

# **Uddannelsesspecifikt fag i uddannelsen til:**

## **Detailuddannelsen med speciale**

### **Butik og E-handel**

#### **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: Iværksætteri og innovation

Eleven skal gennem et 2 ugers forløb arbejde som iværksætter. Eleven lærer at anvende strategier til effektiv opstart af egen virksomhed.

I forløbet skal eleven være innovativ og kreativ i udviklingen af egen butik 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 arbejder sammen med 2 andre merkantile EUD skoler. Alle grupper skal købe og sælge forud definerede varer. Eleven skal især arbejde med salg og indkøb, men også med markedsføring og målgruppevalg.

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 detailuddannelsen:*

- 1.1. Arbejdsopgaver i forbindelse med salgsklar butik
- 1.2. Butikskoncepter og trends
- 1.3. Space management
- 1.4. Sammenhænge mellem afsætningskanaler og konkurrencesituationen
- 1.5. Værdikæden
- 1.6. Begrebet forretningsforståelse i en detailvirksomhed og de elementer, der indgår heri
- 1.7. Data til udvikling af kunderettede tilbud
- 1.8. Digitalisering af forretningsprocesser
- 1.9. Prisstrategier og deres påvirkning på fortjenesten

- 1.10. Frem- og tilbagegående kalkulation af priser og omkostninger
- 1.11. Afgrænsede dele af detailhandelslovgivningen
- 1.12. Opbygningen af en præsentation
- 1.13. Kropssprog og stemmeføring som elementer i at skabe en øget troværdighed
- 1.14. Forskellige faser af salgsprocessen ved personligt salg
- 1.15. Forskellige kundetyper
- 1.16. Konflikters opståen og håndtering
- 1.17. Kundeservice i detailhandelen
- 1.18. Grundprincipper for visual merchandising
- 1.19. Principperne for indretning af et salgslokale
- 1.20. Grundprincipperne inden for opstillingsprincipper
- 1.21. Indholdet og opbygningen af en innovativ arbejdsproces
- 1.22. De forskellige arbejdsopgaver der indgår i udvikling og gennemførelse af en event/oplevelse i detailhandel
- 1.23. Events/oplevelser indgåelse i en detailvirksomheds salg og markedsføring
- 1.24. Opbygning af et butikskoncept, og sammenhængen imellem målgruppe og sortiment, beliggenhed, afsætningskanaler, markedsføring/hjemmeside, prispolitik samt servicekoncept
- 1.25. Forudsætninger, der skal være til stede for at starte en ny butik
- 1.26. Fordele og ulemper ved afsætning igennem forskellige elektroniske kanaler
- 1.27. Multikanalmarkedsføring
- 1.28. Forskellige e-handelsplatforme
- 1.29. Fordele og ulemper ved anvendelse af forskellige sociale medier i en afsætnings-situation

*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. Klargøring af butikken til salg
  - 2.1.2. Skelnen mellem forskellige butikskoncepter og forklaring af trends påvirkning af konceptudviklingen
  - 2.1.3. Forklaring af principperne i space management
  - 2.1.4. Anvendelse af viden om afsætningskanalers påvirkning på konkurrencesituationen på et givent marked
  - 2.1.5. Forklaring af koblingen imellem værdikæden og butikskoncepter
  - 2.1.6. Analyse af udvalgte dele af detailhandelslovgivningens påvirkning på kunderne og butikken
  - 2.1.7. Forklaring af koblingen imellem forskellige forretningskoncepter og fortjeneste og omkostninger ved koncepterne
  - 2.1.8. Forklaring af hvordan en detailhandel kan udvikle kunderettede tilbud med anvendelse af data
  - 2.1.9. Begrundelse for den stigende digitalisering af detailhandelen
  - 2.1.10. Skelnen imellem forskellige forretningskoncepters anvendelse af prisstrategier
  - 2.1.11. Udførelse af frem- og tilbagegående kalkulationer
  - 2.1.12. Udarbejdelse af en præsentation
  - 2.1.13. Gennemførelse af en forberedt præsentation
  - 2.1.14. Forklaring af hvordan forskellige virkemidler, kropssprog, stemmeføring og andet påvirker tilhørernes opfattelse af ideen/produktet/konceptet
  - 2.1.15. Kropssprogets anvendelse til at øge tilhørernes interesse i ideen/produktet/konceptet
  - 2.1.16. Anvendelse af stemmeføring aktivt ved præsentation
  - 2.1.17. Anvendelse af de forskellige faser af salgsprocessen ved personligt salg

- 2.1.18. Begrundelse for hvordan salgsprocessen skal tilrettelægges i forhold til forskellige kundetyper
- 2.1.19. Forklaring af konflikthåndtering
- 2.1.20. Forklaring af god kundeservice
- 2.1.21. Anvendelse af grundprincipperne i visual merchandising til indretning af salgslokalet
- 2.1.22. Udarbejdelse af en opstilling ud fra grundprincipperne inden for opstillingsprincipper
- 2.1.23. Gennemførelse af innovativ arbejdsproces
- 2.1.24. Planlægning og udførelse af en mindre event i detailvirksomheden
- 2.1.25. Forklaring af detailhandelens fokus på oplevelser/events
- 2.1.26. Udarbejdelse af et butikskoncept ud fra givne produkter til givne målgrupper
- 2.1.27. Forklaring af faserne i etablering af en butik
- 2.1.28. Forklaring af hvordan afsætning igennem elektroniske kanaler kan kombineres med afsætning fra en fysisk butik
- 2.1.29. Forklaring af fordele ved multikanalmarkedsføring
- 2.1.30. Forklaring af den stigende anvendelse i e-handel ud fra forbrugernes købsadfærd og trends
- 2.1.31. Forklaring af sammenhængen imellem anvendelse af forskellige sociale medier, sortiment og målgruppe

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

- Der er ikke angivet fejl eller afvigelser, som eleven skal have færdigheder i at korrigere

*Eleven har kompetence til at kunne:*

- Butiksdrift. Være bevidst om de daglige arbejdsopgaver i klagøringen af butikken vedrørende salg og om butikkens samlede placering og udtryk i forhold til markedet samt indretning af butikkens salgsareal.
- Butiksøkonomi. Anvende principper om godt købmandskab og anvende viden om den økonomiske sammenhæng i butikken i arbejdet med avance, omsætning, svind, omkostninger, kalkulation og prisfastsættelse.
- Performance. Præsentere et produkt, et koncept eller lignende over for en forsamling.
- Salg. Være bevidst om salgsprocessen og egen medvirken heri samt om betydningen af kundeservice som en central del af det daglige arbejde i detailhandelen.
- Visual merchandising. Være bevidst om metoder til varepræsentation og salgslokalets indretning.
- Innovation/iværksætter. Være bevidst om innovative arbejdsprocesser og de forudsætninger der kræves for udvikling og etablering af en ny idé eller virksomhed.
- Afsætning via elektroniske medier. Afgøre valg af afsætningskanal ud fra givne produkter og en given målgruppe og være bevidst om sammenhængen imellem den fysiske butik og digitale svindkanaler.

## **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 (1 uge)	jysk (tværfaglige opgaver)	iværksætter	simu
1	Arbejdsopgaver i forbindelse med salgsklar butik											X MMK				
2	Butikskoncepter og trends												X HV			
3	Space management											X MMK				
4	Sammenhænge mellem afsætningskanaler og konkurrencesituation											X MMK				
5	Værdikæden											X HV				
6	Begrebet forretningsforståelse i en detailvirksomhed og de elementer, der indgår heri											X MMK				
7	Data til udvikling af kunderettede tilbud													X HV		
8	Digitalisering af forretningsprocesser													X HV		
9	Prisstrategier og deres påvirkning på fortjenesten					X								X TK		
10	Frem- og tilbagegående kalkulation af priser og omkostninger					X						X TK				
11	Afgrænsede dele af detailhandelslovgivningen											X MMK				
12	Opbygningen af en præsentation			X HV												
13	Kropssprog og stemmeføring som elementer i at skabe en øget troværdighed									X MMK						
14	Forskellige faser af salgsprocessen ved personligt salg									X MMK						
15	Forskellige kundetyper									X MMK						
16	Konflikters opståen og håndtering			X HV/HK												
17	Kundeservice i detailhandelen					X										
18	Grundprincipper for visual merchandising												X MMK			
19	Principperne for indretning af et salgslokale												X MMK			
20	Grundprincipperne inden for opstillingsprincipper									X MMK						
21	Indholdet og opbygningen af en innovativ arbejdsproces												X HV			
22	De forskellige arbejdsopgaver der indgår i udvikling og gennemførelse af en event / oplevelse detailhandelen												X MMK			
23	Events / oplevelser indgåelse i en detailvirksomheds salg og markedsføring												X MMK			
24	Opbygning af et butikskoncept og sammenhængen imellem målgruppe, sortiment, beliggenhed, afsætningskanaler, markedsføring / hjemmeside, prispolitik samt servicekoncept.											X HV/MMK				
25	Forudsætninger, der skal være til stede for at starte en ny butik												X TK			
26	Fordele og ulemper ved afsætning igennem forskellige elektroniske kanaler			X												
27	Multikanalmarkedsføring			X												
28	Forskellige e-handelsplatforme			X												
29	Fordele og ulemper ved anvendelse af forskellige sociale medier i en afsætningsituation												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"><li>• Valg af virksomhedstype via innovative øvelser.</li><li>• Virksomhedens idegrundlag/forretningsplan Herunder udarbejdelse af koncept og bestemmelse af virksomhedsform. Opstilling af såvel lang- som kortsigtede mål. Fastlæggelse af politikker.</li><li>• Budget og kalkulationer f.eks. etablerings- likviditets- og resultatbudget. Hvordan kalkuleres der i butikken?</li><li>• Beskrivelse af den visuelle markedsføring og markedsføringsplaner.</li></ul>	2 uger i april

	<p>Foretage en konkurrentanalyse, definere målgrupper og beskrive grund- og kontaktparametre, samt vurdere og beskrive kulturelle og samfundsøkonomiske aspekter.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Online markedsføring En hjemmeside for virksomheden. En reklamefilm på mellem 30 og 60 sekunder Brug af de sociale medier.</li> <li>• Udarbejdelse af et event for den valgte målgruppe.</li> </ul>	
<p>SIMU</p> <p>Simulering af forskellige virksomheder</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SIMU forløbet er et samarbejde mellem Lemvig, Skjern og Ringkøbing Handelsskoler.</li> <li>• Overordnet information om SIMU Der er 4 varegrupper med 4 tilhørende butiksinretningsopgaver. Hver gruppe skal indkøbe varer fra importgrossisten til eget forbrug og til videre salg i butiksinretningsopgaven. Alle grupper "mangler" varer fra de andre varegrupper, herved fremkommer indkøbs- og salgssituationerne.</li> <li>• Arbejde i grupperne: Oprettelse af virksomhed - navn, logo, koncept. Fordeling af arbejdsopgaver. Målgruppe valg. (B2C) Udarbejdelse af hjemmeside. Skriftlig kommunikation via mail korrespondance. Salgs aftaler og ordreaftigelser på en messe. Udarbejdelse af lagerlister og priskalkulationer. Udarbejdelse af budget. Udarbejdelse af konteringer. Udarbejdelse af markedsføringsmateriale til brug i butiksinretningsopgaven. Udarbejdelse af plan-o-gram over butiksinretningen.</li> </ul>	<p>2 uger i maj/juni</p>
<p>Eksamen</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 dage til eksamensforberedelse</li> <li>• 2 dage til eksamen</li> <li>• 1 dag til dimission</li> </ul>	<p>1 uge</p>

#### 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 grundforløbseksamen, 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. 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 evt. elevens gruppe har løst i SIMU. Eleven vælger selv, hvilke opgaver og løsninger, der skal fremlægges, men eleven skal selvfølgelig kender 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 markedsføring, plan-o-grammer og lagerstyring.

Eleven skal ligge hovedvægt på deres udarbejdede plan-o-grammer, markedsføringsmateriale og målgruppebeskrivelse over slutbruger, men de skal også reflektere 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.

#### **5.3.3 Bedømmeskriterier**

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

- Butiksdrift. Være bevidst om de daglige arbejdsopgaver, samt indretning af butikkens salgsareal.
- Butiksøkonomi. Anvende principper om godt købmandskab og anvende viden om den økonomiske sammenhæng i butikken i arbejdet med avance, omsætning, kalkulation og prisfastsættelse.

- Performance. Præsentere et produkt, et koncept eller lignende over for en forsamling.
- Visual merchandising. Være bevidst om metoder til varepræsentation og salgslokalets indretning.
- Innovation/iværksætter. Være bevidst om innovative arbejdsprocesser og de forudsætninger der kræves for udvikling og etablering af en ny idé eller virksomhed.
- Afsætning via elektroniske medier. Afgøre valg af afsætningskanal ud fra givne produkter og en given målgruppe og være bevidst om sammenhængen imellem den fysiske butik og digitale kanaler.

### 5.3.4 Væsentlige og uvæsentlige mangler til grundforløbsprøven

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

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