

Uddannelsesspecifikt fag i uddannelsen til:

Kontoruddannelsen med speciale

EUX-Business

Vejledende uddannelsestid

5 uger.

1. Fagets formål og profil

1.1 Fagets formål

Formålet med faget er, at eleven udvikler kompetence til at vælge og anvende uddannelsens anerkendte metoder til at løse arbejdsopgaver i konkrete og overskuelige praktiske sammenhænge. Endvidere er det formålet, at eleven udvikler kompetence til at indgå i og dokumentere arbejdsprocesser, der er typiske for uddannelsen. Eleven lærer at anvende eksisterende faglig dokumentation.

Eleven lærer gennem praktisk metodelære at forstå og anvende relevante arbejdsmetoder. Tilegnelse af uddannelsesspecifikke metoder er genstanden for undervisningen. Eleven skal kunne anvende forskellige arbejdsprocesser og arbejdsmetoder og kunne vælge hensigtsmæssige metoder. Eleven kan anvende almindeligt anerkendte værktøjer inden for uddannelsen.

Eleven lærer at beskrive og evaluere egne arbejdsprocesser gennem løsning af grundlæggende praktiske problemstillinger i forhold til uddannelsen. Eleven lærer at forstå og anvende faglig dokumentation og faglig kommunikation til at præcisere, erkende og evaluere egen faglig læring. Eleven udvikler kompetence til at kunne anvende fagudtryk og forstå almindeligt anvendte faglige begreber. Tilegnelse af faglige udtryk og begreber giver eleven grundlag for at kommunikere med andre fagpersoner om løsning af faglige problemstillinger.

Eleven udvikler kompetence til at arbejde innovativt i grundlæggende og relevante arbejdsprocesser.

Eleven lærer om innovationsprocesser gennem praktiske projekter. Faget skal give eleven grundlag for at overveje og vurdere nye idéer og alternative muligheder for opgaveløsning i relevante undervisningsprojekter.

Eleven udvikler kompetence til at tilrettelægge og følge en arbejdsplan og lærer at samarbejde med andre om løsning af praktiske opgaver. Eleven lærer at udføre den nødvendige koordinering af de enkelte elementer i en arbejdsproces.

1.2 Fagets profil

I løbet af de 5 uger møder eleven 2 projektforsløb.

1: Iværksætter og innovation

Eleven skal gennem et 2 ugers forløb arbejde som iværksætter. Eleven lærer at anvende strategier til at generere ideer, både inden for uddannelsens enkelte fagområder og helhedsorienteret på tværs af disse.

Eleven skal arbejde med optimering af digitale processer med henblik på brugervenlighed over for kunden.

I forløbet skal eleven være innovativ og kreativ i udviklingen af opstart af egen virksomhed i lokalområdet.

Ved at arbejde innovativt forbereder eleven sig til et arbejdsmarked, hvor det forventes, at medarbejderne kan forholde sig ansvarligt, selvstændigt og nytænkende til virksomhedens opgaver.

2: Simulering af virksomhed - SIMU

Eleven skal gennem et 2 ugers forløb opbygge en virksomhed. Ringkøbing Handelsskole arbejdes sammen med 2 andre merkantile EUD skoler.

Eleven skal sammen med sin gruppe købe og sælge forud definerede varer. Eleven skal især arbejde med kommunikations delen, herunder korrespondance vedrørende indkøb og salg, men også med lagerstyring, økonomi og HR opgaver.

Ud fra formålet fastsætter eleven delmål for løsning af opgaven som styringsredskab undervejs og som grundlag for at evaluere løsningen af opgaven. Løsningen af en opgave forudsætter planlægning og tidsstyring af de arbejdsopgaver, der indgår heri.

Dette forløb er også eksamensprojektet.

2. Faglige mål og fagligt indhold

2.1. Faglige mål

Skolen indsætter fra overgangskravene de områder, hvor eleven skal opnå grundlæggende viden, de metoder og redskaber i forhold til hvilke eleven skal opnå færdigheder og de kompetencemål, der er fastsat:

Eleven har grundlæggende viden på følgende udvalgte områder inden for kontoruddannelsen:

- 1.1. Virksomhedens/institutionens administrative funktioner som f.eks. økonomi, HR, sagsbehandling, kunde-/borgerservice, salg, indkøb, og logistik
- 1.2. Virksomhedens/institutionens anvendelse af digital databehandling i forhold til f.eks. kunder/borger, produkter, serviceydelser m.v.

- 1.3. Digitalisering af administrative arbejdsprocesser, herunder viden om den offentlige digitaliseringsstrategi og viden om digitalisering i forhold til udvikling af forretning
- 1.4. Datadisciplin samt metoder og værktøjer til kvalitetssikring og -udvikling af digitale administrative processer
- 1.5. Værktøjer/programmer til data- og tekstbehandling, herunder særligt regneark
- 1.6. Virksomhedens/institutionens basale kommunikationsbehov under hensyn til virksomhedens strategi/koncept for kommunikation både internt og i forhold til omverden
- 1.7. Virksomhedens anvendelse af forskellige kommunikationskanaler/-platforme
- 1.8. Sprogriktighed, grammatik og retstavning i typiske erhvervsmæssige tekster
- 1.9. Målgrupper for kommunikation og betydningen af sprogpolitik, herunder særligt i forhold til breve/emails. Virksomhedens/institutionens strategiske mål med service- og kvalitetskrav, herunder såvel skrevne som uskrevne normer
- 1.10. Administration som en både ekstern og intern servicefunktion
- 1.11. Helhedsforståelse/forretningsforståelse i forhold til service og kvalitet
- 1.12. Personlig fremtræden
- 1.13. Forskellige metoder/værktøjer til kvalitetssikring

Eleven har færdigheder i at anvende følgende grundlæggende metoder og redskaber til løsning af enkle opgaver under overholdelsen af relevante forskrifter:

- 2.1. Grundlæggende metoder og redskaber:
 - 2.1.1. Behandling af data inden for en afgrænset administrativ opgave og anvendelse af digitale værktøjer til at indsamling, behandling og præsentation af data, herunder vurdering og valg af funktioner i regneark til behandling og præsentation
 - 2.1.2. Udarbejdelse af forslag til digitalisering af dele af en arbejdsproces ved anvendelse af gængse digitale programmer/værktøjer
 - 2.1.3. Optimering af digitale processer med henblik på brugervenlighed og service
 - 2.1.4. Kortlægning af flow af data i en virksomhed/institution og i en værdi- og forsyningskæde
 - 2.1.5. Mundtlig præsentation af en afgrænset administrativ opgave i forhold til et opstillet mål for formidlingen og under hensyntagen til målgruppen
 - 2.1.6. Formulering af korte tekster i forhold til en konkret administrativ opgave og begrundelse for valg af sproglig norm i forhold til tekstens indhold og målgruppe for teksten samt kommunikationskanal
 - 2.1.7. Vurdering af servicekoncepters betydning for kunde-/borgerservice og udførelse af en konkret afgrænset serviceopgave inden for et givet servicekoncept under hensyntagen til forskellige normer, kulturer og værdier hos kunder/borger
 - 2.1.8. Vurdering af kvalitetskoncepter for administrative arbejdsprocesser og udførelse af en konkret afgrænset serviceopgave inden for et givet kvalitetskoncept

Eleven har færdigheder i at kunne korrigere for følgende fejl eller afvigelser fra en plan eller standard:

- Fejl i databehandling
- Fejl i kundeserviceopgaver
- Fejl i forhold til sprogriktighed, grammatik og retskrivning

Eleven har kompetence til at kunne:

- Selvstændigt planlægge og udføre digital databehandling i forhold til afgrænsede administrative arbejdsprocesser og udpege forskelle i virksomheders/institutioners behov for og behandling af data og innovere digitalisering af afgrænsede arbejdsprocesser.

- Selvstændigt planlægge og udføre mundtlig og skriftlig kommunikation i forhold til afgrænsede administrative arbejdsprocesser og udpege forskelle i anvendelse af sproget i forhold til kulturer, sprogpolitik/-normer, kommunikationskanaler og målgrupper.
- Selvstændigt planlægge og udføre afgrænsede administrative serviceopgaver ud fra en helhedsforståelse og udpege forskelle i anvendelse af forskellige servicekoncepter, kvalitetskoncepter og normer

2.2 Certifikater, eleven gennem undervisning i dette fag skal have opnået (evt. have opnået kompetence svarende til):

Der er ikke angivet certifikater, som eleven skal have opnået.

2.3 Fagligt indhold

| Detailhandelsuddannelsen med speciale | | | | | | | | USF | | | | | | | | |
|---|--|---|--|---|---|---|--|-------|---------|----|------|-----------|----------------------|----------------------------|-------------|------|
| - Eleven skal have grundlæggende viden på følgende udvalgte områder inden for detailhandelsfaget: | | | | | | | | Dansk | Engelsk | IT | EØ | Afsætning | visuel markedsføring | jysk (tværfaglige opgaver) | iværksætter | simu |
| 1 | Virksomhedens/institutionens administrative funktioner som f.eks. økonomi, HR, sagsbehandling, kunde-/borger-service, salg, indkøb, og logistik | | | | X | | | | | | | | | | X HV | |
| 2 | Virksomhedens/institutionens anvendelse af digital data-behandling i forhold til f.eks. kunder/borger, produkter, serviceydelser m.v. | | | X | | | | | | | X HV | | | | X HV | |
| 3 | Digitalisering af administrative arbejdsprocesser, herunder viden om den offentlige digitaliseringsstrategi og viden om digitalisering i forhold til udvikling af forretning | | | X | | | | | | | | | X HV | | | |
| 4 | Datadisciplin samt metoder og værktøjer til kvalitetssikring og -udvikling af digitale administrative processer | | | X | | | | | | | X HV | | | | | |
| 5 | Værktøjer/programmer til data- og tekstbehandling, herunder særligt regneark | | | X | | | | | | | | | X HV | X HV | | |
| 6 | Virksomhedens/institutionens basale kommunikationsbehov under hensyn til virksomhedens strategi/koncept for kommunikation både internt og i forhold til omverden | | | | | | | | | | | | X HV | | | |
| 7 | Virksomhedens anvendelse af forskellige kommunikationskanaler/-platforme | X | | | | | | | | | X | MMK | | | | |
| 8 | Sprogriktighed, grammatik og retstavning i typiske erhvervsmæssige tekster | X | | X | | | | | | | | | | | | |
| 9 | Målgrupper for kommunikation og betydningen af sprogpolitik, herunder særligt i forhold til breve/emails. Virksomhedens/institutionens strategiske mål med service- og kvalitetskrav, herunder såvel skrevne som uskrevne normer | X | | X | | X | | | | | | | | | X HV | |
| 10 | Administration som en både ekstern og intern servicefunktion | | | | | X | | | | | X HV | | | | | |
| 11 | Helhedsforståelse/forretningsforståelse i forhold til service og kvalitet | | | | | X | | | | | | | X HV | | | |
| 12 | Personlig fremtræden | | | | | X | | X | MMK | | | | | | | |
| 13 | Forskellige metoder/værktøjer til kvalitetssikring | | | | | X | | | | | X HV | | | | X HV | |

3. Tilrettelæggelse

3.1. Didaktiske principper

Undervisningen tager udgangspunkt i erhvervsfaglige emner og problemstillinger, således at eleven udfordres fagligt i emner knyttet til den valgte uddannelse. Undervisningens bærende element er faglige eksperimenter, cases og værkstedsarbejde. Digitale medier skal inddrages, hvor det er relevant, og hvor det støtter elevens målopfyldelse.

Undervisningen tilrettelægges på grundlag af anvendelsesorienterede faglige problemstillinger.

Det problemorienterede, induktive og kollaborative undervisningsprincip har en central plads i tilrettelæggelsen af undervisningen. Undervisningen skal tilrettelægges med fokus på elevens undersøgende, eksperimenterende og reflekterende praksis. Undervisningen skal støtte elevens indlæring på tværs af fag, understøtte elevens faglige nysgerrighed.

Undervisningen tilrettelægges så den understøtter elevens faglige progression og medvirker til at udvikle elevens faglige og personlige identitet.

3.2. Arbejdsformer

Undervisningen tilrettelægges helhedsorienteret og praksisbaseret med anvendelse af varierede arbejdsformer, der styrker elevens læring. Digitale medier og værktøjer inddrages systematisk.

Undervisningen organiseres om cases og projekter, der fremmer innovativ refleksion og opgaveløsning. I undervisningen anvendes forskellige arbejdsformer, der vælges i forhold til detailuddannelsens erhvervsfaglige karakteristika, samspil mellem fag og styrkelse af elevens læring.

3.3. Samspil med andre fag

Undervisningen i det uddannelsesspecifikke fag tilrettelægges i sammenhæng med undervisningen i de øvrige fag i grundforløbets 2. del.

3.4. Den konkrete tilrettelæggelse af undervisningen i faget

| Tema | Indhold | Tid |
|---------------------------|---|----------------|
| Iværksætter og innovation | <ul style="list-style-type: none">• Valg af virksomhedstype via innovative øvelser.• Virksomhedens idegrundlag/forretningsplan Herunder udarbejdelse af koncept og bestemmelse af virksomhedsform. Opstilling af såvel lang- som kortsigtede mål. Fastlæggelse af politikker.• Udarbejde brevskabeloner, logo mm.• Korrespondance til mulige kunder og leverandører• Budget og kalkulationer f.eks. etablerings- likviditets- og resultatbudget. Hvordan kalkuleres der i butikken? | 2 uger i april |

| | | |
|---|--|-------------------|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Beskrivelse af den visuelle markedsføring og markedsføringsplaner. • Foretage en konkurrentanalyse, definere målgrupper og beskrive grund- og kontaktparametre, samt vurdere og beskrive kulturelle og samfundsøkonomiske aspekter. • Optimering af digitale processer med henblik på brugervenlighed over for kunden. | |
| <p>SIMU</p> <p>Simulering af forskellige virksomheder</p> | <ul style="list-style-type: none"> • SIMU forløbet er et samarbejde mellem Lemvig, Skjern og Ringkøbing Handelsskoler. • Overordnet information om SIMU Der er 4 varegrupper med 4 tilhørende indretningsopgaver. Hver gruppe skal indkøbe varer fra importgrossisten til eget forbrug og til videresalg til andre gruppers indretningsopgaven. Alle grupper "mangler" varer fra de andre varegrupper, herved fremkommer indkøbs- og salgssituationerne. • Arbejde i grupperne: Oprettelse af virksomhed - navn, logo, koncept. Fordeling af arbejdsopgaver. Udarbejdelse af hjemmeside. Skriftlig kommunikation via mail korrespondance. Salgs aftaler og ordreafgivelser på en messe. Udarbejdelse af lagerlister og priskalkulationer. Udarbejdelse af budget. Udarbejdelse af konteringer, kasserapporter og årsafslutninger. Udarbejdelse af personalehåndbog og personale-samtaler. | 2 uger i maj/juni |
| Eksamen | <ul style="list-style-type: none"> • 2 dage til eksamensforberedelse • 2 dage til eksamen • 1 dag til dimission | 1 uge |

4. Dokumentation

Eleven udarbejder dokumentation af forskellige og relevante processer og produkter, f.eks. temaopgaver, synopsis, port folio, eller anden faglig dokumentation. I dokumentationen kan indgå et fagligt produkt.

4.1. Krav til elevens dokumentation

Iværksætter og *innovation* skal dokumenteres både via mindre fremlæggelser i løbet af de 2 uger, via aflevering af en synopsis og en eksamenslignende fremlægning. Dette skal træne eleven frem mod grundforløbsprojektet.

SIMU forløbet afsluttes med aflevering af en synopsis og grundforløbsprøven, her skal eleven kunne dokumentere, hvilke opgaver der er løst og hvordan disse er løst. Se punkt. 5.3.1 og 5.3.2

5. Evaluering og bedømmelse

5.1. løbende evaluering

Eleven skal i løbet af undervisningen opnå en klar opfattelse af fagets mål samt af egne udfordringer og egne handlemuligheder i forhold til at kunne opfylde målene. Dette skal ske gennem individuel vejledning og feedback i forhold til de læreprocesser og produkter, som indgår i undervisningens aktiviteter. Desuden inddrages aktiviteter, som stimulerer den individuelle og fælles refleksion over udbyttet af undervisningen. Grundlaget for evalueringen er de faglige mål.

5.2. Afsluttende standpunktsbedømmelse

Der gives en afsluttende standpunktskarakter efter 7-trins skalaen. Standpunktskarakteren udtrykker elevens opfyldelse af fagets mål.

| Karakter | Betegnelse | Beskrivelse |
|----------|--------------------------------|--|
| 12 | Den fremragende præstation | Karakteren 12 gives for den fremragende præstation, der demonstrerer udtømmende opfyldelse af fagets mål, med ingen eller få uvæsentlige mangler |
| 10 | Den fortrinlige præstation | Karakteren 10 gives for den fortrinlige præstation, der demonstrerer omfattende opfyldelse af fagets mål, med nogle mindre væsentlige mangler |
| 7 | Den gode præstation | Karakteren 7 gives for den gode præstation, der demonstrerer opfyldelse af fagets mål, med en del mangler |
| 4 | Den jævne præstation | Karakteren 4 gives for den jævne præstation, der demonstrerer en mindre grad af opfyldelse af fagets mål, med adskillige væsentlige mangler |
| 02 | Den tilstrækkelige præstation | Karakteren 02 gives for den tilstrækkelige præstation, der demonstrerer den minimalt acceptable grad af opfyldelse af fagets mål |
| 00 | Den utilstrækkelige præstation | Karakteren 00 gives for den utilstrækkelige præstation, der ikke demonstrerer en acceptabel grad af opfyldelse af fagets mål |
| -3 | Den ringe præstation | Karakteren -3 gives for den helt uacceptable præstation |

5.3. Afsluttende prøve

Ved afslutningen af undervisningen afholdes en prøve, grundforløbsprøven. Det er prøvens formål at bedømme elevens opfyldelse af de krav, som er fastsat for den pågældende uddannelse i medfør af § 3, stk. 2, i hovedbekendtgørelsen.

Prøven er gruppebaseret, med højst 4 deltagere. Eksaminationstiden er 30 minutter pr. elev. incl. vortering.

Prøven bedømmes bestået/ ikke bestået.

Grundforløbsprøven tager udgangspunkt i SIMU, som eleven har arbejdet med i det uddannelsesspecifikke fag.

Eleven skal til eksamen tage udgangspunkt i de konkrete opgaver og problemstillinger, eleven og elevens gruppe har løst i SIMU. Eleven vælger selv, hvilke opgaver og løsninger, der skal fremlægges, men eleven skal selvfølgelig kende til alle opgaver i SIMU forløbet.

5.3.1 Eksaminationsgrundlag:

Til eksamen medbringer eleven dokumenter fra SIMU forløbet. Det kan både være i papirform eller elektronisk form. Eleven medbringer også elektroniske filer med eksempler fra lagerstyring, årsregnskabet, samt indkøbs- og salgskorrespondance.

Eleven skal ligge hovedvægt på de administrative funktioner som f.eks. økonomi, HR, sagsbehandling, kundeservice, salg, indkøb og logistik, men der skal også reflekteres over generelle forretningsgange i deres fiktive virksomhed.

5.3.2 Bedømmelsesgrundlag

- Elevens refleksioner over de valgte metoder og løste arbejdsopgaver i udvalgte funktioner i virksomheden.
- Elevens refleksioner over samarbejdet og kommunikationen, både internt og eksternt.
- Elevens evne til at forklare og demonstrere brugen af anvendte IT-værktøjer.
- Elevens evne til at forklare anvendt teori.
- Elevens evne til at forstå helheden i virksomheden.
- Elevens evne til at sælge sig selv og sit budskab.
- Elevens vurdering af kvaliteten af de løste opgaver.
- Elevens evne til at kalkulere og vurdere virksomhedens økonomi/regnskab
- Løsningsforslag til digitalisering af løste arbejdsopgaver.

5.3.3 Bedømmelseskriterier

For at bestå grundforløbsprøven, forventer skolen, at eleven viser følgende kompetencer:

- Selvstændigt kan planlægge og udføre digital databehandling i forhold til afgrænsede administrative arbejdsprocesser og udpege forskelle i virksomheders behov for og behandling af data og innovere digitalisering af afgrænsede arbejdsprocesser.
- Selvstændigt planlægge og udføre mundtlig og skriftlig kommunikation i forhold til afgrænsede administrative arbejdsprocesser og udpege forskelle i anvendelse af

sproget i forhold til kulturer, sprogpolitik/-normer, kommunikationskanaler og målgrupper.

- Selvstændigt planlægge og udføre afgrænsede administrative serviceopgaver ud fra en helhedsforståelse og udpege forskelle i anvendelse af forskellige servicekoncepter, kvalitetskoncepter og normer.

5.3.4 Væsentlige og uvæsentlige mangler til grundforløbsprøven

| | |
|---|--|
| Uvæsentlige mangler (eleven består) | <ul style="list-style-type: none">• Mindre og kortfattet uddybning af nogle af problemstillingerne og/eller mindre fejl.• Enkelte misforståelser og mindre fejl. |
| Væsentlige mangler (eleven består ikke) | <ul style="list-style-type: none">• Meget få begreber og få udredninger. Flere forklaret uden rette teori eller begrundelser.• Alvorlige misforståelser og fejl.• Manglende forståelse for sammenhænge og konsekvenser.• Manglende dokumentation af eget arbejde. |

Grundforløbsprøven skal være bestået, for at eleven kan påbegynde skoleundervisningen i hovedforløbet. Består eleven ikke grundforløbsprøven, tilbydes denne reeksamination.