blir mer engasjerte ved å oppnå praktisk erfaring gjennom å være i arbeidspraksis på VG2. På VG1 er elevene mer usikre og føler seg lite tilpasset en arbeidssituasjon ute i praksis. Ikke alle yrkesfag er representert i alle rapportene, men tendensen er klar. VG1 ser ut til å være en «Missing Link». Kan det være denne «Missing Link» som er en av årsakene til frafall i videregående skole? Kan pedagogene påta seg en Sokrates-rolle der de oppdager mulighetene innfor yrkesområdet sammen med elevene på VG1?

Utviklingsarbeid hvor lærerne selv er initiativtaker er etterspurt av skoleledelsen i Vestfold. Kunnskapsdepartementet har på sine nettsider udir.no oppfordret lærere til å komme med ideer til Prosjekt til fordypning og 1/3 av lærerne selv mener at sine kollegaer ikke er interessert i videreutdanning. Prosjektet vi søker gjennomført møter disse utsagnene med positiv handling. Et godt opplæringsløp anerkjenner elevenes ståsted der de befinner seg når de kommer inn fra ungdomsskolen for å utdanne seg til et yrke de bare så vidt kjenner til. Prosjektet foreslås utprøvd i ordinært utdanningsløp, 2 + 2, i alle de yrkesrettede utdanningsprogrammene på Horten videregående skole.

Fokus er satt på mesterlære i demokratiet der pedagogene utforsker verktøy / undervisningsmetoder som kan bidra til at elevenes første møte med videregående yrkesopplæring oppleves både trygt og engasjerende.

2. Begrunnelse for prosjektet

2.1 Pedagogisk begrunnelse

Den pedagogiske begrunnelsen ligger i målet om at elevene skal oppleve trygghet på vei inn i sine ukjente oppdagelser. Undervisningsmetoden på VG1 fører elevene fra det kjente via nye inntrykk som utvikler kunnskaper, ferdigheter og holdninger (Generell læreplan: Det arbeidende mennesket) på en slik måte at det som de tidligere så på som ukjent, nå fortone seg som spennende og interessant. Den teoretiske forankringen for læring finnes blant annet i John Dewy med "Learning by doing" Bruner med "Learning by experience" og Lev Vygotsky med den proksimale utviklingszone.

2.2 Begrunnelse basert på egen erfaring

På Horten videregående skole har vi to «fyrtårn» som politikerne i byen trekker fram som gode eksempler på samarbeid mellom skole og næringsliv. Forskerlinjen fokuserer på hvorfor forskning er så viktig og viser med konkrete eksempler hvordan elevene kan forske. Service og Samferdsel kårer hvert år Årets Servicebedrift i samarbeid med Hortens Handelsstands forening der det er elevene som forsker i byens forretnings service. I begge tilfeller er det elevene som arbeider og prøver ut nye arbeidsmetoder. Service og Samferdsel i Horten har, som et av de få yrkesrettede utdanningsprogram i landet, meget høy andel av elever som gjennomfører sitt utdanningsvalg. Servicenæringens Yrkeskompetanse kan bekrefte at «de greier seg selv» i Horten. I stor grad er det elevene selv som selger seg inn som lærlinger. Den undervisningsmetoden som benyttes i på VG1 i Service og Samferdsel legger vekt på å begrunne og forklare hvorfor nøkkelkvalifikasjonene i yrket er vesentlige å beherske for å lykkes i yrket. Elevene får med egne erfaringer mulighet til å vurdere disse nøkkelkvalifikasjonene. Pensum i VG1 har fokus når elevene ved hjelp av arbeidsform som dekker VG3-kompetansemål vurderer nøkkelkvalifikasjonene i eget yrke. I september 2014 ble deloppgave til master i yrkespedagogikk vurdert til karakteren B på høyskolen i Oslo og Akershus. Denne oppgaven beskrev hvordan andre lærere benyttet undervisningsmetoden fra Horten på to andre videregående skoler innenfor Service og Samferdsel. Denne erfaringen dokumenterte at en omfattende undervisningsmetode med letthet kunne endres og benyttes under andre rammebetingelser.

2.3 Begrunnelse for en helhetlig læringsprosess

Undervisningsmetoden er overførbart til andre pedagoger som kan ta til seg og gjøre prosjektet til sitt eget gjennom tilpasning til sine egne rammebetingelser. Prosjektet søkes gjennomført som et yrkespedagogisk utviklingsarbeid og fokuserer på pedagogenes behov for kontinuerlig oppdatering innenfor egen bransje samtidig som de skal veilede elevene til gode yrkesvalg. Prosjektet er en innføring av en ny måte å arbeide på der målet er at selve arbeidsprosessen gjennomføres sammen med elevene på VG1 når elevene selv oppdager sitt yrke.

Prinsippene for en helhetlig læringsprosess hvor fokus ligger i betydningen av elevenes aktive medvirkning og ansvar kan oppsummeres slik:

- Oppdage (ikke få) et problem.
- Akseptere det på alvor (ikke midlertidig).
- Arbeide realistisk for livet (ikke bare for eksamen).
- Knytte det til egne erfaringer (ikke bare lage struktur i stoffet).
- Prøve ut, anvende det i praksis (ikke bare avslutte med eksamen).

Jfr: Læring gjennom opplevelse, forståelse og handling av Hiim og Hippe henviser til Bjørgen (1992)

All god yrkesforankring handler om å bygge gode relasjoner både til elever, kollegaer og til næringslivet og samfunnet rundt oss. Prosjektet vil lede til en kultur for relasjonsbygging som ikke bare kommer elevene til gode, men som også vil prege et godt arbeidsmiljø for framtiden.

I erkjennelsen om at alle er like gode, men alle er ikke like gode på alt er undervisningsmetoden fundamentert i den didaktiske relasjonsmodellen der pedagogene vurderer yrkesmulighetene i nærmiljøet sammen med elevene. Alle elevene får mulighet til å utvikle sine evner «der de er» hvor tilpassing er mulig gjennom opprettelse av ungdomsbedrift i samarbeid med Ungt Entreprenørskap.

Fokus er satt på mesterlære i demokratiet der pedagogene utforsker verktøy / undervisningsmetoder som kan bidra til at elevenes første møte med videregående yrkesopplæring oppleves både trygt og engasjerende.

Faget «Yrkesfaglig fordypning» har en stor betydning i det første møtet på VG1 for at elevene skal motiveres for videre skolegang innen sitt yrkesvalg. At læreren står ved elevens side i denne første oppdagelsesferden er hovedpoenget i dette prosjektet.

3. Tydelige mål for prosjektet

3.1 Hovedmålet er arbeidsprosessen

Målet ligger i å forbedre pedagogenes arbeidsprosess for at elevene skal glede seg til å gå på skolen. Målet med prosjektet er at pedagogene skal bidra til å danne den kognitive bruken som fører elevene trygt over fra siste stadium av den grunnleggende opplæringen og fram mot sitt framtidige arbeidsliv. Det er uten tvil pedagogen som er avgjørende for om elevens vilje, motivasjon, initiativ, skapende krefter og selvstendighet vekkes til live. I differensieringsprosjektet som Vestfold Fylkeskommune bidro sterkt til, kom det klart fram at læreren var den viktigste faktoren i forhold til hva elevene lærte og fikk oppleve av relevans. Pedagogene kan være meget godt rustet til endring og fornying dersom spenning, uro og motstand blir møtt på samme måte som vi arbeider overfor elevene.

Det kan virke som at elevene, når de kommer fra ungdomsskolen, ikke er vant til å arbeide selvstendig eller i særlig utstrekning i samarbeid med andre. De sier selv at de er vant til å arbeide med oppgaver på skolen i timene. Arbeidslivet de skal møte i framtiden er preget av prosjektarbeid. Derfor er det vesentlig at elevene får utforske hvordan de fungerer i et slikt samarbeid med andre. På skolen. Der de er trygge. Mange pedagoger er ikke vant med prosjektarbeid. Av samme årsak fokuserer dette utviklingsarbeidet på pedagogene nettopp fordi de skal bli trygge på å videreføre den samme arbeidsformen på elevene. I vårt kunnskapssamfunn er det arbeidsprosessene som må fungere. Endringene går i så rivende

fart og kan være så omfattende at vi aldri kan påstå at vi har full oversikt over vårt yrkesområde.

Bestillingen er helt klar i Generell Læreplan og Det Arbeidende Menneske, side 20:

«Læreren må kjenne kunnskapens grense og muligheter – også for å holde seg á jour og vokse i kompetanse når ny viten vinnes gjennom faglig utvikling eller forskning»

Når læreren er oppdatert og trygg i sin kunnskap gir det en god selvfølelse som tas med til elevene. En trygg lærer vil lettere kunne inspirere og motivere elever for læring og utvikling. Lærere som ikke har erfaring i samarbeid med næringslivet vil gjennom arbeidsprosessen styrke egen selvfølelse og føle tilstrekkelig trygghet til å prøve ut egne opplegg og ideer.

Dette yrkespedagogiske utviklingsarbeidet fokuserer på skolering av pedagogene fordi:

- Pedagogene får en felles opplevelse av hva som er vårt ståsted nå.
- Felles ønske om endring og forbedring av dagens undervisningssituasjon – selv om ikke alle skal utøve nøyaktig samme undervisningsmetode.
- Systematisk fokus på «Vurdering for læring» med hyppige framover-meldinger.
- Å oppdage feil oppfattes positivt og som en mulighet for endring og forbedring.
- Læreren blir mer interessert i tilbakemeldinger om elevenes tanker og erfaringer under selve arbeidsprosessen – elevene opplever seg selv som viktige!
- Elevene blir inspirert til å dokumentere at de har oppnådd forståelse for yrket de senere antagelig skal ut og ikke bare forstå, men handle i form av arbeidspraksis i bedrift eller en lærlingeplass.

Elevenes grad av å lykkes med egen opplæring er avhengig av hvordan læreren introduserer faget og yrket. En helhetlig plan som skisseres for eleven ved oppstart kan bidra til at de lykkes i overgangen fra grunnskolen og ut i arbeidslivet.

Den helhetlige læringsprosessen kan presenteres i følgende skjematisk oppsett:

Skoleår og fokusområde	Samarbeidsform	Målsetting for eleven
VG1 – sosialt fokus	Elevene lærer sammen med andre elever og læreren. «Ser på og vurderer» næringslivet i samarbeid med næringslivet. Læreren er «spillende trener»	Finner ut hva eleven selv liker og er best på. Ser sammenhenger. Vurderer andres arbeid.
VG2 – faglig fokus	Eleven lærer i praksis hos arbeidsgiver og reflekterer sammen med læreren.	Blir i stand til å benytte teorien fra fagene i praksis. Vurderer eget arbeid.
VG3 - selvstendig fokus	Eleven utfører praktisk arbeid hos arbeidsgiver og dokumenterer sammen med opplæringskontoret.	Deltar i planlegging i henhold til målsettinger, og vurderer eget arbeid sammen med arbeidsgiver.

Figur 1: YMD – Yrkesforankring Mesterlære i Demokratiet

3.2 Øke gjennomføring av yrkesrettet utdanning

Når arbeidsprosessen fokuseres vises engasjementet hos pedagogene så tydelig at det smittes over på elevene. Engasjerte og positive voksne personer har god innflytelse på barn og unge. Det faktum at takhøyden heves og det er lov å «prøve og feile» vil også gjøre at pedagogene våger å prøve ut flere muligheter for den enkelte elev. Den enkelte eleven opplever å bli sett og forberedt på eget yrke. Det kan være at vi rettleider noen elever å velge på nytt ved oppstart på VG1. Vi kan aldri ta bort frafallet fra den videregående skolen helt, men vi kan begrense det så mye som mulig. Realistisk er det å forvente at prosentandelen av elever som har gjennomført yrkesrettet utdanning innen tre år ligger på 85% på VG1 og 90% på VG2. Dette kan gjelde alle utdanningsprogram på skolen dersom midlene gis over en tre års periode.

Tverrfaglig samarbeid i programfagene og mer tilnærmet samarbeid om FYR kan bli en sideeffekt av pedagogenes skoling.

4. Konkrete tiltak for å nå målene

4.1 Forankring hos ledelsen

Det første viktigste tiltaket i dette yrkespedagogiske utviklingsarbeidet er at ledelsen slipper til pedagogene og gir myndighet til utvikling og endring i en gitt periode. Utviklingsarbeid krever høy takhøyde der tillitt er et absolutt krav. Dette innebærer ikke at prosjektet skal ha egne regler, men prosjektgruppen med pedagoger fra faget «Prosjekt til fordypning» må tidlig i prosjektet avklare forventninger hos ledelsen. Dette er den viktigste fasen for å lykkes med prosjektarbeidet.

4.2 Høye forventninger – et felles mål på VG1

Målet om å utvikle pedagogenes arbeidsprosess for at elevene skal glede seg til å gå på skolen ligger fast. Et felles mål om å markedsføre Horten videregående skole som en relevant utdanningsinstitusjon for elevenes framtidige arbeidsplasser har lenge vært uttalt. Alle trenger høye forventninger å strekke seg mot for å yte maksimalt. Dersom man ikke opplever at noen tror på egne ferdigheter senker man umerkelig sitt engasjement og initiativ og resultatene synker tilsvarende. Et konkret tiltak for å holde initiativet oppe gjennom første prosjektår er å produsere en film om kommunens utdanningsmuligheter og jobbmuligheter i samarbeid med næringsjefen i Horten kommune. For hvert utdanningsprogram kan det kåres en «Mester i faget». Eksempelet «Årets Servicebedrift» kan videreføres til «Årets Sykepleier», «Årets Elektrolæring», «Årets beste Frisør», etc. Dette setter læreplananalysen i et større perspektiv der arbeidet pedagogene gjør sammen med elevene internt på skolen har effekt for samfunnet rundt oss. Pedagogene opplever å komme inn i en større proksimal utviklingssone (Lev Vygotsky) sammen med elevene og næringslivet. Gjennom skolens egen produksjon av filmen om Edvard Munch «Livet i mellom» er allerede flere pedagoger inspirerte til å gjennomføre nye, spennende prosjekter som fremmer deres yrkesprofesjon. Dette felles målet danner grunnlaget for første prosjektår.

4.3 Frivillig grad av engasjement – klare rammer

Pedagoger er også mennesker. Som for elevene er det mange som kvier seg å gå inn i det ukjente i frykten for å gjøre feil. Som organisasjon er det viktig at pedagogene blir minnet om at vi er på jobb for å lære elevene å bli gode studenter. Studenter gjør feil og gjennom feil

lærer vi mer. Yrkesfagene skiller seg klart fra for eksempel matematikkfaget ved at rammebetingelsene stadig endres. Det er ingen fasit for hva som er riktig om 10 år. Derfor er endringsledelse nøkkelen til suksess i dette yrkespedagogiske utviklingsarbeidet. Når forventningene er så høye som å produsere en egen film for skolen basert på «Prosjekt til fordypning» er det viktig med klare rammer for arbeidet. For at arbeidet skal komme godt i gang foreslås det avsatt prosjekt-tid hver tirsdag ettermiddag fra kl. 15.00 – 16.00 den første måneden. Det bør i tillegg avsettes en halv planleggingsdag ved oppstart av skoleåret. Deretter kreves det at møter avholdes hver annen uke. Noen møter kan ta lengre tid, men det avtales på forhånd. Alle PTF-lærerne på skolen inviteres til å delta i prosjektet. Når pedagogene har blitt forespeilet målet og rammebetingelsene velger de selv i hvilken grad de vil benytte seg av undervisningsmetoden og om de vil gå inn i prosjektet med full tyngde.

4.4 Årshjul utarbeides etter at forventningene er avklart

Før konkret årshjul utarbeides er det vesentlig at alle pedagoger erkjenner ønsket om å oppnå harmoni i kombinasjonen mellom MOTIVASJON, MÅLOPPNÅELSE, VURDERING/EVALUERING/ oppøvelse av REFLEKSJON samt ARBEIDSGLEDE i SAMARBEID MED ANDRE. Det skal ikke være et klart definert årshjul som må følges av samtlige utdanningsprogram. Det skal være klare muligheter å benytte der pedagogene selv velger hvordan de skal nå målet om yrkesforståelse for sine egne elever. Elevgruppen er forskjellig fra år til år og dette må tas hensyn til ved planleggingen. Se vedlagte eksempel for årshjul for undervisningsmetoden på Service og Samferdsel som benyttes i Mystery Shoppers ungdomsbedrift i dag.

Avklare forventninger hos elevene ved skolestart

Vurdering for læring er et av de mest omtalte begreper i skolen i dag. Det er mange ulike måter å gi formativ evaluering. Thomas Nordahl har minnet oss om at den viktigste tilbakemelding er elevenes tilbakemeldinger til deg som lærer! Den helhetlige læringsprosessen og det psykososiale miljøet er viktig for elevenes grad av gjennomføring. Derfor inviteres elevene til meningsytring allerede fra første møte med faget PTF.

Forent forståelse for verktøykassen / undervisningsmetoden i samarbeid med elevene
Med **Yrkesforståelse** menes at eleven skal utvikle både kunnskap, ferdigheter og holdninger som gjør at de erverver seg viktig yrkesfaglige nøkkelkvalifikasjoner. Det innebærer både Kommunikasjon, Samarbeidsevner, Yrkesstolthet, Planlegging, HMS, Historisk perspektiv, Samfunnsmessig perspektiv og Initiativ

Læringsprosessen er arbeidsmetoden som blir benyttet. I prosessen for læring vektlegges kommunikasjon og drøftinger med elevene da de arbeider som i sin egen bedrift for å kontakte næringslivet innenfor eget yrke om tiltak / målinger / konkurranser elevene kan «selge inn» til bedriftene. Elevene har demokrati og tar beslutninger med pedagogen som coach. Denne prosessen fører til at de elevene som er sterke i faglighet og samarbeid raskt påtar seg ansvar i bedriften. Pedagogens tid frigis dermed til de elevene som trenger mer støtte i opplæringen. Er det flertall av elever som trenger støtte er assistent påkrevet.

Ungt Entreprenørskap (UE) ble etablert i 1997 med Kunnskapsdepartementet som en av stifterne. De arrangerer konkurranser hvert skoleår for å finne fram til Norges beste ungdomsbedrift på videregående skole. PTF fokuserer ikke primært på å delta i

konkurransene. Elevene etablerer, driver og avslutter egen bedrift der kjerneverdiene er framtid, samspill og skaperglede. Ved å benytte deres materiell og struktur får vi en naturlig måte å oppnå ulike kompetansemål fra VG3.

5. Ansvarlig leder

5.1 Kvalifikasjoner

Elisabeth Holst er innstilt som ansvarlig leder for prosjektet med dette yrkespedagogiske utviklingsarbeidet fordi hun i år ferdigstiller sin Master i Yrkespedagogikk. Det gir trygghet for hele prosjektet at hun har kunnskap og erfaring innenfor disse områdene:

- Bidra til **skoleutvikling** eller **utvikling i egen virksomhet**. God kompetanse i å planlegge, gjennomføre og vurdere prosjekter på egen arbeidsplass, og lede slike prosjekter. Skrive **søknader** om prosjektmidler.
- Ta ansvar for **samarbeidsprosesser**, både på overordnet nivå, for eksempel opp mot Utdanningsdirektorat og fylkeskommunen, men også mellom skoler/bedrifter og internt mellom avdelinger og med lokalmiljøet.
- Bidra til **ideutvikling** og **pedagogisk utvikling** ved arbeidsplassen
- **Dokumentere** skoleutviklingsprosjekter og ta ansvar for at metoder, prosesser og resultater skriftliggjøres og **synliggjøres** overfor ledelse og andre aktører.
- Innhente og formidle oppdatert forskningsbasert kunnskap som er relevant for eget arbeid, arbeid i team eller ved hele virksomheten. God innsikt i styringsdokumenter for videregående opplæring og kan holde seg oppdatert på endringer.
- Vurdere sin **egen rolle** som tilrettelegger av andres læringsprosesser, og arbeide mer systematisk med egen **fagutvikling**. Fokuserer på selvutvikling og større trygghet i eget arbeid.
- Se **kritisk** på læreprosesser og organisering ved egen virksomhet, kan **argumentere** og **begrunne** ulike ståsteder ut fra yrkespedagogiske og yrkesdidaktiske perspektiver
- **Veilede** kollegaer og bidra til selvutvikling og større trygghet i eget arbeid.
- Påta seg **lederstillinger** i team eller avdelinger
- Bruke eget **nettverk** fra studiene til å skape nye samarbeidsrelasjoner og lære av andre.

5.2 Villig til å utforske nye retninger sammen med andre

Det er i refleksjonen over endringer og forandringer at utvikling skjer. Når vi nå begir oss ut i nytt terreng og våger å tro på at pedagogene selv kan ta ansvar for elevenes yrkesforankring på VG1 oppstår felles læring. Vi må være villige til å se på erfaringene som verdifulle til tross for at måloppnåelse kan komme på en annen måte enn vi hadde forutsatt. Det er først når vi begynner å bevege oss at noe skjer. Det som skjer kan også vise seg å være mer positivt enn forventet. Det er i undringen over prosessene at refleksjonen ligger. Felles refleksjon gir et godt erfaringsgrunnlag som flere kan lære av.

Med Elisabeth Holst som prosjektleder vil prosessene være tilgjengelige og transparente. Dokumentasjonen vil bli delbar for alle som ønsker å lære av utviklingsarbeidet. Læringsprosessen kan overføres til andre skoler og andre utdanningsprogram. Elisabeth Holst har holdt foredrag for skolens personell i Cambridge. Temaet var undervisningsmetoden hun benytter på Service og Samferdsel. Bidraget ble gitt i forbindelse

med oppstarten av satsningen med «Vurdering for læring» i regi av Bente Vetland. Hun var også en aktiv bidragsyter i prosjektgruppen for skolens totale arbeid med VFL.

Elisabeth Holst har gjennom sitt niårige studiearbeid på Høgskolen i Oslo og Akershus knyttet gode kontakter med det pedagogiske miljøet for yrkesfagutdanningen. Disse kontaktene kan være nyttige dersom Vestfold fylkeskommune søker samarbeid i større sammenheng. Høgskolen har en fokusgruppe på samarbeid om elevenes læring med næringslivet.

I ni år nå har elevene på VG1 Service og Samferdsel opplevd undervisningsmetoden gjennom hele første skoleår. Gjennom sitt arbeid med masteroppgaven er Elisabeth Holst i ferd med å intervju noen av disse elevene i en kvantitativ undersøkelse. Foreløpige resultater viser til positive erfaringer. Disse blir vurdert og presentert i Master i Yrkespedagogikk i mai 2016.

6. Budsjett

1.6 Budsjett

Tidspunktet for dette prosjektet er helt riktig i forhold til elevenes og næringslivets interesse for skolen. På bakgrunn av skolens allerede etablerte samarbeid med næringslivet søkte næringslivet skolen om utvidet samarbeid for å produsere en felles film om skole- og næringsliv i Horten kommune. Skolen har lovet næringslivet en konkret tilbakemelding og dette prosjektet kan virkeliggjøre samarbeidet selv om filmen kun er et middel for å få fremgang i prosjektet med å utvikle gode arbeidsprosesser. Dette innovasjonsprosjektet vil prosentmessig være mest synbart etter tre års varighet. Hovedfokuset ligger i tidlig innsats på VG1 for å få gode og salgbare læringer ut i et næringsliv der forventninger er avklart på forhånd. Vi vil merke oppgang i gjennomføring allerede etter første året, men best oppgang etter andre året og hvor lett elevene selger seg selv inn som lærlinger etter det tredje året. Budsjettet for satsningsområdet kan delvis inngå i den konkrete satsningen om å styrke skolens hjelp til de som søker lærlinge plass og som pr. i dag har vanskelig for å få en arbeidsplass. Koordinator-rollen kan tillegges dette prosjektarbeidet.

I et normal år der det første året er gjennomført antas det at ressursen som bør benyttes ligger på 10% av en pedagogs totale arbeidstid. Nå i det første året beregnes det at ressursen krever ca 20% av en pedagogs totale arbeidstid. Skjematisk anslås budsjettet slik:

Poster i utviklingsprosjektet	Budsjett første år	Budsjett andre år	Budsjett tredje år
½ Planleggingsdag sammen med nærings sjefen og næringslivet for øvrig. Bevertning.	7 000,-	5 000,-	5 000,-
Avsatt tid på hver YF-lærers IAP	0,-	0,-	0,-
Teambuilding aktivitet for YF-lærerne	10 000,-	10 000,-	10 000,-
Prosjektleders planlegging og gjennomføring av året	100 000,-	100 000,-	100 000,-
Prosjektleders arbeid med film for felles markedsføring	100 000,-	0,-	0,-
Teambuilding-aktivitet for YF-klassene på VG1 nivå	16 000,-	16 000,-	16 000,-
Innleid hjelp til filming, redigering og ferdigstilling	50 000,-	0,-	0,-
Avholdelse av møter på kveldstid med bevertning	8 000,-	8 000,-	8 000,-
	291 000,-	139 000,-	139 000,-

Dersom koordinator-rollen legges inn i første året vil budsjett kunne reduseres med kr. 100 000,-.

Det er verdt å merke seg at ressursen til prosjektleder i de påfølgende år kan være nøyaktig den samme ressursen som koordineringsansvaret for Skole- og næringsliv er avsatt for skoleåret 2015/2016. Et yrkespedagogisk utviklingsprosjekt som fremmer samarbeidet med næringslivet på denne måten er avhengig av at næringslivet ønsker samarbeid. 4. juni 2015, når «Horten i Horten» ble arrangert av Hortens Handelsstands forening i samarbeid med Hortens Næringsforening, viste at det er stor interesse for elevene på skolen. Næringslivet etterspurte de øvrige elevene fra Horten videregående skole når elevene fra Service og Samferdsel kåret Årets Servicebedrift på Horten Torv. Dette blir rettet opp i 2016 da Horten i Horten arrangeres i september.

7. Innovasjonsprosjektets kriterier

Hva er vår situasjon på hver enkelt skole nå? Er vi enige i hva vår felles erkjennelse? I felles refleksjon over hva vi lykkes med, og hva vi bør arbeide videre med, kreves det at vi ser på de faktiske tall fra blant annet PULS med nysgjerrige øyne. Elevene som dropper ut har antagelig ikke rukket å komme inn i fellesskapet med nye venner, elever og lærere. Det er flere viktige kriterier for å lykkes i arbeidet med å yrkesforankre undervisningen i et helhetlig opplæringsløp.

Dette innovasjonsprosjektet søker å oppfylle følgende kriterier:

1. fremme samarbeid mellom skole og arbeidsliv
2. bidra til sammenheng i det helhetlige opplæringsløpet
3. representere noe nytt og være nyskapende
4. være bærekraftig utover prosjektperioden
5. være overførbart til andre
6. bidra til å øke andelen elever/lærlinger som fullfører og består

I de følgende punktene, punkt 7.1 – 7.6, vil vi avklare hva vi legger i hvert enkelt punkt og hvorfor dette sees på som en viktig del av pedagogenes arbeid. Vi vil også forklare hvordan punktene forankres i faget Prosjekt til fordypning.

7.1 Fremme samarbeidet mellom skole og arbeidsliv

For at elevene skal forstå hensikten med teorien i fagene på skolen er det av største betydning at de oppnår forståelse for yrket de skal ut i på et så tidlig tidspunkt som mulig. En praktisk introduksjon til yrket skjer best i et godt samarbeid mellom skole og næringsliv. I dette yrkespedagogiske utviklingsarbeidet defineres et godt samarbeid mellom skole og næringsliv ved:

- Forventningsavklaringer begge veier
- Høy takhøyde for eventuelle feil
- Læreplananalyse i fellesskap
- Elevene har læreren ved sin side i den kritiske introduksjonsfasen til yrket
- Arbeidsgiver vet hva de kan forvente av elevene
- Elevene kjenner til næringslivet forventninger om at de er «klare for dagen»
- Elevene får trygghet i at de vet at de ikke forventes å kunne faget på VG1

- Arbeidsgiver får beskjed om at elevene er der for å lære og at feil vil bli begått
- Konstruktive tilbakemeldingen mottas med takk og sees på som muligheter til forbedring.

I tillegg oppnås følgende fordeler:

- Arbeidsgiver kan benytte samarbeidet til skolering av sine ansatte på fokusområder.
- Pedagogene får gjennom samarbeidet med læreplananalyse oppdatering i faget
- Elevene blir trygge på å samarbeide med andre voksne
- Skolen blir godt kjent med hva arbeidslivet krever av elevene i arbeidspraksis og arbeidsplassene godt kjent med hva elevene lærer på skolen.

Kommentarer fra Høgskolen i Oslo og Akershus under presentasjon av yrkespedagogisk utviklingsarbeid: "Det er tydelig at Horten har forstått viktigheten av å la elevene yte i arbeidet og gi dem tillit og ansvar".

7.2 Bidra til sammenheng i det helhetlige opplæringsløpet

Arbeidet med helhetlig sammenheng mellom skole og arbeidsliv dannes allerede når elevene starter opp på VG1. Fokus rettes mot at alle læringsmål skal oppnås, både ferdighetsmål, holdningsmål og kunnskapsmål. I dette yrkespedagogiske utviklingsarbeidet kjennetegnes sammenhengen ved:

- Elevene blir introdusert for framtidige arbeidsplasser ved selv å måtte ta kontakt med dem for samarbeid på VG1
- Gjennom å vurdere de ulike bedriftene som elevene kan søke arbeidspraksis i på VG2 vil de i VG1 bli kjent med nøkkelkvalifikasjoner til yrket de har valgt seg inn i
- Arbeidsplassene vil gjennom å bli vurdert av elevene på VG1 få kjennskap til hva de kan forvente av elevene som skal ut i arbeidspraksis på VG2
- Elevene som går ut på VG1 blir kjent med yrket de skal inn i sammen med andre elever og med støtte fra lærerne. Dette gir trygghet i helt nye omgivelser.
- Den dagen eleven skal ut i arbeidspraksis (noen går ut på VG1 allerede) er elevene trygge på forventninger og egen kjennskap til bransjen.

7.3 Representere noe nytt og være nyskapende

Nyskapingen kjennetegnes ved kontinuerlig skolering og refleksjon i en lærende organisasjon der pedagogene samarbeider med elevene for å oppdage yrket.

Det nyskapende i dette yrkespedagogiske utviklingsarbeidet er at læreren som er tett på eleven, er den ansvarlige for utviklingen sammen med eleven.

- Elevene blir invitert til å selv ta initiativ, sammen med læreren, for å bli kjent med arbeidslivet innenfor eget yrke.
- Pedagogene får inngående kjennskap til ulike verktøy/metoder ut fra verktøykassen for yrkesforankring for å kunne velge ut de beste verktøyene/læringsmetodene for sine elevers situasjon.
- Fokus settes på å bygge gode relasjoner både til elever, kollegaer og til næringslivet og samfunnet rundt oss.

Gjennom jevnlig kontakt med kollegaer i Vestfold innenfor Service og Samferdsel har vi kommet fram til at det er over halvparten av lærerne som virkelig ønsker å videreutvikle tilbudene våre til elevene. De har imidlertid ikke mulighet til å benytte sin egen fritid til å iverksette og dokumentere tiltakene. Det nyskapende ved dette prosjektet er at erfaringsdeling blir satt i et administrativt system hvor organisasjonen finner handlingsrom

og pedagogene får tillitt til å utvikle sin egen «verktøykasse» med idéer som kan benyttes av flere utdanningsprogram i den videregående skolen – uansett beliggenhet.

7.4 Være bærekraftig ut over prosjektperioden

For di innovasjonsprosjektet er nyskapende og samtidig fundamenteres på kjente prinsipper for aksjonsforskning kan det allerede nå påstås at det er bærekraftig ut over prosjektperioden. Ved å introdusere en læringsmetode som i tillegg fremmer «Vurdering for læring» vil pedagogene oppdage at dette fremmer læringstrykket på mange plan. Pedagogene vil finne det mer og mer interessant i å få svar fra elevene om hvordan de opplever framdrift, vurdering og samarbeid i arbeidssituasjonen. Hensikten med YMD «Yrkesforankring Mesterlære i Demokratiet» har hele tiden vært å gjøre elevene klare for en arbeidssituasjon uten nødvendigvis å ha fått direkte arbeidserfaring på VG1. Hvordan kan så en metode bestå utover et tidsforløp på tre år? Gjennom systematisk arbeid de siste syv årene blir tendensen mot at elevene trenger trening på «ansiktstid» sterkere. Elevene er ikke trygge i kommunikasjon med andre fremmede når de kommer fra ungdomsskolene. Dette faktum styrker viktigheten av et helhetlig opplæringsløp som beskrevet foran.

7.5 Være overførbar til andre

Undervisningsmetoden er utprøvd på andre skoler i Vestfold: Det er flere ganger ytret ønske fra lærerne om en type "oppskrift" på hva som fungerer i Prosjekt til Fordypning. To andre skoler har forsøkt undervisningsmetoden på sine skoler, med samme "verktøykasse" og innenfor sine egne eksterne rammebetingelser, for å kunne utvikle elevene mot det samme målet: Rustet for arbeidslivet. I dette forsøket var det samme undervisningsprogram på ulike skoler. Funnene i aksjonene er presentert i arbeidet «Praktisk Yrkesforankring» med «Service i Samfunnet» september 2014. At vi nå forsøker ut ulike undervisningsprogram på samme skole vil styrke overførbarhetsverdien.

7.6 Bidra til øke andelen av elever / lærlinger som fullfører og består

Elevene som deltar i undervisningsmetoden på Service og Samferdsel ved Horten videregående skole i dag etablerer Ungdomsbedrift, «selger seg inn» som samarbeidspartnere, evaluerer forretningene i Horten, fakturerer arbeidet sitt og hvert år i april/mai måned kåres Årets Servicebedrift i Horten. Tallene fra flere år tilbake viser at det er fåtallet av elevene som går videre på Salg, Service og Sikkerhet som faller fra. Man kan hevde at det kan være andre indikatorer som gjør at resultatet for gjennomføring er så høyt. Det er imidlertid nærliggende å tro at det faktum at elevene har samme lærer på VG1 og VG2 og dermed allerede følger læreprosessen med undervisningsmetoden fører til at de evner å gjennomføre og bestå i høyere grad enn andre.

Elevene forklarer enkelt hvorfor de synes prosjektarbeid som dette er bra. Sterke utsagn fra elever fører til at det antas at prosjektet vil føre til økt andel av gjennomføring og bestått:

"Det gjør ingenting om det ikke er perfekt. Vi er bare elever"

Utsagn fra elev

"Du lærer mye mer når du må vise det til noen"

Utsagn fra elev

Begrunnelse og forankring i flere læringsteorier:

Dialogmodellen støtter opp om at elev og lærer er regnet som mer likeverdige partnere og der begge har ansvar for hva som skjer i undervisningen. Det trygge klassemiljøet står i fokus for å møte utfordringer. Spørrelyst, initiativ, selvstendighet og samarbeidsevne er egenskaper som oppmuntres. Eleven skal ikke bare få tillit til læreren og andre, ikke minst skal eleven ha tillit til egne evner.

Generell Læreplan sier blant annet i det arbeidende mennesket:

”Den viktigste av alle pedagogiske oppgaver er å formidle til barn og unge at de stadig er i utvikling slik at de får tillit til egne evner.”

Det viktigste er elevens tilbakemelding til pedagogene!

Hattie er både æret og fryktet i Norsk læringsmiljø: I hans bokprosjekt med lærerkompetanser med stor effekt på læring kommer formativ evaluering med vekt på læringsstrategier og læringsprosesser opp på 0,90 stor effekt, rangert som nr. 3 av 138 variabler.

LÆRING ligger i bunn og er selve hovedmålet for yrkesforståelsen og omhandler alt elevene skal ha opplevd, erfart og forstått i løpet av skoleåret.

All læring kan sees på i et livslangt perspektiv, belegg for dette finner vi i

Stortingsmelding nr. 30, kapittel 4.4, i Rammeverket for Skole / Læringsplakaten:

”Utvikling av elevenes læringsstrategier må også bli en integrert del av opplæringen i grunnleggende ferdigheter og fag. Læringsstrategier defineres som evne til å organisere og regulere egen læring, kunne anvende tid effektivt, kunne løse problemer, planlegge, gjennomføre, evaluere, reflektere og erverve ny kunnskap og viten, og kunne tilpasse og anvende dette i nye situasjoner i utdanning, arbeid og fritid. Dette er vesentlig i arbeidet med å legge til rette for livslang læring.”

Fokus på læringsbegrepet er forankret i opplevelser gjennom den helhetlige prosessen.



Vi skaper service, og service skaper kunder

DELÅRSRAPPORT for driftsåret 2015 / 2016

Mystery Shoppers UB

Mentor eksternt: Nina Karlsen, Eler av Karlsen Euro Sko og
Leder av Hortens Handelsstands Forening
Mentor internt: Bjørn Erling Løken, Horten Videregående Skole
Ansvarlig lærer: Elisabeth Holst, Horten Videregående Skole



Horten videregående skole
Service og samferdsel



Når vi kunne velge ulike tilbud i Prosjekt til Fordypning (Yrkesfaglig Fordypning) var det mest spennende å drive egen bedrift og samtidig tilby et produkt som er nyttig for andre i det virkelige liv. Vår hoved-samarbeidspartner er Hortens Handelsstands forening som er foreningen for alle som driver forretning i Horten.

Vi tilbyr en tjeneste

Vår virksomhet måler servicenivået i butikkene i Horten ved fem anonyme kundebesøk. I samarbeid med Hortens Handelsstands forening kårer vi Årets Servicebedrift i april måned.

Organisasjonsnummer 987 789 913.

Daglig leder: xxx

Ansvarlig lærer: Elisabeth Holst, tlf. 908 76 962, e-post: elisabethhol@vfk.no

Postadresse: Horten Videregående Skole, Postboks 363, 3193 HORTEN

2



Horten videregående skole
Service og samferdsel

Mystery Shoppers UB ved Horten Videregående Skole



1. Oppsummering

Bedriftens Navn

Mystery Shoppers UB er en ungdomsbedrift med gründere fra utdanningsprogrammet Service og Samferdsel, første skoleår i VG1, ved Horten Videregående skole.

Forretningsidè / Formål og Visjon

«Mystery Shoppers UB tilbyr en tjeneste hvor vi måler servicenivået i butikkene i Horten ved anonyme kundebesøk, for så å kåre Årets Servicebedrift i samarbeid med Hortens Handelsstands forening.»

Vår visjon er: «Vi skaper service, og service skaper kunder»

Produkt

Vi jobber «under cover» der færrest mulig kunder får se færrest mulige medarbeidere

- Mystery Shoppers er en tjeneste.
- Mystery Shoppers måler graden av service i den innledende fasen i salget.
- Dvs. at vi finner ut om butikkene har den servicen kundene vil ha.
- Tjenesten koster 300,- per butikk – for fire anonyme besøk med skriftlig tilbakemelding.

Vi bruker evalueringsskjema som vi fyller ut som viser servicen til butikkene.

Økonomiske nøkkeltall:

Vi har lyktes med vår markedsføring og har solgt inn kontrakter til 42 forretninger.

Sponsorinntektene ligger til nå på kr. 4000,- og til tross for at vi skal delta på messe ser det ut som at vi får et overskudd til fordeling, etter at de variable lønnskostnadene er utbetalt, på kr. 11 800,-

Oppsummering av aktiviteter

Vi har fordelt oppgaver ut i fra interesser og kunnskaper. Vi har hatt Kick-Off, møte med Handelsstanden, vi har vært på Gründer-Camp på Bakkenteigen, noe som var svært lærerikt og spennende. Vi har hatt møte med alle medelevene ved VG1 på Service og Samferdsel. Vi har evaluert butikker og jobbet med markedsføring.



Innholdsfortegnelse



1. Oppsummering	side 3
2. Ansvarsområder i bedriften	side 5
3. Økonomi	side 7
4. Samarbeid med	
4.1 Mentor	side 8
4.2 Næringsliv	side 8
4.3 Nettverk	side 8
5. Læringseffekt	side 9
6. Potensial på lang sikt	side 11
7. Energibruk og Miljøpåvirkning	side 11





Ansvarsområder i bedriften

Organisasjonskart



3



Horten videregående skole
Service og samferdsel

Mystery Shoppers UB ved Horten Videregående Skole



Alle har tatt sitt ansvar alvorlig nedenfor ser vi at alle har arbeidet med det vi skal:

Daglig leder har arbeidet meget seriøst for at alle skal bidra med eget arbeid inn i egen rolle. Hun har hjulpet de som har stått fast med å løse oppgavene på best mulig måte og har hatt oversikt over hva som gjenstår av arbeid.

Nestleder har vært en humørspreder og bidratt til daglig leders arbeid. Noen ganger har de fordelt de ansatte mellom seg og inspirert en gruppe hver.

Personalsdelingens rolle har vært å få alle på arbeid selv om noen har forsovet seg.

Fordi alle ha visst at oppgavene deres er viktig har det ikke vært vanskelig å få noen til å komme på arbeid.

De markedsansvarlige har hatt ansvaret for at brevene ble levert ut til fastsatt tid. Se alle fem vedleggene.

Salgsansvarlige har stått for organisering av de ulike områdene i Horten og sørget for at alle kontraktene kom inn og at vi har notert alle kundene ned slik at vi husker å evaluere alle sammen.

Produktavdelingen har oppgaven med å sørge for at all evaluering som blir foretatt blir tilstrekkelig dokumentert slik at kundene kan lære av tilbakemeldingene.

Økonomiavdelingen må nå påse at alle fakturaene kommer fram til kundene og at de betales innen tre uker. Om ikke dette skjer må purringene sendes ut. Vårt overskudd og ekstra lønn kommer ikke før alle fakturaene er betalt.

Arbeidet består av både formelle og organisatoriske oppgaver samtidig som salgsarbeidet måtte organiseres ut i fra ansvar for de ulike forretningsområdene i Horten.

Ansvarsområder ut i fra forretningenes beliggenhet:

Når vi skal ut for å selge inn kontrakter har vi fordelt byen i ulike områder:

- Horten Handelspark
- Storgaten Nedre Del
- Torggården
- Vektergården
- Storgaten Øvrig og Linden Park
- Sjønsiden kjøpesenter

Dette må sies i fungerer meget bra og alle tar ansvar for å holde oversikten over antall evalueringer etc.

Se evalueringsskjemaet som er vedlagt sammen med forretningsplanen.





3. Økonomi

Vi er meget godt fornøyd med at vi fikk inn 32 kontrakter og et godt beløp fra sponsorer. Fakturaene er i ferd med å sendes ut nå i mars – derfor har vi ikke fått inn det beregnede resultatet ennå og vi vet at det er noe risiko forbundet med vårt overskudd.

Resultatregnskap	
for perioden	2015/2016
Solgsinntekter	
Solgsinntekter	21000
Andre inntekter	4000
Sum inntekter	25000
Varekostnader	5000
Lønnskostnader	8000
Annens driftskostnad	200
Sum	11800
Driftsresultat	11800
Perioderesultat	11800

Balanse

Eiendeler	
Varebeholdning	Ingen
Betalingsmidler	
Bank	0000
Kasse	1000
Sum betalingsmidler	1000
Rundefordringer	25000
Sum eiendeler	26000
Egenkapital	
Innskutt egenkapital	1300
Opptjent egenkapital	11800
Udekket tap	-0000
Sum egenkapital	13000
Gjeld	
Skyldig lønn	- 8000
Leverandørgjeld	- 5000
Sum gjeld	- 0000
Sum egenkapital og gjeld	26000

7



Horten videregående skole
Service og samferdsel

Mystery Shoppers UB ved Horten Videregående Skole



4. Samarbeid med andre

Mystery Shoppers UB er ambisiøs på kundene våre sine vegne og har som et hovedmål at Horten skal bli byen i Vestfold, og kanskje også Norge, hvor kundene oppfatter at de får den beste servicen. For at vår konkurranse skal vise et gjennomsnitt av butikkens service, er vårt mål at minimum 25% av alle butikkene blir våre kunder. Salgs målet har vi derfor satt på 33 kunder som er en tredjedel av butikkene i Horten. Det er viktig at salgs målet nås for at det skal være reelt å si at vi kårer Årets Servicebedrift. For å få til dette er mentor, næringsliv og nettverk uvurderlig og meget viktig.

4.1. Samarbeid med mentor

Hortens Handelsstands Forening er vår hovedsamarbeidspartner og vår mentor Nina Karlsen er alltid parat til å gi oss informasjon og veiledning når det er nødvendig. Vi er meget heldige som har en så engasjert mentor og spesielt heldig fordi hun trekker inn gode hendelser fra virkeligheten og sine skotøyforretninger i EuroSkø- og Shoeday-kjedene. Vi har også en intern mentor på skolen som fungerer som vår veileder og minner oss og læreren vår på ting vi kan ha glemt underveis. Det er et stort press for å få gjennomført all aktivitet i skoledret og vi trenger slik hjelp for å huske på alt.

4.2 Samarbeid med næringsliv

Det latinske ordet for kommunikasjon er *communicare*. Riktig oversatt betyr det å gjøre noe felles. Det er ingen tvil om at vi lærer mye mer i samarbeid med andre. Gjennom arbeidet med Mystery Shoppers samarbeider vi selvfølgelig med egne lærere på Service og Samferdsel, med hverandre og med hele samfunnet rundt. Vi vet at vårt arbeid har betydning for hele byen og gjør «alle» stolte av å bo i Horten.

Våre eksterne samarbeidspartnere som hjelper til og gjør vårt produkt ennå bedre:

- Horten kommune v/ ordfører Børre Jacobsen som backer opp aktiviteten.
- Servicenæringens Yrkeskompetanse som stiller opp med informasjon om lærlingordningen.
- Ungt Entreprenørskap som gir oss anledning til å drive egen bedrift.
- Ukjent Kunde v/ Ivar Lundstød som i 2007 var med å utvikle vårt evalueringsskjema
- Sponsorene er Gjengangeren, Horten kommune, Munchs Hus og Horten Videregående skole.

4.3 Samarbeid med nettverk

- Elevene og lærerne på Medier og Kommunikasjon som bidrar med film av de nominerte og filming av arrangementet.
- Hortens Handelsstands forening og Horten Næringsforening skal sammen arrangere kåringen av Årets Servicebedrift der vi presenterer vinnerene.
- Sponsorene: Gjengangeren og Horten Videregående skole.
- TV Vestfold har filmet arrangementet og laget program de siste tre årene.
- I år skal vi invitere NRK.
- Gjengangeren dekker arrangementet og alltid er positive når vi kontakter dem med pressemeldinger.





5. Læringseffekt

Hensikten med vår tjeneste er at butikkene får tilbakemelding på servicen de gir til kundene. På den måten kan de øke servicen. Det vi lærer ved å evaluere butikkene gir oss mye kunnskap om vår egen læring. Ikke bare lærer vi oss faget, men idet vi må vise det vi lærer og gjør til andre – når vi gir tilbakemelding - da må vi være 100 % fokusert og passe på at alt blir riktig. Vi lærer mye mer enn om vi hadde hatt vanlig skole.

Det aller viktigste vi har lært er at for å nå målene våres må vi få gjennomført alt til den dato som er bestemt, være strukturert og vise god orden.

Nedenfor følger en liten oppsummering:

Uke 43-51 Dette var helt i startfasen og vi etablerte bedriften vår. Vi hadde møte med Horten handelsstand, vi hadde møte med leder av Hortens Handelsstands Forening, og startet med evaluering

9. oktober: I startfasen hadde vi også «å bli kjent» tur til Lefdals-Rideskole hvor vi lærte å ta styring. Noe som gjorde oss mer samarbeidsvillige.

Uke 1-7 Jobbet med evalueringer, hadde nytt presentasjonsmøte med banken.

Vi var på Gründercamp på Bakkesteigen med Ernst & young.

Uke 7- 16

Her skal vi evaluere de siste butikkene og forberede oss på å kåre vinneren.

Ny tur til Lefdals-Rideskole og andre aktiviteter

Uke 16-23 å avslutte og kåre vinneren av Årets Servicebedrift.





Evalueringssmøte med Horten Handelsstands forening



Møtet for Handelsstanden var veldig lærerikt, fordi vi fikk alle en liten oppgave hver hvor vi måtte sette oss litt ekstra inn i en spesiell "oppgave" som vi skulle fremføre med powerpoint. Og vi toppet det hele med ett lite "rollespill" som ett eksempel, for en selger og kunde. Vi satte veldig pris på tilbake meldingene, og hva bespiket sa om hva de satte pris på ved denne tjenesten og også hva de forventet fra oss. Powerpointen sa egentlig det meste, som med excel, regnskap, markedsføring, hva MS går ut på, hva vi kommer til å vurdere og forvente, om alle stillingene i bedriften. Men det og ha ett møte og få snakket ut, regler, forventninger, fremtid, og kom til en enighet satte vi veldig pris på.

Ledelsestrening på Lefdals rideskole



Lefdal ridesenter var en god opplevelse. Vi lærte å kommunisere med hesten å få den til og følge meg som leder, akkurat som en bedrift der sjefen må ta ansvar og lede sine ansatte og kommunisere med sine medarbeidere. det var også en morsom dag, men vi måtte jobbe med hesten og være strenge av og til for det er ikke alltid man er helt enig. Vi måtte vise hvem som er sjefen.

10



Horten videregående skole
Service og samferdsel

Mystery Shoppers UB ved Horten Videregående Skole



6. Potensial på lang sikt

Bedriftens utvikling, muligheter og utsikter til lønnsomhet på lang sikt

Ved at dette produktet har bevist sin levetid i åtte år før oss kan vi si med sikkerhet at produktet er levedyktig. Det forutsetter selvfølgelig at vi gjør alt det vi makter for å tilfredsstille kundenes behov ved å forbedre produktet ut i fra krav og ønsker. Så langt i år har vi benyttet mye lengre tid på å kvalitets sikre evalueringsskjemaene. Det er veldig interessant å se på kundenes tilbakemeldinger når de får lest igjennom alt sammen. Vi tror at denne bedriften har livets rett nettopp fordi den ikke bare tjener inn penger til oss i år, men fordi vi kan benytte vår lærdom og kontakter til å få oss både utplassering i bedrift, læreplass og en framtidig arbeidsplass.

7. Energibruk og miljøpåvirkning

Vi benytter ikke unødvendig energi annet enn til å produsere dokumenter og tilbakemeldinger. Her benytter vi strøm som er en ren energikilde. Vi har ingen utslipp som påvirker miljø og våre samarbeidspartnere benytter vår tjeneste til å bli bedre som selgere og ikke for å kjøpe inn produkter som skader miljøet. Det går for langt her om vi skal kommentere alle produktene våre kunder har.



Årshjul / Handlingsplan 2014 / 2015 Mystery Shoppers UB

Prosjekt til Fordypning, VG1: Årets Servicebedrift kåres i samarbeid med Hortens Handelsstands forening og på felles møte med Hortens Næringsforening i mai 2015.

Tidslinje Uke nr	Elevene	Lærerne (Elisabeths ansvar)	Næringsliv (Elisabeths ansvar)
August 34 35	<p>Introduksjon av skolen og opprettelse av trygt sosialt miljø.</p> <p>Får forelagt muligheter i prosjekt til fordypning samtidig som elevene blir kjent med hverandre og områdene rundt Horten.</p>	<p>Introdukere MS for elevene og velge ut i fra søknader de ansatte i bedriften.</p> <p>Etablere samarbeid med Media og kommunikasjon.</p> <p>Kontakt med HHF.</p>	<p>Leder av Hortens Handelsstands forening /oppnevnt kontaktperson til Mystery Shoppers / oppsummerer fjoråret og legger føringer for ansvarlig lærer.</p>
	Refleksjon	Refleksjon	Refleksjon
September 36 37 38 39	<p>Søker ansettelse i ungdomsbedriften Mystery Shoppers. Ungdomsbedriften etableres gjennom samarbeid med Ungt Entreprenørskap.</p> <p>Vurderer hverandres gode egenskaper og fordeler ansvar i bedriften. Søker på de ulike stillingene internt.</p> <p>Starte utlevering av salgsbrev med forslag til kontrakt i alle forretningene.</p>	<p>Evaluerings skjemaene kvalitetssikres og måloppnåelse i henhold til læreplan diskuteres.</p> <p>Påser riktig etablering av Ungdomsbedriften.</p> <p>Kvalitetssikrer den demokratiske prosessen i MS, men påvirker ikke resultat.</p>	<p>Inviterer kontrollgruppen i Horten Handelsstand og muligens også representanter fra Næringsforeningen i Horten til møte i september.</p> <p>Ungt Entreprenørskap oppretter bedriften i Brønnøysund-registrene.</p>
	Refleksjon	Refleksjon	Refleksjon
Oktober 40 41 42 43 44	<p>HØSTFERIE i uke 40</p> <p>Elevene produserer forretningsplan for presentasjon i bank og tok første kontakt med lokalavis for PR.</p> <p>Kick-Off møte med elevene og næringslivet.</p> <p>Innhente kontrakter fra forretningene.</p>	<p>Veileder og strukturerer.</p> <p>Samarbeide om framdrift i programfag ut i fra nødvendig påfyll av teori for elevene.</p>	<p>FORANKRING av elevenes arbeid. Deltar i Kick-Off møte hvor forslag til endringer i henhold vårens evalueringsmøte gjennomgår og vedtar formen for årets evalueringer.</p>
	Refleksjon	Refleksjon	Refleksjon
November 45 46 47 48	<p>Deler inn kundene i fem områder og fordeler ansvaret for områdene og organiserer evalueringer til VG1-klassene.</p> <p>Kontakter mulig hovedsponsor</p> <p>Oppstart av evalueringene.</p>	<p>Kvalitets-sikrer skjema og salgssamtalen</p> <p>ORGANISERER</p> <p>EVALUERING i faget</p> <p>Kommunikasjon og Service.</p>	<p>Sponsorer takker ja.</p> <p>Oppstart av julesalg i forretningene.</p>

Dersom noe er uklart, vennligst ta kontakt med faglærer Elisabeth Holst, mobil 908 76 962

7

	Refleksjon	Refleksjon	Refleksjon
Desember 49 50 51 52	Forberedelse til presentasjonsmøte med bank. Endelig budsjett klargjøres og fakturaer produseres.	Avtaler møte med Næringsrådiver i februar. Avtaler filming m/MK	Sponsorer vurderer forretningsplan og gir tilbakemelding.
	Refleksjon	Refleksjon	Refleksjon
Januar 2 og 3 4 5	EVALUERING av eget ståsted. Skriver en refleksjonsoppgave som inneholder forslag til hvordan vi skal forbedre arbeidet.	Gir og mottar summativ tilbakemelding for første termin.	Har vareopptelling og januarsalg.
	Refleksjon	Refleksjon	Refleksjon
Februar 6 7 8 9	Presentasjonsmøte med Handelsstanden – må returnere to gjennomførte evalueringer før møtet. Det er grunnlaget for møtet.	Gjennomfører et GODT MØTE hvor arbeidet og målet med Årets Servicebedrift forankres.	ENDELIG FORANKRING I VURDERING AV EVALUERINGS-formen.
	Refleksjon	Refleksjon	Refleksjon
Mars 10 11 12 13	VINTERFERIE i uke 10 Utlevering av referat fra møtet sammen med fakturaer. Tilbakemelding tre evalueringer innen primo april.	Planlegging av møter med andre samarbeidspartnere. Utarbeide spørreskjema til forretningene.	Gir tilbakemeldinger dersom noe er usikkert eller feil.
	Refleksjon	Refleksjon	Refleksjon
April 14 15 16 17 18	Forbereder sponsorpromotering under kåringen i næringsforeningsmøte på skolen, rektor inviterer. Invitasjon og purringer leveres. Filmer tre ulike service- situasjoner – de tre nominerte – i samarbeid med Media og kommunikasjons.	Presse og mediekontakt. Kontakte ordføreren om å dele ut prisen til Årets Servicebedrift.	Meget travelt tid med både vårsalg og sommerkolleksjon.
	Refleksjon	Refleksjon	Refleksjon
Mai 19 20 21 22	Kåring av Årets Servicebedrift Elevene deler ut spørreskjema sammen med siste purringer.	Vurderer elevenes læring opp mot måloppnåelse og oppnådd karakter.	Forretningene deltok i kåringen og mottar spørreskjema.
	Refleksjon	Refleksjon	Refleksjon
Juni 23 24 25	Regnskap og overskudd fordeles. Produserer Årsrapport Svarer på spørreskjema og evaluerer hele skoleåret.	Påser riktig avvikling av bedriften og rapportering til Ungt Entreprenørskap. Produserer rapport i samarbeid med mentor.	Gi tilbakemelding på spørreskjema. Betaler fakturaer. Ungt Entreprenørskap sender ut kompetansebevis.
	Sommerferie	Refleksjon 😊	Sommersalg

Dersom noe er uklart, vennligst ta kontakt med faglærer Elisabeth Holst, mobil 908 76 962



Oppsummering og refleksjon i Yrkesfaglig fordypning

Mai 2016

Kompetansemål er hentet fra læreplan i salgsfaget VG3 Opplæring i bedrift (Kunnskapsløftet)

- 1 Planlegge, utføre og dokumentere arbeidsoppgaver i samsvar med bedriftens planer for salgs- og markedsaktiviteter, regelverk for helse, miljø og sikkerhet, internkontroll og etiske retningslinjer.
- 2 Yte service i salgssituasjoner og gi informasjon om bedriftens produkter som kan imøtekomme kunders behov.

Spørsmål om din egen erfaring:

1. Hva var mine ansvarsoppgaver på arbeidsplassen?
2. Hva gjorde jeg i praksis?
3. Gi eksempler på oppgaver du har gjort og hvilke kompetansemål oppgavene dekker.
4. Hvilke oppgaver likte jeg best?
5. Hva lærte jeg? (Hvor i pensum finner jeg dette innholdet?)
6. Hva er det viktigste jeg har lært nå?
7. Hva er best med å være med i Mystery Shoppers?
8. Hva kan forbedres?

	Refleksjon	Refleksjon	Refleksjon
Desember			
49	Forberedelse til	Avtaler møte med	Sponsorer vurderer
50	presentasjonsmøte med bank.	Næringsrådiver i	forretningsplan og gir
51	Endelig budsjett klargjøres og	februar.	tilbakemelding.
52	fakturaer produseres.	Avtaler filming m/MK	
	Refleksjon	Refleksjon	Refleksjon
Januar	EVALUERING av eget ståsted.		
2 og 3	Skriver en refleksjonsoppgave som	Gir og mottar summativ	Har vareopptelling og
4	inneholder forslag til hvordan vi	tilbakemelding for	januarsalg.
5	skal forbedre arbeidet.	første termin.	
	Refleksjon	Refleksjon	Refleksjon
Februar			
6	Presentasjonsmøte med	Gjennomfører et GODT	ENDELIG FORANKRING I
7	Handelsstanden – må returnere to	MØTE hvor arbeidet og	VURDERING AV
8	gjennomførte evalueringer før	målet med Årets	EVALUERINGS-formen.
9	møtet. Det er grunnlaget for	Servicebedrift	
	møtet.	forankres.	
	Refleksjon	Refleksjon	Refleksjon
Mars	VINTERFERIE i uke 10		
10		Planlegging av møter	Gir tilbakemeldinger
11	Utlevering av referat fra møtet	med andre	dersom noe er usikkert
12	sammen med fakturaer.	samarbeidspartnere.	eller feil.
13	Tilbakemelding tre evalueringer	Utarbeide spørreskjema	
	innen primo april.	til forretningene.	
	Refleksjon	Refleksjon	Refleksjon
April			
14	Forbereder sponsorpromotering	Presse og	Meget travel tid med
15	under kåringen i næringsforenings-	mediekontakt.	både vårsalg og
16	møte på skolen, rektor inviterer.	Kontakte ordføreren	sommerkolleksjon.
17	Invitasjon og purringer leveres.	om å dele ut prisen til	
18	Filmer tre ulike service- situasjoner	Årets Servicebedrift.	
	– de tre nominerte – i samarbeid		
	med Media og kommunikasjons.		
	Refleksjon	Refleksjon	Refleksjon
Mai			
19	Kåring av Årets Servicebedrift	Vurderer elevenes	Forretningene deltok i
20	Elevene deler ut spørreskjema	læring opp mot	kåringen og mottar
21	sammen med siste purringer.	måloppnåelse og	spørreskjema.
22		oppnådd karakter.	
	Refleksjon	Refleksjon	Refleksjon
Juni			
23	Regnskap og overskudd fordeles.	Påser riktig avvikling av	Gi tilbakemelding på
24	Produserer Årsrapport	bedriften og	spørreskjema.
25	Svarer på spørreskjema og	rapportering til Ungt	Betaler fakturaer.
	evaluerer hele skoleåret.	Entreprenørskap.	Ungt Entreprenørskap
		Produserer rapport i	sender ut
		samarbeid med mentor.	kompetansebevis.
	Sommerferie	Refleksjon ☺	Sommersalg

Dersom noe er uklart, vennligst ta kontakt med faglærer Elisabeth Holst, mobil 908 76 962



Mystery Shoppers

Navn på butikk: _____

Navn på evaluerer: _____

Dato: _____

KI: _____

Situasjonsbeskrivelse:

**Her skriver dere inn spørsmålene dere tok opp i
forretningen, hvilke produkter dere snakket om etc.**

Mystery Shoppers – En ungdomsbedrift ved Service og Samferdsel, Horten V Skole.



Ansvarlig faglærer Elisabeth Holst

Mobil: 908 76 962.

E-mail: elisabethhol@vfk.no

Din lokalavis

Gjengangeren

1

Evaluerings skjema 2015 / 16

(Husk å sett klamme rundt antall poeng)

Butikkens fasade og inngang

1. Hvordan var første inntrykk av inngangsparti / og vindusutstilling?

Lav: 1 2 3 4 5 Meget høy score

Kommentar: _____

(Om det er slurv i utstilling, uoversiktlig og rotete gis poeng 1. Er det ekstraordinært bra og fristende å gå inn i butikken gis poeng 5.)

Inntrykk ved første møte

2. Når du kom inn i butikken hva gjorde selgeren, og hvor lang tid tok det før selgeren kom bort til deg / hilste og viste at du var velkommen?

Lav: 1 2 3 4 5 Meget høy score

Kommentar: (blikk og smil og ventetid)

(Her er det viktig at du blir sett og hilst på innen 20 sekunder – Sannhetens øyeblikk – Er det mange kunder i butikken og selgeren har nikked til deg og vært smilende blir det full score selv om du ikke har snakket med selgeren. Vent til selgeren blir ledig før du snakker videre.) HUSK KØ-kultur!

3. I hvilken grad følte du deg trygg og velkommen når du kom inn i butikken?

Lav: 1 2 3 4 5 Meget høy score

Kommentar: _____

Mystery Shoppers – En ungdomsbedrift ved Service og Samferdsel, Horten V Skole.



Ansvarlig faglærer Elisabeth Holst
Mobil: 908 76 962.
E-mail: elisabethhol@vfk.no

2

Din lokalavis

Gjengangeren

Evalueringsskjema 2015 / 16



4. I hvilken grad var selgeren smilende og vennlig?

Lav: 1 2 3 4 5 Meget høy score

Kommentar: _____

5. I hvilken grad var blikket festet på kunden?

Lav: 1 2 3 4 5 Meget høy score

Kommentar: _____

(Her har selgeren en utfordring i å ta seg god tid til kunder som trenger det, men ikke være for påtrengende. Om du får høy oppmerksomhet og samtidig respekt for deg og det du spør om er det høy score.)

6. Hva var åpningsreplikken, og i hvilken grad førte den til at du fikk større interesse for kjøp av produktet?

Lav: 1 2 3 4 5 Meget høy score

Kommentar: _____

(Hva kan jeg hjelpe deg med er en perfekt åpningsreplikk som gjør at kunder begynner å tenke over hva de faktisk ønsker seg. Men det kan også være andre innledende kommentarer som gjør at du ønsker å snakke mer med selgeren)

Mystery Shoppers = En ungdomsbedrift ved Service og Samferdsel, Horten V Skole.



Ansvarlig faglærer Elisabeth Holst
Mobil: 908 76 962.
E-mail: elisabethhol@vfk.no



Din lokalavis



Evalueringskjema 2015 / 16



Behovsanalyse:

7. Brukte selgeren åpne eller lukkede spørsmål for å finne dine behov?
Dersom selgeren stilte deg flere spørsmål gir du flere poeng?

Lav: 1 2 3 4 5 Meget høy score

Kommentar: _____

(Husk at åpne spørsmål som begynner med HV gir høyest poengsum)

8. Viste selgeren deg forskjellige alternativ ved å anbefale mer enn ett produkt som passet dine behov?
(større sjanse for at man får solgt et produkt når man viser flere alternativer)

Lav: 1 2 3 4 5 Meget høy score

Kommentar: _____

9. Hadde selger kjennskap til hvor varene var plassert i butikken?

Lav: 1 2 3 4 5 Meget høy score

Kommentar: _____

Mystery Shoppers – En ungdomsbedrift ved Service og Samferdsel, Horten V Skole.



Ansvarlig faglærer Elisabeth Holst
Mobil: 908 76 962.
E-mail: elisabethhol@vfk.no



Din lokalavis



Evaluerings skjema 2015 / 16



Gi kun poeng på enten 10a eller 10b.

10a. Om selgeren selv ikke kunne noe om produktet, hva gjorde han da?
(hentet andre eller forsøkte så godt han/hun kunne, eller tok i mot ditt telefonnummer)

Lav: 1 2 3 4 5 Meget høy score

Kommentar: _____

(Husk at om selgeren er ny eller uerfaren og viser tydelig at han eller hun vil hjelpe til med å skaffe ytterligere opplysninger blir scoren høy)

Gi kun poeng på enten 10a eller 10b.

10b. Viste selgeren at han / hun hadde produktkunnskap?
Forklarte selgeren for eksempel flere fordeler/egenskaper ved produktet?

Lav: 1 2 3 4 5 Meget høy score

Kommentar: _____

(Husk at om selgeren viser så mye kunnskap om produktet at du blir trygg på å handle i nettopp denne butikken blir scoren høy)

Mystery Shoppers – En ungdomsbedrift ved Service og Samferdsel, Horten V Skole.



Ansvarlig faglærer Elisabeth Holst

Mobil: 908 76 962.

E-mail: elisabethhol@vfk.no

Din lokalavis



Gjengangeren

Evalueringsskjema 2015 / 16



11. Var avslutningen på samtalen tilfredsstillende for deg som en framtidig kunde selv om du ikke handlet?
(respekt for at du ikke handlet)

Lav: 1 2 3 4 5 Meget høy score

Kommentar: _____

12. I hvilken grad opplevde du at selgeren ga et vennlig farvel/takket deg?

Lav: 1 2 3 4 5 Meget høy score

Kommentar: _____

Fremtidig lojalitet

13. I hvilken grad var du fornøyd med helhetsinntrykket du mottok i denne butikken i dag?

Lav: 1 2 3 4 5 Meget høy score

Kommentar: _____

14. Basert kun på opplevelsen i dag, er det sannsynlig at du ville kommet tilbake til denne butikken?

Lav: 1 2 3 4 5 Meget høy score

Kommentar: _____

Sum totalt: (Mulig å oppnå er totalt 70 poeng)

Mystery Shoppers – En ungdomsbedrift ved Service og Samferdsel, Horten V Skole.



Ansvarlig faglærer Elisabeth Holst
Mobil: 908 76 962.
E-mail: elisabethhol@vfk.no



Din lokalavis



Kjennetegn på måloppnåelse i Kommunikasjon og Service, Evaluering

Programområde	Service og samferdsel
Trinn	VG 1
Fag	Programfaget Kommunikasjon og Service, spesielt vedrørende evalueringsskjema for Mystery Shoppers.
Henvisninger til regelverk	Opplæringsloven: http://www.lovdatabank.no/for/sf/kd/td-20060623-0724-004.html Vurderingsforskriften til Opplæringsloven § 3-1 Rett til vurdering
Fagspesifikk læreplan	http://udir.no/grep/Kunnskapsloftet-fag-og-lareplaner/
Prinsipper for opplæringa og læreplan generell del	http://udir.no/Tema/Lareplaner/Generell-del-og-prinsipper-for-opplaringen/

Progresjonen i kjennetegnene går fra lav til høy måloppnåelse. Det er beskrevet kjennetegn for karakteren 2, for karakterene 3 og 4, og for karakterene 5 og 6.

Hovedområde: Kommunikasjon og Service

Mål for opplæringen er at eleven skal kunne (målene er relevante for evaluering av forretningene)

- beskrive hvilke sentrale elementer som kjennetegner god service og kunne gi slik service
- bruke behovsteori og motivasjonsbegrepet til å avdekke og tilfredsstille kunders behov
- gjennomføre et salg med aktiviteter før, under og etter et forbrukerkjøp

Det er TRE kompetansemål som oppnås gjennom arbeidet med Mystery Shoppers og evaluering av forretningene. Karakterskalaen er delt inn i 2, 3-4 og 5-6.

I tillegg berører vi også kompetansemål som også handler om vår opptreden ovenfor våre kunder

- opptre i samsvar med etiske normer ved utøvelse av handel og leveranser av tjenester og produkter

Karakter 2:

For i det hele tatt å gjennomføre en evaluering er det viktig at elevene kjenner til og kan beskrive de ulike kompetansemålene. Hva kjennetegner en god servicemedarbeider? Hvordan skal en god salgssamtale gjennomføres? Hvilke ulike behov må en selger vite om når han eller hun snakker med en kunde?

Karakter 3 – 4:

For at eleven skal være i stand til å gi poeng må teorien være på plass. Om det er vanskelig å gi poeng så må lærerne inn og snakke om situasjonen slik at elevene får styrket sin teori rundt evalueringen.

Karakter 5 – 6:

I elevenes kommentar på evalueringsskjemaet dokumenter de også forståelsen de har fått innenfor kompetansemålet. Måten de begrunner på er selve årsaken til at forretningen fikk sine ulike poengsummer.

Kompetansemål:	Kjennetegn på kompetanse tilsvarende karakteren 2 er at eleven kan: Stikkord: HVA?	Kjennetegn på kompetanse tilsvarende karakterene 3-4 er at eleven i tillegg kan: Stikkord: HVORDAN?	Kjennetegn på kompetanse tilsvarende karakterene 5-6 er at eleven i tillegg kan: Stikkord: HVORFOR?
<i>Beskrive hvilke sentrale elementer som kjennetegner god service og kunne gi slik service</i> Kapittel 19 og 20	Beskrive service begrepet. Kjenne til servicebrasjens takt og tone. Gjengi hva som kjennetegner en god servicemedarbeider.	Forklare hvordan man skal benytte sentrale elementer som kjennetegner god service. Gi eksempler på hva god service kan være i enkle serviceoppdrag.	Vurdere og drøfte positive og negative sider ved å gi ekstra service til ulike målgrupper. Analysere betydningen av samspillet mellom kunde og selger og vurdere hvordan man skal gi riktige forventninger. Begrunne konklusjonene.
<i>Bruke behovsteori og motivasjonsbegrepet til å avdekke og tilfredsstille kunders behov</i> Kapittel 15 og 16	Beskrive en enkel kommunikasjonsmodell Beskrive kundenes ulike stadier for behov og motiver de må ha for å kjøpe et produkt.	Forklare hvordan man benytter kommunikasjons teoriene sammen med behovsteoriene for både å avdekke og tilfredsstille kundenes behov.	Vurdere og drøfte positive og negative sider ved å avgrense en målgruppe ut i fra de behovene som er valgt å tilfredsstille hos kundene. Begrunne valgene som tas.
<i>Gjennomføre et salg med aktiviteter før, under og etter et forbrukerkjøp</i> Kapittel 17 og 18	Beskrive de ulike fasene i salgssamtalen. Beskrive hva vi mener med mersalg og gjenkjøp.	Planlegge og gjennomføre en salgssamtale ved et forbrukerkjøp. Forklare hvordan man kan benytte ulike aktiviteter før, under og etter et forbrukerkjøp.	Vurdere og drøfte positive og negative sider ved å benytte ulike aktiviteter før under og etter et salg til forbrukere. Begrunne valg av virkemidler.

Mulighet til å sette karakter samme dagen:

De dagene som elevene er ute og evaluerer vil det antagelig være enkelt for lærerne å fylle ut en klasselise med karakterer for innsatsen denne dagen. Her er det antagelig bedre at en elev har fylt ut et skjema så godt som mulig istedenfor å levere fra seg flere. Flere riktig gode skjema er også bra.

Forberedelse:

Vi som lærere bør forberede elevene best mulig til salgssituasjonen slik at de har klart for seg hvilket produkt de skal spørre etter og deretter hvilke spørsmål det er lurt å stille for å få fram varekunnskap hos de ansatte. Bruk internett til å finne ut om produktene.

MELDESKJEMA

Meldeskjema (versjon 1.4) for forsknings- og studentprosjekt som medfører meldeplikt eller konsesjonsplikt (jf. personopplysningsloven og helseregisterloven med forskrifter).

1. Intro		
Samles det inn direkte personidentifiserende opplysninger?	Ja ● Nei ○	En person vil være direkte identifiserbar via navn, personnummer, eller andre personentydige kjennetegn. Les mer om hva personopplysninger .
Hvis ja, hvilke?	<input checked="" type="checkbox"/> Navn <input type="checkbox"/> 11-sifret fødselsnummer <input type="checkbox"/> Adresse <input checked="" type="checkbox"/> E-post <input checked="" type="checkbox"/> Telefonnummer <input type="checkbox"/> Annet	NB! Selv om opplysningene skal anonymiseres i oppgave/rapport, må det krysses av dersom det skal innhentes/registreres personidentifiserende opplysninger i forbindelse med prosjektet.
Annet, spesifiser hvilke		
Skal direkte personidentifiserende opplysninger kobles til datamaterialet (koblingsnøkkel)?	Ja ○ Nei ●	Merk at meldeplikten utløses selv om du ikke får tilgang til koblingsnøkkel, slik fremgangsmåten ofte er når man benytter en databehandler
Samles det inn bakgrunnsopplysninger som kan identifisere enkeltpersoner (indirekte personidentifiserende opplysninger)?	Ja ● Nei ○	En person vil være indirekte identifiserbar dersom det er mulig å identifisere vedkommende gjennom bakgrunnsopplysninger som for eksempel bostedskommune eller arbeidsplass/skole kombinert med opplysninger som alder, kjønn, yrke, diagnose, etc.
Hvis ja, hvilke	Det vil fremkomme av rapporten at elevene jeg intervjuer kommer fra Horten Videregående skole og at det dreier jeg om Service og Samferdsel og spesifikt elever som har deltatt i Mystery Shoppers UB. Det er lite som indikerer at de som eventuelt kjenner elevene fra før kan gjette hvilke elever som er intervjuet. Informantene har godtatt og signert på at det er en mulighet for gjenkjenning.	NB! For at stemme skal regnes som personidentifiserende, må denne bli registrert i kombinasjon med andre opplysninger, slik at personer kan gjenkjennes.
Skal det registreres personopplysninger (direkte/indirekte/via IP-/e-post adresse, etc) ved hjelp av nettbaserte spørreskjema?	Ja ○ Nei ●	Les mer om nettbaserte spørreskjema .
Blir det registrert personopplysninger på digitale bilde- eller videoopptak?	Ja ○ Nei ●	Bilde/videoopptak av ansikter vil regnes som personidentifiserende.
Søkes det vurdering fra REK om hvorvidt prosjektet er omfattet av helseforskningsloven?	Ja ○ Nei ●	NB! Dersom REK (Regional Komité for medisinsk og helsefaglig forskningsetikk) har vurdert prosjektet som helseforskning, er det ikke nødvendig å sende inn meldeskjema til personvernombudet (NB! Gjelder ikke prosjekter som skal benytte data fra pseudonyme helseregistre). Dersom tilbakemelding fra REK ikke foreligger, anbefaler vi at du avventer videre utfylling til svar fra REK foreligger.
2. Prosjektittel		
Prosjektittel	Masterlære i demokratiet. Yrkesforankring og rekruttering gjennom motivasjon og mestring.	Oppgi prosjektets tittel. NB! Dette kan ikke være «Masteroppgave» eller liknende, navnet må beskrive prosjektets innhold.
3. Behandlingsansvarlig institusjon		
Institusjon	Høgskolen i Oslo og Akershus	Velg den institusjonen du er tilknyttet. Alle nivå må oppgis. Ved studentprosjekt er det studentens tilknytning som er avgjørende. Dersom institusjonen ikke finnes på listen, har den ikke avtale med NSD som personvernombud. Vennligst ta kontakt med institusjonen.
Avdeling/Fakultet	Fakultet for lærerutdanning og internasjonale studier	
Institutt	Institutt for yrkesfaglærerutdanning	
4. Daglig ansvarlig (forsker, veileder, stipendiat)		

Fornavn	Eva	<p>Før opp navnet på den som har det daglige ansvaret for prosjektet. Veileder er vanligvis daglig ansvarlig ved studentprosjekt.</p> <p>Veileder og student må være tilknyttet samme institusjon. Dersom studenten har ekstern veileder, kanbiveileder eller fagansvarlig ved studiestedet stå som daglig ansvarlig.</p> <p>Arbeidssted må være tilknyttet behandlingsansvarlig institusjon, f.eks. underavdeling, institutt etc.</p> <p>NB! Det er viktig at du oppgir en e-postadresse som brukes aktivt. Vennligst gi oss beskjed dersom den endres.</p>
Etternavn	Schwencke	
Stilling	Førsteamanuensis / forskningsleder	
Telefon	67237411	
Mobil	90131347	
E-post	eva.schwencke@hioa.no	
Alternativ e-post	eva.schwencke@hioa.no	
Arbeidssted	Høgskolen i Oslo og Akershus	
Adresse (arb.)	Kunnskapsveien 55	
Postnr./sted (arb.sted)	KC332 Kjeller	
Sted (arb.sted)	Kjeller	
5. Student (master, bachelor)		
Studentprosjekt	Ja ● Nei ○	Dersom det er flere studenter som samarbeider om et prosjekt, skal det velges en kontaktperson som føres opp her. Øvrige studenter kan føres opp under pkt 10.
Fornavn	Elisabeth	
Etternavn	Holst	
Telefon	90876962	
Mobil		
E-post	elisabethhol@vfk.no	
Alternativ e-post	s270354@stud.hioa.no	
Privatadresse	Nygata 13	
Postnr./sted (privatadr.)	3189 Horten	
Sted (arb.sted)	Horten	
Type oppgave	<ul style="list-style-type: none"> ● Masteroppgave ○ Bacheloroppgave ○ Semesteroppgave ○ Annet 	
6. Formålet med prosjektet		
Formål	<p>Prosjektets formål er å få fram elevenes opplevelse og oppfatning av hvordan de gjennom et helt skoleår arbeidet med spesifikke kompetansemål på en praktisk måte i ungdomsbedrift. Prosjektets problemstilling: På hvilken måte bidrar bruken av undervisningsmetoden Mystery Shoppers UB til elevenes motivasjon for læring og til mestring av serviceyrkene? Elevene vurderer servicebransjen gjennom nært samarbeid med næringslivet.</p> <p>Forskningsspørsmålene knyttes opp mot:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Elevenes selvfølelse, selvstendige tenkning og mestring. 2. Trygge elever i samarbeid med elever, lærere og næringsliv mot felles mål om yrkesforankring. 3. Kobling mellom praksis/yrkene og teori. 4. Er Prosjekt til fordypning riktig arena for denne type yrkesforankring? 	Redegjør kort for prosjektets formål, problemstilling, forskningsspørsmål e.l.
7. Hvilke personer skal det innhentes personopplysninger om (utvalg)?		

Kryss av for utvalg	<input type="checkbox"/> Barnehagebarn <input type="checkbox"/> Skoleelever <input type="checkbox"/> Pasienter <input type="checkbox"/> Brukere/klienter/kunder <input type="checkbox"/> Ansatte <input type="checkbox"/> Barnevernsbarn <input type="checkbox"/> Lærere <input type="checkbox"/> Helsepersonell <input type="checkbox"/> Asylsøkere <input checked="" type="checkbox"/> Andre	
Beskriv utvalg/deltakere	Utvalget jeg intervjuer i undersøkelsen er tidligere skoleelever som ikke lenger er tilknyttet til undervisningsstedet jeg tilhører. Felles for utvalget er at de har vært elever av meg tidligere og at de har gjennomført den samme undervisningsmetoden i forskjellige skoleår.	Med utvalg menes dem som deltar i undersøkelsen eller dem det innhentes opplysninger om.
Rekruttering/trekking	Utvalget som er gjort er strategisk i den forstand at informantene er i den elevgruppen som har deltatt i en spesiell undervisningsmetode. Innenfor dette strategiske utvalget har jeg delvis benyttet "snøballsvalgsmetoden" på den måten at jeg har valgt å kontakte de elevene jeg tilfeldigvis støtte på innenfor det strategiske utvalget i en gitt tidsperiode.	Beskriv hvordan utvalget trekkes eller rekrutteres og oppgi hvem som foretar den. Et utvalg kan trekkes fra registre som f.eks. Folkeregisteret, SSB-registre, pasientregistre, eller det kan rekrutteres gjennom f.eks. en bedrift, skole, idrettsmiljø eller eget nettverk.
Førstegangskontakt	Det var jeg selv som intervjuer som spurte informantene når jeg møtte vedkommende på gaten / i butikken eller i en annen sammenheng. Jeg valgte ut en periode fra mai måned fram til september der jeg spurte de syv første elevene jeg møtte som hadde deltatt i denne undervisningsmetoden.	Beskriv hvordan kontakt med utvalget blir opprettet og av hvem. Les mer om dette på temasidene .
Alder på utvalget	<input type="checkbox"/> Barn (0-15 år) <input type="checkbox"/> Ungdom (16-17 år) <input checked="" type="checkbox"/> Voksne (over 18 år)	Les om forskning som involverer barn på våre nettsider.
Omtrentlig antall personer som inngår i utvalget	7 personer	
Samles det inn sensitive personopplysninger?	Ja <input type="radio"/> Nei <input checked="" type="radio"/>	Les mer om sensitive opplysninger .
Hvis ja, hvilke?	<input type="checkbox"/> Rasemessig eller etnisk bakgrunn, eller politisk, filosofisk eller religiøs oppfatning <input type="checkbox"/> At en person har vært mistenkt, siktet, tiltalt eller dømt for en straffbar handling <input type="checkbox"/> Helseforhold <input type="checkbox"/> Seksuelle forhold <input type="checkbox"/> Medlemskap i fagforeninger	
Inkluderes det myndige personer med redusert eller manglende samtykkekompetanse?	Ja <input type="radio"/> Nei <input checked="" type="radio"/>	Les mer om pasienter, brukere og personer med redusert eller manglende samtykkekompetanse .
Samles det inn personopplysninger om personer som selv ikke deltar (tredjepersoner)?	Ja <input type="radio"/> Nei <input checked="" type="radio"/>	Med opplysninger om tredjeperson menes opplysninger som kan spores tilbake til personer som ikke inngår i utvalget. Eksempler på tredjeperson er kollega, elev, klient, familiemedlem.
8. Metode for innsamling av personopplysninger		
Kryss av for hvilke datainnsamlingsmetoder og datakilder som vil benyttes	<input type="checkbox"/> Papirbasert spørreskjema <input type="checkbox"/> Elektronisk spørreskjema <input checked="" type="checkbox"/> Personlig intervju <input type="checkbox"/> Gruppeintervju <input type="checkbox"/> Observasjon <input type="checkbox"/> Deltakende observasjon <input type="checkbox"/> Blogg/sosiale medier/internett <input type="checkbox"/> Psykologiske/pedagogiske tester <input type="checkbox"/> Medisinske undersøkelser/tester <input type="checkbox"/> Journaldata	<p>Personopplysninger kan innhentes direkte fra den registrerte f.eks. gjennom spørreskjema, intervju, tester, og/eller ulike journaler (f.eks. elevmapper, NAV, PPT, sykehus) og/eller registre (f.eks. Statistisk sentralbyrå, sentrale helseregistre).</p> <p>NB! Dersom personopplysninger innhentes fra forskjellige personer (utvalg) og med forskjellige metoder, må dette spesifiseres i kommentar-boksen. Husk også å legge ved relevante vedlegg til alle utvalgs-gruppene og metodene som skal benyttes.</p> <p>Les mer om registerstudier her.</p> <p>Dersom du skal anvende registerdata, må variabeliste lastes opp under pkt. 15</p>
	<input type="checkbox"/> Registerdata	
	<input type="checkbox"/> Annen innsamlingsmetode	

Tilleggsopplysninger	Det skal gjøres lydopptak av intervju og intervjuguiden er utformet slik at det ikke vil fremkomme personopplysninger i opptaket. Utvalgskriterier og bakgrunnsopplysninger om informantene vil utelates. Enkelt personer vil ikke kunne gjenkjennes i det samlede datamaterialet.	
9. Informasjon og samtykke		
Oppgi hvordan utvalget/deltakerne informeres	<input checked="" type="checkbox"/> Skriftlig <input checked="" type="checkbox"/> Muntlig <input type="checkbox"/> Informeres ikke	<p>Dersom utvalget ikke skal informeres om behandlingen av personopplysninger må det begrunnes.</p> <p>Les mer her.</p> <p>Vennligst send inn mal for skriftlig eller muntlig informasjon til deltakerne sammen med meldeskjema.</p> <p>Last ned en veiledende mal her.</p> <p>NB! Vedlegg lastes opp til sist i meldeskjemaet, se punkt 15 Vedlegg.</p>
Samtykker utvalget til deltakelse?	<input checked="" type="radio"/> Ja <input type="radio"/> Nei <input type="radio"/> Flere utvalg, ikke samtykke fra alle	<p>For at et samtykke til deltakelse i forskning skal være gyldig, må det være frivillig, uttrykkelig og informert.</p> <p>Samtykke kan gis skriftlig, muntlig eller gjennom en aktiv handling. For eksempel vil et besvart spørreskjema være å regne som et aktivt samtykke.</p> <p>Dersom det ikke skal innhentes samtykke, må det begrunnes.</p>
10. Informasjonssikkerhet		
Spesifiser	Det vil ikke forekomme noen direkte personidentifiserende opplysninger som skal oppbevares. Når masteroppgaven er ferdig skrevet vil det fremgå at det er tidligere elever fra Horten Videregående skole, men opplysningene vil ikke forekomme i selve intervjuene som skal behandles.	NB! Som hovedregel bør ikke direkte personidentifiserende opplysninger registreres sammen med det øvrige datamaterialet.
Hvordan registreres og oppbevares personopplysningene?	<input type="checkbox"/> På server i virksomhetens nettverk <input type="checkbox"/> Fysisk isolert PC tilhørende virksomheten (dvs. ingen tilknytning til andre datamaskiner eller nettverk, interne eller eksterne) <input type="checkbox"/> Datamaskin i nettverkssystem tilknyttet Internett tilhørende virksomheten <input type="checkbox"/> Privat datamaskin <input type="checkbox"/> Videoopptak/fotografi <input type="checkbox"/> Lydopptak <input type="checkbox"/> Notater/papir <input type="checkbox"/> Mobile lagringsenheter (bærbar datamaskin, minnepenn, minnekort, cd, ekstern harddisk, mobiltelefon) <input checked="" type="checkbox"/> Annen registreringsmetode	<p>Merk av for hvilke hjelpemidler som benyttes for registrering og analyse av opplysninger.</p> <p>Sett flere kryss dersom opplysningene registreres på flere måter.</p> <p>Med «virksomhet» menes her behandlingsansvarlig institusjon.</p> <p>NB! Som hovedregel bør data som inneholder personopplysninger lagres på behandlingsansvarlig sin forskningsserver.</p> <p>Lagring på andre medier - som privat pc, mobiltelefon, minnepenne, server på annet arbeidssted - er mindre sikkert, og må derfor begrunnes. Slik lagring må avklares med behandlingsansvarlig institusjon, og personopplysningene bør krypteres.</p>
Annen registreringsmetode beskriv	Det foretas lydopptak, men de vil ikke avsløre personidentifiserende opplysninger.	
Hvordan er datamaterialet beskyttet mot at uvedkommende får innsyn?	Datamaterialet, inklusiv lydopptakene, er beskyttet med både brukernavn og passord og datamaskinen er alltid i et låsbart rom.	Er f.eks. datamaskintilgangen beskyttet med brukernavn og passord, står datamaskinen i et låsbart rom, og hvordan sikres bærbare enheter, utskrift og opptak?
Samles opplysningene inn/behandles av en databehandler?	Ja <input type="radio"/> Nei <input checked="" type="radio"/>	Dersom det benyttes eksterne til helt eller delvis å behandle personopplysninger, f.eks. Questback, transkriberingsassistent eller tolk, er dette å betrakte som en databehandler. Slike oppdrag må kontraktreguleres.
Hvis ja, hvilken		
Overføres personopplysninger ved hjelp av e-post/Internett?	Ja <input type="radio"/> Nei <input checked="" type="radio"/>	F.eks. ved overføring av data til samarbeidspartner, databehandler mm.
Hvis ja, beskriv?		<p>Dersom personopplysninger skal sendes via internett, bør de krypteres tilstrekkelig.</p> <p>Vi anbefaler for ikke lagring av personopplysninger på nettskytjenester.</p> <p>Dersom nettskytjeneste benyttes, skal det inngås skriftlig databehandleravtale med leverandøren av tjenesten.</p>
Skal andre personer enn daglig ansvarlig/student ha tilgang til datamaterialet med personopplysninger?	Ja <input type="radio"/> Nei <input checked="" type="radio"/>	
Hvis ja, hvem (oppgi navn og arbeidssted)?		

Utleveres/deles personopplysninger med andre institusjoner eller land?	<ul style="list-style-type: none"> ● Nei ○ Andre institusjoner ○ Institusjoner i andre land 	F.eks. ved nasjonale samarbeidsprosjekter der personopplysninger utveksles eller ved internasjonale samarbeidsprosjekter der personopplysninger utveksles.
11. Vurdering/godkjenning fra andre instanser		
Søkes det om dispensasjon fra taushetsplikten for å få tilgang til data?	Ja ○ Nei ●	For å få tilgang til taushetsbelagte opplysninger fra f.eks. NAV, PPT, sykehus, må det søkes om dispensasjon fra taushetsplikten. Dispensasjon søkes vanligvis fra aktuelt departement.
Hvis ja, hvilke		
Søkes det godkjenning fra andre instanser?	Ja ○ Nei ●	F.eks. søke registreier om tilgang til data, en ledelse om tilgang til forskning i virksomhet, skole.
Hvis ja, hvilken		
12. Periode for behandling av personopplysninger		
Prosjektstart	07.10.2015	Prosjektstart Vennligst oppgi tidspunktet for når kontakt med utvalget skal gjøres/datainnsamlingen starter.
Planlagt dato for prosjektslutt	15.11.2015	Prosjektslutt: Vennligst oppgi tidspunktet for når datamaterialet enten skal anonymiseres/slettes, eller arkiveres i påvente av oppfølgingsstudier eller annet.
Skal personopplysninger publiseres (direkte eller indirekte)?	<input type="checkbox"/> Ja, direkte (navn e.l.) <input type="checkbox"/> Ja, indirekte (bakgrunnsopplysninger) <input checked="" type="checkbox"/> Nei, publiseres anonymt	NB! Dersom personopplysninger skal publiseres, må det vanligvis innhentes eksplisitt samtykke til dette fra den enkelte, og deltakere bør gis anledning til å lese gjennom og godkjenne sitater.
Hva skal skje med datamaterialet ved prosjektslutt?	<input checked="" type="checkbox"/> Datamaterialet anonymiseres <input type="checkbox"/> Datamaterialet oppbevares med personidentifikasjon	NB! Her menes datamaterialet, ikke publikasjon. Selv om data publiseres med personidentifikasjon skal som regel øvrig data anonymiseres. Med anonymisering menes at datamaterialet bearbeides slik at det ikke lenger er mulig å føre opplysningene tilbake til enkeltpersoner. Les mer om anonymisering .
13. Finansiering		
Hvordan finansieres prosjektet?	Prosjektet blir kun finansiert ved hjelp av egne personlige midler.	
14. Tilleggsopplysninger		
Tilleggsopplysninger	<p>Det kan virke som om prosjekt ikke skal omfattes av meldeplikten, fordi alle elektroniske data som behandles gjennom hele forskningsprosessen vil være anonyme. Sensitive data vil på ingen måte knyttes til direkte personopplysninger, heller ikke via kode og koblingsnøkkel. Det eneste som vil fremgå er hvilken skole informantene har utdannet seg på, men ikke hvilket årstall. Jeg velger imidlertid å sende inn opplysningen for at NSD skal kunne kvalitetssikre at det ikke skal forekomme noen feil i forhold til lov om personvern.</p>	



Eva Schwencke
Institutt for yrkesfaglærerutdanning
Høgskolen i Oslo og Akershus
Postboks 4 St. Olavs plass
0130 OSLO

Vår dato: 11.11.2015

Vår ref: 45497/3/AMS/LR

Deres dato:

Deres ref:

TILBAKEMELDING PÅ MELDING OM BEHANDLING AV PERSONOPPLYSNINGER

Vi viser til melding om behandling av personopplysninger, mottatt 06.11.2015. Meldingen gjelder prosjektet:

45497	<i>Mesterlære i demokratiet. Yrkesforankring og rekruttering gjennom motivasjon og mestring.</i>
Daglig ansvarlig	<i>Eva Schwencke</i>
Student	<i>Elisabeth Holst</i>

Det fremgår at prosjektet allerede er påbegynt ved at informasjon er gitt til utvalget og datainnsamling er gjennomført. Personvernombudet finner dette beklagelig, og minner om at prosjekter som omfattes av meldeplikten skal meldes senest 30 dager før oppstart. Personvernombudet har vurdert prosjektet og finner at behandlingen av personopplysninger omfattes av meldeplikten iht. personopplysningsloven § 31 fram til prosjektslutt.

Prosjektvurdering

Prosjektet innebærer intervjuer med tidligere elever. Det er benyttet lydopptak. Opplysningene kan være indirekte personidentifiserende. Deltakerne har fått skriftlig informasjon og har samtykket.

Personvernombudet har vurdert at informasjonsskrivene er godt utformet og at prosjektet er gjennomført på en slik måte at vi tilrår videre behandling av personopplysninger.

Avslutning

Personvernombudets vurdering forutsetter at prosjektet gjennomføres i tråd med opplysningene gitt i meldeskjemaet, korrespondanse med personvernombudet, samt personopplysningsloven med forskrifter.

Det gjøres oppmerksom på at det skal gis ny melding dersom behandlingen endres i forhold til de opplysninger som ligger til grunn for personvernombudets vurdering. Endringsmeldinger gis via et eget skjema, <http://www.nsd.uib.no/personvern/meldeplikt/skjema.html>. Det skal også gis melding etter tre år dersom prosjektet fortsatt pågår. Meldinger skal skje skriftlig til ombudet.

Avdelingskontorer / District Offices:

OSLO: NSD, Universitetet i Oslo, Postboks 1055 Blindern, 0316 Oslo, Tel: +47-22 85 52 11, nsd@uio.no
TRONDHEIM: NSD, Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet, 7491 Trondheim, Tel: +47-73 59 19 07, kyrre.svarva@svt.ntnu.no
TROMSØ: NSD, HSL, Universitetet i Tromsø, 9037 Tromsø, Tel: +47-77 64 61 53, solvi.anderssen@uit.no

Personvernombudet har lagt ut opplysninger om prosjektet i en offentlig database,
<http://pvo.nsd.no/prosjekt>.

Personvernombudet vil ved prosjektets avslutning, 15.11.2015, rette en henvendelse angående status
for behandlingen av personopplysninger.

Ta gjerne kontakt dersom noe er uklart.

Vennlig hilsen


Katrine Utaaker Segadal


Anne-Mette Somby

Kopi:
Elisabeth Holst, Nygata 13, 3183 HORTEN

Forespørsel om deltakelse i forskningsprosjektet

MAYP 5900 – Motivasjon og yrkesforankring i PTF

Bakgrunn og formål

Formålet med studien er fremme elevenes stemmer ved utprøvelsen av undervisningsmetoden Mystery Shoppers UB og presentere resultatet i Master i Yrkespedagogikk. Jeg studerer ved Høgskolen i Oslo og Akershus. Problemstillingen som skal analyseres har følgende hovedspørsmål:

- «**Hvordan kan undervisningsmetoden «Mystery Shoppers» bidra til å utvikle «Prosjekt til Fordypning» til en arena for rekruttering til serviceyrkene?**
- «**Hvordan utvikle en undervisningsmetode som styrker nøkkelkvalifikasjonene, fremmer motivasjon og bidrar til rekruttering for yrkesfag?»**

Prosjektet gjennomføres på eget initiativ og alt arbeidet med prosjektet, samt utvikling av metoden fra bruk i servicebransjen fram tilpasset bruk i undervisningen på videregående, skjer i fritiden. Metoden som har vært utprøvd i syv år, benyttes i egen undervisning på Horten Videregående Skole.

Elevene jeg intervjuer er elever som har deltatt i undervisningen og arbeidsformen med Mystery Shoppers tidligere år. De er ikke elever hos meg i dag. Utvalg av elever har blitt gjort etter «snøball metoden» der de elevene som er tilgjengelige har blitt forespurte. Utvalget er basert på frivillig deltakelse.

Hva innebærer deltakelse i studien?

Hovedtrekkene i studien er at elevene skal gi tilbakemelding på sin opplevelse av å arbeide med Mystery Shoppers som undervisningsform gjennom et skoleår. De skal gi tilbakemelding i form av et muntlig intervju. Temaet for intervjuet er «Hvordan opplevde du arbeidsformen og undervisningsformen det året du var en del av Mystery Shoppers UB. Det er utarbeidet en egen intervjuguide.

Hva skjer med informasjonen om deg?

Alle personopplysninger vil bli behandlet konfidensielt dersom du ønsker dette.

Jeg som skriver oppgaven, veileder, samt sensorene og Institutt for yrkesfaglærerutdanning ved Høgskolen i Oslo og Akershus, vil ha tilgang til opplysningene som omhandler din person. Når oppgaven er levert vil all korrespondanse mellom oss slettes, intervjuet som er tatt opp på bånd vil slettes og alle informasjonen om din person anonymiseres. Prosjektet skal etter planen avsluttes 15. oktober 2015.

Du som deltaker i studien vil få et eksemplar som du kan benytte som bidrag i din egen videreutvikling av eget arbeid dersom du ønsker dette.

Personopplysningene i denne oppgaven vil ikke bli lagret i ettertid.

Frivillig deltakelse

Det er frivillig å delta i studien, og du kan når som helst trekke ditt samtykke uten å oppgi noen grunn. Alle opplysninger om deg bli anonymisert uansett.

Dersom du har spørsmål til studien, ta kontakt med Elisabeth Holst, mobil 908 76 962 eller på e-mail: elisabethhol@vfk.no

Studien er meldt til Personvernombudet for forskning, Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste AS.

Samtykke til deltakelse i studien

I studier der du som informant ikke er anonymisert er det viktig at samtykke til studien skriftlig og ikke bare muntlig. Jeg er derfor takknemlig for din signatur.

Jeg, _____ har mottatt informasjon om studien, og er villig til å delta

Sted: -----Dato: -----Signatur-----
(Signert av prosjektdeltaker, dato)

Jeg samtykker til å delta i intervju

Jeg samtykker til at personopplysninger kan publiseres/ lagres etter prosjektslutt.

Intervjuguide

MAYP 5900 – Mesterlære i Demokratiet

- *Yrkesforankring og rekruttering gjennom motivasjon og mestring.*

Bakgrunn og formål

Formålet med studien er fremme elevenes stemmer ved utprøvelsen av undervisningsmetoden Mystery Shoppers UB og presentere resultatet i Master i Yrkespedagogikk. Jeg studerer ved Høgskolen i Oslo og Akershus. Problemstillingen som skal analyseres har følgende hovedspørsmål:

- «Hvordan kan undervisningsmetoden «Mystery Shoppers» bidra til å utvikle «Prosjekt til Fordypning» (Yrkesfaglig fordypning) til en arena for rekruttering til serviceyrkene?
- «Hvordan utvikle en undervisningsmetode som styrker nøkkelkvalifikasjonene, fremmer motivasjon og bidrar til rekruttering for yrkesfag?»

Intervjuformen som gjennomføres er personlige intervju som er en kombinasjon av ustrukturert- og dybde-intervju. Opplysningene som mine tidligere elever skal gi er ut i fra deres personlige opplevelser fra tidligere skolegang. Informasjonen anses å være av privat karakter og kunne ikke observeres da fenomenet skjedde tilbake i tid.

Intervjuene innledes ved å spørre:

Hvordan opplevde du å være en del av og arbeide med Mystery Shoppers ungdomsbedrift gjennom et helt skoleår?

Informantene oppfordres til å snakke fritt om deres opplevelser og erfaringer og når det blir stille ber jeg om at de klargjør hva de mente med utsagn som ikke blir forklart.

Spørsmål som:

Hva mener du med?

Hvordan opplevde du det?

Kan du utdype hva du mener?

Dersom elevene ikke selv har vært innom områdene som er nevnt i forskningsspørsmålene vil følgende tema bes belyst:

Forberedelse til VG2 og til arbeid innenfor yrkesfaget?

Samarbeid elevene imellom?

Samarbeid med næringslivet?

Sammenhengen mellom arbeidet i praksis og teori?

I forhold til andre fag?

Hvordan var karakterene når du startet på VG i forhold til når du gikk ut av VG2?

Hva er din vei videre?

For felles refleksjon og utvikling av undervisningsmetoden i framtiden:

Hva var bra / best?

Hva kan vi forbedre til videre bruk av metoden?

Vedlegg 13: Invitasjon til Kåring av Årets Servicebedrift i Horten på e-post.

«Hei,

2. juni kl. 8-10 inviterer Horten Næringsforening, Horten Handelsstands Forening og Horten kommune til felles næringsfrokost hos Best Western Horten Hotel med tema "Fremtidens handel".

Fullstendig program med påmelding vil bli sendt ut i løpet av kort tid, men meld deg gjerne på allerede i dag: [KLIKK HER FOR PÅMELDING](#)

5 gode grunner til å delta på denne næringsfrokosten:

- Hør hvilke tanker **digitalrådgiver Cecilie Mathesson og leder Håkon Preus i Schjærven Pilot** har om forbruker- og varehandelstrender som vil påvirke utviklingen av norsk varehandel og hva de tror vil være suksesskriterier for at Horten fortsatt skal ha et levende handelssentrum. Schjærven Pilot er en del av Norges nest største kommunikasjonshus Schjærven og ledes av Håkon Preus fra Horten
- Hør **4. generasjon butikkeier Nina Karlsen** fortelle sin families historie med skobutikker i Horten og hvordan de møter utviklingen med økt netthandel og bransjeglidning
- Få med deg hvilken butikk som blir kåret til **årets servicebedrift** i regi av elevbedriften **Mystery Shoppers ved Horten vgs skole**
- Se hvor fint det nyoppussede **Best Western Horten Hotel** har blitt
- Benytt sjansen til å bli bedre kjent med personer fra Hortens næringsliv og bygg gode samarbeidsnettverk

Vennlig hilsen

Karl Jørgen

Øystein

Eirik

Karl Jørgen Tofte

Øystein Bredal-Thorsen

Eirik Østern

Næringsssjef

Leder

Leder

Horten kommune

Horten Næringsforening

Horten Handelsstands Forening

HORTEN.

Mulighetene er akkurat her.

Ta hensyn til miljøet - trenger du egentlig denne meldingen på papir?