

Økonomi og driftsledelse Hjelpearck – Yrkesfag VG3

Bedriftsøkonomi, drift, HMS, kvalitet og kundebehandling — LK20

Bedriftsøkonomi for yrkesfag

Kostnadstyper

- **Faste kostnader (FK):** Uavhengig av produksjon/salg (husleie, forsikring, fast lønn)
- **Variable kostnader (VK):** Øker med aktivitet (råvarer, timer, strøm)
- **Totale kostnader:** $TK = FK + VK$
- **Direkte kostnader:** Kan spores direkte til produkt
- **Indirekte kostnader:** Fellesutgifter

Lønnsomhetsvurdering

- **Inntekt:** Pris $\times$ antall solgte enheter
- **Dekningsbidrag (DB):** Salgsinntekt – VK
- **DB per enhet:** Salgspris – VK per enhet
- **Dekningsgrad:** $\frac{DB}{\text{Salgsinntekt}} \times 100\%$
- **Resultat:** Inntekter – Totale kostnader

Nullpunktsanalyse

- **Nullpunkt (mengde):** $\frac{FK}{DB \text{ per enhet}}$
- **Nullpunkt (verdi):** $\frac{FK}{DG}$
- **Sikkerhetsmargin:** Faktisk salg – nullpunkt
- Nullpunkt = Break-even (går i null)

Investeringer

- **Tilbakebetalingstid:** Investering / årlig innsparing
- **Avskrivning:** Verdifall over tid
- Lineær: Lik årlig avskrivning
- Saldo: Fast prosent av restverdi
- Levetidsvurdering

Budsjett og regnskap

Budsjetttyper

- **Salgsbudsjett:** Forventet salg (mengde $\times$ pris)
- **Innkjøpsbudsjett:** Planlagte innkjøp
- **Driftsbudsjett:** Alle driftskostnader
- **Resultatbudsjett:** Forventet overskudd/underskudd
- **Likviditetsbudsjett:** Inn- og utbetalinger

Likviditetsbudsjett

- Inngående beholdning
- + Innbetalinger (salg, lån, tilskudd)
- – Utbetalinger (varekjøp, lønn, husleie)
- = Utgående beholdning
- Sikrer at bedriften har penger til å betale

Resultatregnskap

- Driftsinntekter
- – Varekostnad
- = Bruttofortjeneste
- – Lønnskostnader
- – Andre driftskostnader
- = Driftsresultat
- $\pm$ Finansposter
- = Resultat for skatt

Nøkkeltall

- **Bruttofortjeneste%:** $\frac{\text{Bruttofortj.}}{\text{Omsetning}} \times 100$
- **Resultatgrad:** $\frac{\text{Resultat}}{\text{Omsetning}} \times 100$
- **Likviditetsgrad:** $\frac{\text{Omløpsmidler}}{\text{Kortsiktig gjeld}}$
- Bør være over 1 for god likviditet

Budsjettoppfølging

- Sammenligne budsjett med regnskap
- Avviksanalyse: Hva er årsaken?
- Korrigerende tiltak
- Revidere budsjett ved behov

Kalkulasjon og prissetting

Selvkostmetoden

- Direkte materialer
- + Direkte lønn
- + Indirekte kostnader (tillegg)
- = Selvkost
- + Fortjeneste (avanse)
- = Salgspris eks. mva

Bidragmetoden

- Variable kostnader
- + Dekningsbidrag
- = Salgspris eks. mva
- DB skal dekke faste kostnader og gi fortjeneste

Kalkyler for yrkesfag

- Materialkostnad (innkjøpspris)
- Timekostnad (lønn + sosiale utgifter)
- Verkstedkostnader (tilleggssats)
- Administrasjonspåslag
- Transport og frakt

Prissetting

- **Avanse:** Påslag i prosent av innkjøp
- **Bruttofortjeneste:** Påslag i prosent av salgspris
- Pris med mva = Pris eks. mva $\times 1,25$
- Pris eks. mva = Pris med mva / 1,25

Prisformler

- Avanse = $\frac{\text{Fortjeneste}}{\text{Innkjøp}} \times 100$
- Bruttofortj.% = $\frac{\text{Fortjeneste}}{\text{Salgspris}} \times 100$
- Salgspris = $\text{Innkjøp} \times (1 + \text{avanse}\%)$

Tilbudsskriving

- Spesifisert vareliste
- Timeforbruk og timepris
- Materialforbruk og priser
- Kjøring og transport
- Samlet pris med og uten mva

Drift og logistikk**Vareflyten**

- Bestilling fra leverandør
- Varemottak og kontroll
- Lagring
- Intern transport
- Produksjon/montasje
- Levering til kunde

Lagerstyring

- **Beholdningskontroll:** Hva har vi på lager?
- **Bestillingspunkt:** Når må vi bestille?
- **Bestillingskvantum:** Hvor mye?
- **Sikkerhetslager:** Buffer for forsinkelser
- **Omløpshastighet:** Hvor fort selges varer?

Lagerformler

- Gjennomsnittslager = $\frac{IB+UB}{2}$
- Omløpshastighet = $\frac{\text{Varekostnad}}{\text{Gj.snitt lager}}$
- Lagringstid = $\frac{365}{\text{Omløpshastighet}}$

Innkjøp

- Leverandørvalg (pris, kvalitet, leveringstid)
- Innkjøpsavtaler og rabatter
- Bestillingssystem
- Leverandørvurdering
- Bærekraftige innkjøp

Just-in-time (JIT)

- Levering når det trengs
- Minimerer lagerkostnader
- Krever pålitelige leverandører
- Risiko ved forsinkelser

Effektiv drift

- Planlegging og tidsbruk
- Ressursutnyttelse
- Unngå flaskehalser
- Kontinuerlig forbedring
- Digitalisering og automatisering

Kvalitetsstyring**Kvalitetsbegreper**

- **Kvalitet:** Oppfylle kundens forventninger
- **Kvalitetssikring:** Forebyggende tiltak
- **Kvalitetskontroll:** Sjekke ferdig produkt
- **Kvalitetsledelse:** Systematisk arbeid

Kvalitetssystemer

- ISO 9001: Internasjonal standard
- Prosedyrer og rutiner
- Dokumentasjon
- Avvikshåndtering
- Kontinuerlig forbedring (Kaizen)

PDCA-sirkelen

- **Plan:** Planlegg forbedring
- **Do:** Gjennomfør
- **Check:** Kontroller resultat
- **Act:** Korriger og standardiser

Kvalitetskostnader

- **Forebyggende:** Opplæring, vedlikehold
- **Kontroll:** Inspeksjon, testing
- **Feilkostnader internt:** Omarbeid, kassering
- **Feilkostnader eksternt:** Reklamsjoner, garanti

Avvikshåndtering

- Registrere avvik
- Analysere årsak (5 hvorfor)
- Iverksette tiltak
- Følge opp effekt
- Forebygge gjentakelse

Leverandørkvalitet

- Kravspesifikasjoner
- Varemottak og kontroll
- Leverandørevaluering
- Samarbeid om forbedring

HMS i bedriften**Systematisk HMS-arbeid**

- **Mål:** Sette HMS-mål
- **Kartlegge:** Identifisere farer
- **Planlegge:** Lage handlingsplan
- **Gjennomføre:** Iverksette tiltak
- **Følge opp:** Evaluere og forbedre

Internkontroll

- Lovpålagt for alle bedrifter
- Skriftlig dokumentasjon
- Risikovurdering
- Rutiner og prosedyrer
- Opplæring av ansatte
- Årlig gjennomgang

Risikovurdering

- Identifisere farer
- Vurdere sannsynlighet og konsekvens
- Risiko = Sannsynlighet $\times$ Konsekvens
- Prioritere tiltak
- Dokumentere vurderingen

HMS-roller

- **Arbeidsgiver:** Hovedansvar for HMS
- **Arbeidstaker:** Medvirkningsplikt
- **Verneombud:** Ivareta arbeidstakere
- **AMU:** Arbeidsmiljøutvalg (over 50 ans.)
- **BHT:** Bedriftshelsetjeneste

Forebyggende tiltak

- Verneutstyr (personlig og kollektivt)
- Opplæring og instruks
- Sikkerhetsdatablad for kjemikalier
- Ergonomi på arbeidsplassen
- Orden og renhold

Ulykker og varsling

- Førstehjelp og beredskap
- Rapportere nestenulykker
- Melde yrkesskader til NAV
- Melde alvorlige ulykker til Arbeidstilsynet
- Granskingsrutiner

Kundebehandling**God kundeservice**

- Høflighet og respekt
- Aktiv lytting
- Fagkunnskap
- Løsningsorientert
- Holde det man lover

Kundekommunikasjon

- Muntlig (ansikt til ansikt, telefon)
- Skriftlig (e-post, chat, SMS)
- Tilpasse språket til kunden
- Tydelig og presis informasjon
- Bekrefte avtaler

Salgsprosessen

- Kontakt og behovsavklaring
- Presentere løsning
- Håndtere innvendinger
- Avslutte salget
- Oppfølging etter salg

Klagehåndtering

- Lytt til kunden
- Vis forståelse
- Ikke ta det personlig
- Finn løsning sammen
- Følg opp i etterkant
- Lær av klagen

Kundetilfredshet

- Undersøkelser og tilbakemeldinger
- NPS (Net Promoter Score)
- Analysere kundeklager
- Forbedre basert på innsikt
- Kundelojalitet

Kjøpsloven

- Reklamasjonsrett (2 år, 5 år for varige ting)
- Mangel: Varen ikke som avtalt
- Rettingsrett for selger
- Prisavslag eller heving
- Erstatning for tap

Arbeidsmiljøloven**Formålet med AML**

- Sikre trygt arbeidsmiljø
- Sikre trygge ansettelsesforhold
- Likebehandling
- Tilpasse til den enkeltes forutsetninger
- Inkluderende arbeidsliv

Arbeidsgivers plikter

- Forsvarlig arbeidsmiljø
- Systematisk HMS-arbeid
- Skriftlig arbeidsavtale
- Opplæring av ansatte
- Tilrettelegging ved sykdom
- Motvirke diskriminering

Arbeidstakers plikter

- Medvirke til godt arbeidsmiljø
- Bruke verneutstyr
- Melde fra om farer
- Følge sikkerhetsinstrukser
- Delta på opplæring

Arbeidstid

- Normal arbeidstid: 9 timer/dag, 40 timer/uke
- Overtid: Maks 10 timer/uke, 25 timer/4 uker
- Overtidstillegg: Minst 40%
- Pauser: 30 min ved 5,5 timers arbeid
- Nattarbeid og skiftarbeid: Egne regler

Ansettelse og oppsigelse

- Fast ansettelse er hovedregelen
- Midlertidig kun ved saklig grunn
- Oppsigelse skal være saklig
- Oppsigelsesfrist: Normalt 1 måned
- Skriftlig oppsigelse
- Rett til forhandling

Varsling

- Rett til å varsle om kritikkverdige forhold
- Forbud mot gjengjeldelse
- Arbeidsgiver skal ha varslingsrutiner
- Varsle internt først, evt. eksternt

Viktige formler**Kostnads- og resultatformler**

- $TK = FK + VK$
- Resultat = Inntekt – TK
- $DB = \text{Salgsinntekt} - VK$
- $DG = \frac{DB}{\text{Salg}} \times 100$
- Nullpunkt = $\frac{FK}{DB/\text{enhet}}$

Priskalkulasjon

- Avanse% = $\frac{\text{Fortjeneste}}{\text{Innkjøp}} \times 100$
- Bruttofortj.% = $\frac{\text{Fortjeneste}}{\text{Salgspris}} \times 100$
- Mva = Grunnlag $\times 0,25$
- Eks. mva = $\frac{\text{Inkl. mva}}{1,25}$

Lagerformler

- Gj.snitt lager = $\frac{IB+UB}{2}$
- Omløpshastighet = $\frac{\text{Vareforbruk}}{\text{Gj.snitt lager}}$
- Lagringstid = $\frac{365}{\text{Omløpshastighet}}$

Nokkeltall

- Resultatgrad = $\frac{\text{Resultat}}{\text{Omsetning}} \times 100$
- Likviditetsgrad = $\frac{\text{Omløpsmidler}}{\text{Kortsiktig gjeld}}$
- EK-andel = $\frac{EK}{\text{Totalkapital}} \times 100$

Arbeidstidsregler

- Normal: 9 t/dag, 40 t/uke
- Overtid: Maks 10 t/uke, 25 t/4 uker
- Årlig maks: 200 timer overtid
- Pause: 30 min ved 5,5 t arbeid
- Hviletid: Minst 11 timer mellom vakter

Reklamasjonsfrister

- Forbrukerkjøp: 2 år (5 år for varige ting)
- Melde fra innen rimelig tid
- Rettingsrett for selger