



# LOKAL UNDERVISNINGSPLAN

## Grundforløb 2

EUS Business

Kontoruddannelse med specialer

Detailhandelsuddannelse med speciale

Handelsuddannelse med specialer

Eventkoordinator

September 2018



## Indhold

|                                                                                   |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----|
| Lovgivningsmæssigt grundlag.....                                                  | 5  |
| EUS – for studenter – adgangskrav .....                                           | 5  |
| Elevens kompetencer og uddannelsesplan .....                                      | 6  |
| Personlig samtale inden uddannelsesstart.....                                     | 6  |
| Klassekontaktlærer .....                                                          | 6  |
| Struktur og temaer i EUS .....                                                    | 6  |
| Læringsmiljø .....                                                                | 7  |
| Undervisningens indhold i uddannelsesspecifikt fag for gf2 kontor .....           | 8  |
| Undervisningens indhold i uddannelsesspecifikt fag for gf2 handel.....            | 12 |
| Undervisningens indhold i uddannelsesspecifikt fag for gf2 eventkoordinator ..... | 16 |
| Undervisningens indhold i uddannelsesspecifikt fag for gf2 detailhandel.....      | 20 |
| Mål og indhold for uddannelsernes grundfag.....                                   | 25 |
| Erhvervsøkonomi, C.....                                                           | 25 |
| Fagets formål.....                                                                | 25 |
| Faglige mål.....                                                                  | 29 |
| Kernestof .....                                                                   | 30 |
| Supplerende stof .....                                                            | 30 |
| Afsluttende prøve.....                                                            | 30 |
| Eksaminationsgrundlag .....                                                       | 31 |
| Bedømmelsesgrundlag .....                                                         | 31 |
| Bedømmelseskriterier EUD Erhvervsøkonomi niveau C .....                           | 32 |
| Afsætning C .....                                                                 | 0  |
| Faglige mål.....                                                                  | 1  |
| Kernestof .....                                                                   | 1  |
| Supplerende stof .....                                                            | 1  |
| Dokumentation.....                                                                | 2  |
| Afsluttende prøve.....                                                            | 2  |
| Eksaminationsgrundlag .....                                                       | 2  |
| Bedømmelsesgrundlag .....                                                         | 2  |
| Bedømmelseskriterier .....                                                        | 2  |
| Informationsteknologi C.....                                                      | 3  |
| Faglige mål.....                                                                  | 3  |

|                                                                                        |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Kernestof .....                                                                        | 4  |
| Supplerende stof .....                                                                 | 4  |
| Dokumentation.....                                                                     | 4  |
| Afsluttende prøve.....                                                                 | 5  |
| Eksaminationsgrundlag .....                                                            | 5  |
| Bedømmelsesgrundlag .....                                                              | 5  |
| Bedømmelseskriterier .....                                                             | 5  |
| Evaluering og bedømmelse .....                                                         | 6  |
| Afsluttende standpunktsbedømmelse .....                                                | 6  |
| Afsluttende prøve .....                                                                | 6  |
| Coaching af elever på casearbejdsdagen .....                                           | 6  |
| Mål for det uddannelsesspecifikke fag for kontoruddannelse med specialer .....         | 8  |
| Skabelonen til fælles standard for indhold og niveau i grundforløbsprøven, Kontor..... | 11 |
| Grundforløbsprøve - Kontoruddannelser med specialer .....                              | 15 |
| Bedømmelse.....                                                                        | 19 |
| Bedømmelseskriterier – grundforløbsprøven .....                                        | 20 |
| Bedømmelseskriterier – udmøntning.....                                                 | 21 |
| Mål for det uddannelsesspecifikke fag for eventkoordinator.....                        | 23 |
| Skabelon til fælles standard for indhold og niveau i grundforløbsprøven, Event.....    | 25 |
| e, .....                                                                               | 29 |
| Grundforløbsprøve - Event.....                                                         | 30 |
| Bedømmelse.....                                                                        | 31 |
| Bedømmelseskriterier – grundforløbsprøven .....                                        | 32 |
| Bedømmelseskriterier – udmøntning.....                                                 | 33 |
| Mål for det uddannelsesspecifikke fag for handelsuddannelse med specialer .....        | 38 |
| Skabelon til fælles standard for indhold og niveau i grundforløbsprøven, Handel .....  | 40 |
| Case: Handelsuddannelser med specialer .....                                           | 44 |
| Opgave.....                                                                            | 46 |
| Bedømmelse.....                                                                        | 48 |
| Bedømmelseskriterier – grundforløbsprøven .....                                        | 49 |
| Bedømmelseskriterier – udmøntning.....                                                 | 50 |
| Mål for det uddannelsesspecifikke fag for detailhandelsuddannelse med specialer .....  | 52 |
| Skabelon til fælles standard for indhold og niveau i grundforløbsprøven, Detail .....  | 55 |

|                                                 |    |
|-------------------------------------------------|----|
| Case: Opstart af egen virksomhed .....          | 63 |
| Bedømmelse .....                                | 66 |
| Bedømmelseskriterier – grundforløbsprøven ..... | 67 |
| Bedømmelseskriterier – udmøntning.....          | 68 |

## Lovgivningsmæssigt grundlag

Denne lokale undervisningsplan bygger på følgende bekendtgørelser med tilhørende uddannelsesordninger:

- Kontoruddannelsen med specialer er bygget op jfr. BEK nr 447 af 07/05/2018
- Detailhandelsuddannelsen med specialer, jfr. BEK nr 434 af 07/05/2018
- Eventkoordinatoruddannelsen, jfr. BEK nr 433 af 07/05/2018
- Handelsuddannelsen med specialer, jfr. BEK nr 449 af 07/05/2018
- Bekendtgørelse om grundfag, erhvervsfag og erhvervsrettet andetsprogsdansk i erhvervsuddannelserne, BEK nr 683 af 08/06/2016 med tilhørende fagbilag og vejledninger.
- Tværgående bekendtgørelser i forbindelse erhvervsuddannelserne i øvrigt. Generelle overvejelser vedr. gennemførelse af undervisning findes i skolens generelle lokale undervisningsplan. Denne beskrivelse drejer sig om det specifikke forløb.

Undervisningsplanen for EUS skal læses i sammenhæng med EUC Nord's generelle lokale undervisningsplan. Denne findes på [www.eucnord.dk/kvalitet/erhvervsuddannelser](http://www.eucnord.dk/kvalitet/erhvervsuddannelser)

## EUS – for studenter – adgangskrav

For elever, som allerede har en gymnasial eksamen afkortes grundforløbets 2. del til 10 uger, og omfatter kun følgende fag:

Et af følgende uddannelsesspecifikke fag:

Kontoruddannelsen med specialer

Detailhandelsuddannelsen med specialer

Eventkoordinator

Handelsuddannelsen med specialer

Erhvervsøkonomi C, 2½ uge

Informationsteknologi C, 2½ uge

Afsætning, C, 2 uger

Det vil sige at eleven vælger hvilken uddannelse det uddannelsesspecifikke fag skal gennemføres på. Forløbet følger uddannelsesbekendtgørelsernes bestemmelser jfr. §2, og varigheden er i alt 10 uger, hvilket gør at grundfagene gennemføres på forkortet tid.

Hvis eleven har et bevis for HHX, afkortes yderligere 5 uger, og undervisningen omfatter kun det valgte uddannelsesspecifikke fag.

Forløbet afsluttes med to eksaminer: En grundfagseksamen i ét af de 3 grundfag (Afsætning, Erhvervsøkonomi, Informationsteknologi) samt en grundforløbsprøve der skal bestås.

## Elevers kompetencer og uddannelsesplan

### Personlig samtale inden uddannelsesstart

Alle elever, der har søgt optagelse, kommer til en personlig samtale med en vejleder inden eleven skal starte på grundforløbene. Under denne samtale afdækkes elevens forudsætninger ud fra skolebeviser, og elevens viden og motivation for uddannelsesvalget, samt evt. tidligere støtte eller it-rygsæk, samt evt. andre bekymringspunkter. Elever over 25 år tilbydes rkv-afklaring allerede ved indmeldelse. Proceduren herfor findes i skolens generelle lokale undervisningsplan.

Under denne samtale vil eleven også få vejledning ift. ønsket uddannelse samt hvilke krav dette vil stille til elevens uddannelsesforløb og læringsproces.

### Klassekontaktlærer

På grundforløbet skal elev og lærer lære hinanden godt at kende i løbet af de første 14 dage.

Den første klassekontaktlærersamtale foregår her, og der tales om elevens uddannelsesvalg. Senere følges der op med samtaler om elevens strategi for praktikpladssøgning – her følges der op med forskellige initiativer som støtter eleverne i praktikpladssøgningen. Klassekontaktlæreren følger op på udfyldelsen af den personlige uddannelsesplan i elevplan, og aktiviteterne følger skolens beskrivelse af kontaktlærefunktionen, også mht. samtalskema for løbende evaluering på gf2.

Undervejs i grundforløbet vil elevens kompetencer løbende blive vurderet, og eleven vil få feedback og feed forward ift. gennemførte læringsaktiviteter.

## Struktur og temaer i EUS

EUS 10 uger er gf2- forløb, hvor eleverne har valgt et af de nævnte uddannelsesspecifikke fag.

| Fagnummer | Skemabrik                             | Varighed, uger | typologi                                 |
|-----------|---------------------------------------|----------------|------------------------------------------|
|           | Erhvervsøkonomi, C                    | 2,5            | Grundfag, stp. Karakter/prøve v. udtræk  |
|           | Informationsteknologi, C              | 2,5            | Grundfag, stp. Karakter/prøve v. udtræk  |
|           | Afsætning, C                          | 2              | Grundfag stp.karakter/prøve v. udtræk    |
|           | Kontoruddannelse med specialer        | 5              | Udd.specifikt fag, stp.karakter og prøve |
|           | Handelsuddannelse med specialer       | 5              | Udd.specifikt fag, stp.karakter og prøve |
|           | Detailhandelsuddannelse med specialer | 5              | Udd.specifikt fag, stp.karakter og prøve |
|           | Eventkoordinator                      | 5              | Udd.specifikt fag, stp.karakter og prøve |
|           | Fagnørd                               |                | Lokalt fag                               |
|           | Støttefag                             |                | Lokalt fag                               |
|           | Motion                                |                | Lokalt fag                               |

Varigheden på fagene følger uvm's vejledende varighed. Bevægelse integreres i temaerne, jfr. fælles beslutning om denne del af grundforløbet.

## Læringsmiljø

EUS 10 uger foregår i et fleksibelt undervisningsmiljø, og indledes med et introduktionsmøde mandag i den første undervisningsuge. Her møder eleverne og lærerne hinanden. På introduktionsmødet bliver forløbet

gennemgået og den fleksible måde, som undervisningen gennemføres forklaret. Efter introduktionsmødet er eleverne ikke i tvivl om, hvad de skal læse, hvilke opgaver de skal løse, hvor de finder undervisningsmaterialer eller hvor de kan hente råd og vejledning i løbet af uddannelsen.

I læringscentret får de oplæg og vejledning af faglærerne, og arbejder i et socialt læringsmiljø. Holdet har tilknyttet en faglærer i hvert af de 3 grundfag. Grundfagene gennemføres normalt i rækkefølgen IT – Afsætning og Erhvervsøkonomi og til sidst det uddannelsesspecifikke fag. Overgangen mellem fagene er dog glidende, i det elementer fra f.eks. regneark i IT øves i Erhvervsøkonomi.

Dagen begynder med et fælles holdoplæg fra faglærer der også præsenterer dagens program. Derefter arbejdes der individuelt eller i grupper med dagens emner og opgaver under supervision af faglærer eller anden lærer i læringscentret.

Det sikres at alle elever hele tiden udfordres så det bliver så dygtige som muligt. Faglæren eller anden lærer i læringscentret følger løbende elevens arbejde og giver feedback personligt, individuelt og gennem elektroniske test. På baggrund af elevens udvikling og standpunkt får eleven mulighed for at fordybe sig med sværere materiale og opgaver.

Eleven skal normalt være til stede på skolen i tidsrummet 8:15-15:00. Derudover er der hjemmeopgaver og forberedelse, så du skal regne med en normal arbejdsuge på 37 timer.

## Undervisningens indhold i uddannelsesspecifikt fag for gf2 kontor

I uddannelsen samarbejder grundfagene og en række forskellige tværfaglige forløb og workshops med det formål, at bibringe eleverne de kompetencer, som er nødvendige for overgangen til hovedforløbet.

Nedenstående 4 temaer indgår i grundforløbet til kontoruddannelsen:

- Virksomhedsudvikling
- Planlægning af messe
- Visuel præsentation
- Kommunikation

I temaet "Udvikling af virksomhed" lærer man med udgangspunkt i forandringsmodeller og en omverdensmodel om virksomhedsdrift og konkurrenceforhold. Man lærer om forskellige kundegrupper og om, hvordan salgsprocessen kan tilrettelægges i forhold til disse. Man lærer om virksomhedens strategiske mål med salg og servicefunktioner, og hvordan afsætning igennem elektroniske kanaler kan kombineres med afsætning fra en fysisk butik. Man lærer om virksomhedens digitale kommunikationsbehov og mest anvendte kommunikationskanaler. Man får viden om handelsregning og forskellige regneteknikker både med og uden hjælpemidler. Man lærer om virksomhedens handelsfunktioner, som fx salg, kundeservice, indkøb, lager og får viden om produktets vej gennem værdi- og forsyningskæden. Der arbejdes med digitalisering af arbejdsprocesser herunder oprettelse af en kundedatabase og brevflætning, og man får indsigt i love og regler omkring dataregistrering. Man lærer om kommunikationsstrategier og formidling i B2B. Man opnår it-kompetencer i programmer til tekstbehandling, regneark, økonomi, dtp og databaser. Temaet "Planlægning af messe" handler om virksomhedens fokus på oplevelser og events. Her kommer man til at arbejde med innovative arbejdsprocesser i forhold til de forskellige arbejdsopgaver, der indgår i udvikling og gennemførelse af en event/oplevelse. I samarbejde med fysiske virksomheder skal der opbygges en messe med et forudbestemt tema med messestande/varer og markedsføringsmateriale. Der udarbejdes korte tekster i forhold til den konkrete salgs- eller markedsføringsaktivitet med begrundelse for valg af sproglig norm i forhold til tekstens indhold og målgruppe samt kommunikationskanal. Der arbejdes med fremstilling af reklamefilm. Man opnår kompetence i anvendelse af planlægnings- og præsentationsværktøjer.

I temaet "Visuel præsentation" arbejder eleverne med, hvordan man inden for handelsområdet fastlægger sin visuelle profil over for kunder, samarbejdspartnere og andre i forsyningskæden. Et vigtigt omdrejningspunkt i temaet er, hvordan der kan skabes sammenhæng mellem virksomhedens profil og virksomhedens øvrige koncept.

I temaet "Kommunikation" introduceres eleverne for den kommunikation, som finder sted i virksomheden både internt i virksomheden (medarbejdere, ledere og afdelinger imellem) og eksternt i virksomheden til kunder, leverandører og offentlige institutioner. Eleverne skal lære og tilegne sig viden om sprogbrug og kultur, både i forbindelse med skriftlig kommunikation og især omkring den mundtlige kommunikation i ukendte og kendte situationer. Elevarbejdet vil have fokus på elevens evne til mundtlig formulering og skriftlige formuleringer.



## KONTORUDDANNELSEN MED SPECIALER

| Kompetence                                | Viden                                                                                                           | Færdigheder                                                                                                                                                                                                           | Primær aktivitet |
|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| <b>Nr. 1: Digital databehandling</b>      | Virksomhedens anvendelse af digital databehandling i forhold til f.eks. kunder, produkter, serviceydelser m.v.  | Indhentning af data til brug for en afgrænset opgave og anvendelse af digitale værktøjer til indsamling af data samt behandling og præsentation af dem                                                                | IT               |
|                                           | Digitalisering af arbejdsprocesser                                                                              | Udarbejdelse af forslag til digitalisering af dele af en arbejdsproces ved anvendelse af gængse digitale programmer og værktøjer                                                                                      | IT               |
|                                           | Datadisciplin samt metoder og værktøjer til kvalitetssikring og-udvikling af digitale processer                 |                                                                                                                                                                                                                       | IT               |
|                                           | Almindeligt forekommende værktøjer og programmer til databehandling i en handelsvirksomhed, som fx CRM-systemer |                                                                                                                                                                                                                       | IT               |
| <b>Nr. 2: Kommunikation og formidling</b> | Virksomhedens koncepter i relation til hvordan der kommunikeres med kunder og samarbejdspartnere                | Mundtlig præsentation af en afgrænset opgave inden for salg, indkøb eller logistik i forhold til et opstillet mål for formidlingen                                                                                    | DA               |
|                                           | Virksomhedens basale digitale kommunikationsbehov og mest anvendte kommunikationskanaler                        | Udarbejdelse af korte tekster i forhold til en konkret salgs- eller markedsføringsaktivitet og begrundelse for valg af sproglig norm i forhold til tekstens indhold og målgruppe for teksten samt kommunikationskanal | DA, ENG          |

|                               |                                                                                                                                             |                                                                                                                                                            |          |
|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
|                               | Forskellige kulturer og normer i international handel                                                                                       |                                                                                                                                                            | EN       |
|                               | Virksomhedens målgrupper for kommunikation og betydningen af sprogpolitik og normer i forhold til talesprog og i forhold til breve og mails |                                                                                                                                                            | DA, ENG  |
|                               | Virksomhedens kommunikationsstrategi i forhold til professionelle kunders behov for information om produkter, leveringstider, services      |                                                                                                                                                            | DA, ENG  |
| <b>Nr. 3: Salg og service</b> | Virksomhedens strategiske mål med salg og servicefunktioner                                                                                 | Planlægning af en konkret afgrænset salgsopgave i forhold til forskellige former for salg                                                                  | AFS      |
|                               | Kvalitetskrav i forhold til salg og servicefunktioner, herunder såvel skrevne som uskrevne normer                                           | Skelnen mellem forskellige typer af services, som typisk gives i en handelsvirksomhed, som fx eftersalgsservice, reklamationshåndtering eller salgssupport | AFS      |
|                               | Begreberne strategi, kundeadfærd, præferencestruktur, kulturelle normer og værdier                                                          | Planlægning af en konkret afgrænset salgs- eller serviceopgave i forhold til kundeadfærd, kultur, normer, værdier m.v.                                     | AFS, USF |
|                               | Forskellige salgskanalers styrker og svagheder                                                                                              |                                                                                                                                                            | AFS      |
|                               | Betydningen af relationsopbygning i forhold til kunder og leverandører                                                                      |                                                                                                                                                            | AFS      |

Forskellige metoder og værktøjer til at  
planlægge og udføre salg og  
serviceopgaver

AFS

## Undervisningens indhold i uddannelsesspecifikt fag for gf2 handel

### Undervisningens indhold

I uddannelsen samarbejder grundfagene og en række forskellige tværfaglige forløb og workshops med det formål, at bibringe eleverne de kompetencer, som er nødvendige for overgangen til hovedforløbet. Nedenstående 4 temaer indgår i grundforløbet til detailuddannelsen:

- Virksomhedsudvikling
- Planlægning af messe
- Visuel præsentation
- Kommunikation

I temaet "Udvikling af virksomhed" lærer man med udgangspunkt i forandringsmodeller og en omverdensmodel om virksomhedsdrift og konkurrenceforhold. Man lærer om forskellige kundegrupper og om, hvordan salgsprocessen kan tilrettelægges i forhold til disse. Man lærer om virksomhedens strategiske mål med salg og servicefunktioner, og hvordan afsætning igennem elektroniske kanaler kan kombineres med afsætning fra en fysisk butik. Man lærer om virksomhedens digitale kommunikationsbehov og mest anvendte kommunikationskanaler. Man får viden om handelsregning og forskellige regneteknikker både med og uden hjælpemidler. Man lærer om virksomhedens handelsfunktioner, som fx salg, kundeservice, indkøb, lager og får viden om produktets vej gennem værdi- og forsyningskæden. Der arbejdes med digitalisering af arbejdsprocesser herunder oprettelse af en kundedatabase og brevfløtning, og man får indsigt i love og regler omkring dataregistrering. Man lærer om kommunikationsstrategier og formidling i B2B. Man opnår it-kompetencer i programmer til tekstbehandling, regneark, økonomi, dtp og databaser.

Temaet "Planlægning af messe" handler om virksomhedens fokus på oplevelser og events. Her kommer man til at arbejde med innovative arbejdsprocesser i forhold til de forskellige arbejdsopgaver, der indgår i udvikling og gennemførelse af en event/oplevelse. I samarbejde med fysiske virksomheder skal der opbygges en messe med et forudbestemt tema med messestande/varer og markedsføringsmateriale. Der arbejdes med visual merchandising blandt andet i forhold til opstillingsprincipper, virksomhedens identitet og markedsføring. Man får kendskab til forskellige faser af salgsprocessen ved personligt salg og kundeservice samt kendskab til virksomhedens forskellige prisstrategier i forhold til fx kundegrupper. Der udarbejdes korte tekster i forhold til den konkrete salgs- eller markedsføringsaktivitet med begrundelse for valg af sproglig norm i forhold til tekstens indhold og målgruppe samt kommunikationskanal. Der arbejdes med fremstilling af reklamefilm. Man opnår kompetence i anvendelse af planlægnings- og præsentationsværktøjer.

I temaet "Visuel præsentation" arbejder eleverne med, hvordan man indenfor handelsområdet fastlægger sin visuelle profil overfor kunder, samarbejdspartnere og andre i forsyningskæden. Her arbejdes primært med B2B – men selvom kunderne er professionelle, så har man også her brug for at indrette showrooms, hjemmeside mm., så man eksponerer varerne på bedst mulig måde for kunderne. Eleverne vil herunder lære om grundprincipperne for visual merchandising og space management. Et vigtigt omdrejningspunkt i temaet er, hvordan der kan skabes sammenhæng mellem virksomhedens profil og virksomhedens øvrige koncept.

I temaet "Kommunikation" introduceres eleverne for den kommunikation, som finder sted i virksomheden både internt i virksomheden (medarbejdere, ledere og afdelinger imellem) og eksternt i virksomheden til kunder, leverandører og offentlige institutioner. Eleverne skal lære og tilegne sig viden om sprogbrug og kultur, både i forbindelse med skriftlig kommunikation og især omkring den mundtlige kommunikation i ukendte og kendte situationer. Elevarbejdet vil have fokus på elevens evne til mundtlig formulering og skriftlige formuleringer.

## HANDELSUDDANNELSEN MED SPECIALER

| Kompetence                                      | Viden                                                                                                                                       | Færdigheder                                                                                                                                                                                                           | Primær aktivitet |
|-------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| <b>Nr. 1: Digital databehandling</b>            | Virksomhedens anvendelse af digital databehandling i forhold til f.eks. kunder, produkter, serviceydelser m.v.                              | Indhentning af data til brug for en afgrænset opgave og anvendelse af digitale værktøjer til indsamling af data samt behandling og præsentation af dem                                                                | IT               |
|                                                 | Digitalisering af arbejdsprocesser                                                                                                          | Udarbejdelse af forslag til digitalisering af dele af en arbejdsproces ved anvendelse af gængse digitale programmer og værktøjer                                                                                      | IT               |
|                                                 | Datadisciplin samt metoder og værktøjer til kvalitetssikring og -udvikling af digitale processer                                            |                                                                                                                                                                                                                       | IT               |
|                                                 | Almindeligt forekommende værktøjer og programmer til databehandling i en handelsvirksomhed, som fx CRM-systemer                             |                                                                                                                                                                                                                       | IT               |
| <b>Nr. 2: Kommunikation og formidling i B2B</b> | Virksomhedens koncepter i relation til hvordan der kommunikeres med kunder og samarbejdspartnere                                            | Mundtlig præsentation af en afgrænset opgave inden for salg, indkøb eller logistik i forhold til et opstillet mål for formidlingen                                                                                    | DA               |
|                                                 | Virksomhedens basale digitale kommunikationsbehov og mest anvendte kommunikationskanaler                                                    | Udarbejdelse af korte tekster i forhold til en konkret salgs- eller markedsføringsaktivitet og begrundelse for valg af sproglig norm i forhold til tekstens indhold og målgruppe for teksten samt kommunikationskanal | DA, ENG          |
|                                                 | Forskellige kulturer og normer i international handel                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                       | EN               |
|                                                 | Virksomhedens målgrupper for kommunikation og betydningen af sprogpolitik og normer i forhold til talesprog og i forhold til breve og mails |                                                                                                                                                                                                                       | DA, ENG          |
|                                                 | Virksomhedens kommunikationsstrategi i forhold til professionelle kunders behov                                                             |                                                                                                                                                                                                                       | DA, ENG          |
|                                                 |                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                       |                  |

|                                                       |                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                      |          |
|-------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
|                                                       | for information om produkter, leveringstider, services                                                                                                    |                                                                                                                                                                                      |          |
| <b>Nr. 3: Handelsregning</b>                          | Forskellige regneteknikker, som anvendes i en priskalkulation og demonstration af forståelse af tal og resultater                                         | Beregninger med og uden anvendelse af hjælpemidler                                                                                                                                   | EØ       |
|                                                       | Virksomhedens forskellige prisstrategier i forhold til fx kundegrupper                                                                                    | Begrundelse af hvad godt købmandsskab vil være i forhold til en konkret opgave                                                                                                       | EØ       |
| <b>Nr. 4: Salg og service</b>                         | Virksomhedens strategiske mål med salg og servicefunktioner                                                                                               | Planlægning af en konkret afgrænset salgsopgave i forhold til forskellige former for salg                                                                                            | AFS      |
|                                                       | Kvalitetskrav i forhold til salg og servicefunktioner, herunder såvel skrevne som uskrevne normer                                                         | Skelnen mellem forskellige typer af services, som typisk gives i en handelsvirksomhed, som fx eftersalgsservice, reklamationshåndtering eller salgssupport                           | AFS      |
|                                                       | Begreberne strategi, kundeadfærd, præferencestruktur, kulturelle normer og værdier                                                                        | Planlægning af en konkret afgrænset salgs- eller serviceopgave i forhold til kundeadfærd, kultur, normer, værdier m.v.                                                               | AFS, USF |
|                                                       | Forskellige salgskanalers styrker og svagheder                                                                                                            |                                                                                                                                                                                      | AFS      |
|                                                       | Betydningen af relationsopbygning i forhold til kunder og leverandører                                                                                    |                                                                                                                                                                                      | AFS      |
|                                                       | Forskellige metoder og værktøjer til at planlægge og udføre salg og serviceopgaver                                                                        |                                                                                                                                                                                      | AFS      |
| <b>Nr. 5: Forståelse af værdi- og forsyningskæder</b> | Virksomhedens handelsfunktioner, som f.eks. salg, kundeservice, indkøb, logistik                                                                          | Skelnen mellem forskellige opgavers placering i virksomhedens værdi- og forsyningskæde                                                                                               | AFS      |
|                                                       | Konkrete funktioners bidrag til virksomhedens overordnede rolle i værdi- og forsyningskæder i forhold til virksomhedens rolle i værdi- og forsyningskæder | Udførelse af afgrænsede arbejdsopgaver, som knytter sig til salg, kundeservice, indkøb og logistik og forklaring af, hvordan disse opgaver bidrager til værdiskabelse i virksomheden | USF      |
|                                                       |                                                                                                                                                           | Forklaring af et produkts vej gennem værdi- og forsyningskæden                                                                                                                       | AFS      |

## Undervisningens indhold i uddannelsesspecifikt fag for gf2 eventkoordinator

### Undervisningens indhold

I uddannelsen samarbejder grundfagene og en række forskellige tværfaglige forløb og workshops med det formål, at bibringe eleverne de kompetencer, som er nødvendige for overgangen til hovedforløbet. Nedenstående 4 temaer indgår i grundforløbet til detailuddannelsen:

- Virksomhedsudvikling
- Planlægning af messe
- Visuel præsentation
- Kommunikation

I temaet "Udvikling af virksomhed" lærer man med udgangspunkt i forandringsmodeller og en omverdensmodel om faser i et udviklingsprojekt. Man lærer om projektstyring, og hvordan man kan udarbejde og begrunde alternative løsnings- og styringsmodeller for opgaver ud fra virksomhedens og kundens forventninger til service og kvalitet. Man lærer at udarbejde en simpel salgs- og markedsføringsplan med projektøkonomi, budgetting og nøgletal i forbindelse med gennemførelsen af en udviklingsopgave i en virksomhed. Man får viden om relevante salgs- og kommunikationskanaler og lærer at redegøre for valg af kanal i forbindelse med en udvalgt udviklingsopgave. Man får viden om økonomisk drift af en virksomhed, herunder budgetter og årsregnskaber. Der arbejdes med oprettelse af en kundedatabase og brevflertning, og man får indsigt i love og regler omkring dataregistrering. Man opnår it-kompetencer i programmer til tekstbehandling, regneark, økonomi, dtp og databaser.

Temaet "Planlægning af messe" handler om detailhandelens fokus på oplevelser og events. Her kommer man til at arbejde med innovative arbejdsprocesser i forhold til de forskellige arbejdsopgaver, der indgår i udvikling og gennemførelse af en event/oplevelse indenfor detailhandel. I samarbejde med fysiske butikker skal der opbygges en messe med et forudbestemt tema med messestande/varer og markedsføringsmateriale. Der arbejdes med anvendelse af kreative metoder til idéudvikling og forklaring af forretningspotentialet i en eventidé. Man lærer at udvælge værktøjer og metoder til at sikre kreativ og visionær formidling af eventen eller præsentation til den valgte målgruppe. Der skal udarbejdes projektplaner og præsentationer ved hjælp af IT-værktøjer. Der skal udarbejdes budgetter, forskellige former for tilbud og andre konkrete beregninger og synliggørelse af de forventede økonomiske udgifter og indtægter ved eventen. Der arbejdes med visual merchandising blandt andet i forhold til storytelling, visuel identitet og markedsføring. Der arbejdes med fremstilling af reklamefilm. Man opnår kompetence i anvendelse af planlægnings- og præsentationsværktøjer.

I temaet "Visuel præsentation" arbejder eleverne med, hvordan man i forbindelse med gennemførelse af en event indretter stedet for eventens afholdelse og hvordan man bedst muligt eksponerer produktet i eventen for kunderne. Eleverne vil lære teori om opstillingsprincipper. Et vigtigt omdrejningspunkt i temaet er, hvordan der kan skabes eksponering og sammenhæng mellem afholdelsen af forskellige events i virksomheden og til virksomhedens øvrige koncepter.

I temaet "Kommunikation" introduceres eleverne for "Det gode værtsskab". Hvordan præsenteres og sælges den gode oplevelse til kunder og gæster og hvordan sikres den gode service. Der vil være fokus på anvendelse af kropssprog og stemmeføring som elementer til at skabe en øget



troværdighed over for kunder og gæster. Elevarbejdet vil have fokus på anvendelse af stemmeføring ved aktive mundtlige præsentationer. Den praktiske opgave vil være at forberede og gennemføre en tale, hvor eleven skal anvende sin læring og viden om kropssprog, stemmeføring og sprogbrug. Undervejs vil der være gæstebesøg af en professionel aktør f.eks. skuespiller, journalist, kommunikationskonsulent.

## EVENTKOORDINATORUDDANNELSEN MED SPECIALER

| Kompetence                       | Viden                                                                                                                    | Færdigheder                                                                                                                                                                                                         | Primær aktivitet |
|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| <b>Nr. 1:<br/>Kommunikation</b>  | Målgrupper for kommunikation og betydningen af sprognormer i forhold til talesprog og præsentationer samt breve og mails | Udførelse af mundtlig præsentation af en afgrænset opgave ved hjælp af teknologiske værktøjer i forhold til et opstillet mål for formidlingen og under hensyntagen til målgruppen                                   | DA, ENG          |
|                                  | Kommunikationskanaler og teknologiske værktøjer i forhold til formidling og ønsket effekt                                | Udarbejdelse af korte tekster på dansk og engelsk i forhold til en konkret udviklingsopgave og begrundelse for valg af sproglig norm i forhold til tekstens indhold, målgruppe for teksten samt kommunikationskanal | DA, ENG          |
|                                  | Kommunikationssituationer                                                                                                | Udvælgelse af værktøjer og metoder til at sikre kreativ og visionær formidling af en konkret udviklingsopgave eller præsentation til den valgte målgruppe og evaluering af egen fremstilling ved hjælp heraf        | DA, ENG          |
| <b>Nr. 2:<br/>Projektstyring</b> | Faser i et udviklingsprojekt                                                                                             | Udarbejdelse af og begrundelse for alternative løsnings- og styringsmodeller for opgaver ud fra virksomhedens og kundens forventninger til service og kvalitet                                                      | IT               |
|                                  | Administrative, økonomiske, juridiske og sikkerhedsmæssige aspekter ved en eventopgave                                   | Udarbejdelse af projektplaner og præsentationer ved hjælp af IT-værktøjer                                                                                                                                           | IT, USF          |
|                                  | Projektstyring og kvalitetssikring                                                                                       | Løbende justering og opfølgning samt afsluttende projektevalueringer                                                                                                                                                | IT               |
|                                  |                                                                                                                          | Analyse af forskellige problemstillinger og opstilling af alternative løsningsmodeller                                                                                                                              | GF1              |

|                                                      |                                                                                                                          |                                                                                                                                                                         |     |
|------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <b>Nr. 3:<br/>Udvikling og forretningsforståelse</b> | Idéudviklingsprocessens forskellige faser                                                                                | Anvendelse af kreative metoder til idéudvikling og forklaring af forretningspotentialet i en eventidé.                                                                  | USF |
|                                                      | Juridiske og sikkerhedsmæssige aspekter ved en eventopgave                                                               | Udarbejdelse af budgetter, forskellige former for tilbud og andre konkrete beregninger og synliggørelse af de forventede økonomiske udgifter og indtægter ved en opgave | EØ  |
|                                                      | Projektøkonomi, budgettering, nøgletal og principper for forretningsdrift generelt                                       | Udarbejdelse af en simpel salgs- og markedsføringsplan i forbindelse med gennemførelsen af en udviklingsopgave i eventbranchen                                          | AFS |
|                                                      | Relevante salgs- og kommunikationskanaler og redegørelse for valg af kanal i forbindelse med en udvalgt udviklingsopgave | Korrektion af budgetter og planer som følge af afvigelser af de planlagte elementer                                                                                     | AFS |
|                                                      |                                                                                                                          |                                                                                                                                                                         |     |

## Undervisningens indhold i uddannelsesspecifikt fag for gf2 detailhandel

I uddannelsen samarbejder grundfagene og en række forskellige tværfaglige forløb og workshops med det formål, at bibringe eleverne de kompetencer, som er nødvendige for overgangen til hovedforløbet. Nedenstående 4 temaer indgår i grundforløbet til detailuddannelsen:

- Virksomhedsudvikling
- Planlægning af messe
- Visuel præsentation
- Kommunikation

I temaet "Udvikling af virksomhed" lærer man med udgangspunkt i forandringsmodeller og en omverdensmodel om butiksdrift og konkurrenceforhold. Man lærer om forskellige kundetyper og om, hvordan salgsprocessen kan tilrettelægges i forhold til forskellige målgrupper. Man lærer om købsadfærd og salgspsykologi, og hvordan afsætning igennem elektroniske kanaler kan kombineres med afsætning fra en fysisk butik, og man får kendskab til sammenhænge mellem e-handel, sociale medier, sortiment og målgruppe. Man får viden om økonomisk drift af en butik, herunder butikkens budgetter, årsregnskaber, priskalkulationer samt prisstrategiers indflydelse på butikkens resultat. Der arbejdes med oprettelse af en kundedatabase og brevflertning, og man får indsigt i love og regler omkring dataregistrering. Man opnår it-kompetencer i programmer til tekstbehandling, regneark, økonomistyring, dtp og databaser.

Temaet "Planlægning af messe" handler om detailhandelens fokus på oplevelser og events. Her kommer man til at arbejde med innovative arbejdsprocesser i forhold til de forskellige arbejdsopgaver, der indgår i udvikling og gennemførelse af en event/oplevelse indenfor detailhandel. I samarbejde med fysiske butikker skal der opbygges en messe med et forudbestemt tema med messestande/varer og markedsføringsmateriale. Der arbejdes med visual merchandising blandt andet i forhold til storytelling, opstillingsprincipper, butikkens identitet og markedsføring. Man får kendskab til forskellige faser af salgsprocessen ved personligt salg og kundeservice i detailhandelen. Der arbejdes med fremstilling af reklamefilm. Man opnår kompetence i anvendelse af planlægnings- og præsentationsværktøjer.

I temaet "Visuel præsentation" arbejder eleverne med, hvordan man indenfor detailhandlen indretter butikken og eksponerer varerne for kunderne. Eleverne vil herunder lære om grundprincipperne for "visual merchandising" og "space management". I temaet vil eleverne lære ikke blot om de forskellige varegruppers fysiske placering i butikken, men også om, hvordan butikken med dens indretning og placering af inventar og interieur kan lede kunderne rundt i hele butikken. Eleverne vil lære teori om opstillingsprincipper (ABC-pladser) og placering af varer på bestemte steder (XYZ-varer). Et vigtigt omdrejningspunkt i temaet er sammenhængen mellem varestrømmen og kundestrømmen i butikken. I denne sammenhæng arbejdes der også med, hvordan butikkens visuelle profil kan medvirke til at præsentere butikkens/kædens øvrige koncept.

I temaet "Kommunikation" introduceres eleverne for det personlige salg og kundebetjening i butikken. Eleverne skal have kendskab til de forskellige faser af salgsprocessen og kunne anvende de teknikker, der knytter sig til et godt salg og en god service. Eleven skal arbejde med

salgstrappens seks trin, kropssprog (4 x 20 reglen) samt kunne aflæse de forskellige kundetyper. Der arbejdes med konflikthåndtering i forbindelse med salg samt håndtering af reklamationer. De praktiske opgaver vil tage udgangspunkt i rollespil i butik (sælger/kunde), spørgeteknikker samt aktiv lytning. Gæstebesøg fra detailbranchen eller besøg i butik vil indgå i temaet.

## DETAILUDDANNELSEN MED SPECIALER

| Kompetence                     | Viden                                                                                  | Færdigheder                                                                                                      | Primær aktivitet |
|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| <b>Nr. 1:<br/>Butiksdrift</b>  | Arbejdsopgaver i forbindelse med salgsklar butik                                       | Klargøring af butikken til salg                                                                                  | USF              |
|                                | Butikskoncepter og hvordan trends kan påvirke udvikling i koncepterne                  | Skelnen mellem forskellige butikskoncepter og forklaring af trends påvirkning af konceptudviklingen              | AFS              |
|                                | Space management                                                                       | Forklaring af principperne i space management                                                                    | AFS              |
|                                | Sammenhænge mellem afsætningskanaler og konkurrencesituationen                         | Anvendelse af viden om afsætningskanalers påvirkning på konkurrencesituationen på et givent marked               | AFS              |
|                                | Værdikæden                                                                             | Forklaring af koblingen imellem værdikæde og butikskoncepter                                                     | AFS              |
|                                | Afgrænsede dele af detailhandelslovgivningen                                           | Analyse af udvalgte dele af detailhandelslovgivningens påvirkning af kunderne og butikken                        | AFS              |
| <b>Nr. 2:<br/>Butikøkonomi</b> | Begrebet forretningsforståelse i en detailvirksomhed og de elementer, der indgår heri. | Forklaring af koblingen imellem forskellige forretningskoncepter og fortjeneste og omkostninger ved koncepterne. | AFS              |
|                                | Data til udvikling af kunderettede tilbud                                              | Forklaring af hvordan en detailhandel kan udvikle kunderettede tilbud med anvendelse af data.                    | IT               |
|                                | Digitalisering af forretningsprocesser                                                 | Begrundelse for den stigende digitalisering af detailhandelen                                                    | AFS              |
|                                | Prisstrategier og deres påvirkning af fortjenesten                                     | Skelnen imellem forskellige forretningskoncepters anvendelse af prisstrategier                                   | AFS              |

|                                          |                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |     |
|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
|                                          | Frem- og tilbagegående kalkulation af priser og omkostninger                                               | Udførelse af frem- og tilbagegående kalkulationer                                                                                                                                                                                                                                                          | AFS |
| <b>Nr. 3:<br/>Performance</b>            | Opbygning af en præsentation                                                                               | Udarbejdelse af en præsentation<br>Gennemførelse af en forberedt præsentation                                                                                                                                                                                                                              | IT  |
|                                          | Kropssprog og stemmeføring som elementer i at skabe en øget troværdighed                                   | Forklaring af hvordan forskellige virkemidler, kropssprog, stemmeføring og andet påvirker tilhørernes opfattelse af ideen, produktet eller konceptet<br>Kropssprogets anvendelse til at øge tilhørernes interesse i ideen, produktet eller konceptet<br>Anvendelse af stemmeføring aktivt ved præsentation | USF |
| <b>Nr. 4:<br/>Salg</b>                   | Forskellige faser af salgsprocessen ved personligt salg                                                    | Anvendelse af de forskellige faser af salgsprocessen ved personligt salg                                                                                                                                                                                                                                   | AFS |
|                                          | Forskellige kundetyper                                                                                     | Begrundelse for hvordan salgsprocessen skal tilrettelægges i forhold til forskellige kundetyper                                                                                                                                                                                                            | AFS |
|                                          | Konflikters opståen og håndtering                                                                          | Forklaring af konflikthåndtering                                                                                                                                                                                                                                                                           | AFS |
|                                          | Kundeservice i detailhandelen                                                                              | Forklaring af god kundeservice                                                                                                                                                                                                                                                                             | AFS |
| <b>Nr. 5:<br/>Visual merchandising</b>   | Grundprincipper for visual merchandising                                                                   | Anvendelse af grundprincipperne i visual merchandising til indretning af salgslokalet                                                                                                                                                                                                                      | USF |
|                                          | Principperne for indretning af et salgslokale                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | USF |
|                                          | Grundprincipperne inden for opstillingsprincipper                                                          | Udarbejdelse af en opstilling ud fra grundprincipperne inden for opstillingsprincipper                                                                                                                                                                                                                     | USF |
| <b>Nr. 6:<br/>Innovation/iværksætter</b> | Indholdet og opbygningen af en innovativ arbejdsproces                                                     | Gennemførelse af innovativ arbejdsproces                                                                                                                                                                                                                                                                   | USF |
|                                          | De forskellige arbejdsopgaver der indgår i udvikling og gennemførelse af en event/oplevelse i detailhandel | Planlægning og udførelse af en mindre event i detailvirksomheden                                                                                                                                                                                                                                           | USF |
|                                          | Events/oplevelsers indgåelse i en detailvirksomheds salg og markedsføring                                  | Forklaring af detailhandelens fokus på oplevelser og events                                                                                                                                                                                                                                                | USF |

|                                                     |                                                                                                                                                                            |                                                                                                               |     |
|-----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
|                                                     | Opbygning af et butikskoncept og sammenhængen imellem målgruppe og sortiment, beliggenhed, afsætningskanaler, markedsføring og hjemmeside, prispolitik samt servicekoncept | Udarbejdelse af et butikskoncept ud fra givne produkter til givne målgrupper                                  | AFS |
|                                                     | Forudsætninger der skal være til stede for at starte en ny butik                                                                                                           | Forklaring af faserne i etablering af en butik                                                                | USF |
| <b>Nr. 7:<br/>Afsætning via elektroniske medier</b> | Fordele og ulemper ved afsætning igennem forskellige elektroniske kanaler                                                                                                  | Forklaring af hvordan afsætning igennem elektroniske kanaler kan kombineres med afsætning fra en fysisk butik | IT  |
|                                                     | Multikanalmarkedsføring                                                                                                                                                    | Forklaring af fordele ved multikanalmarkedsføring                                                             | DA  |
|                                                     | Forskellige e-handelsplatforme                                                                                                                                             | Forklaring af den stigende anvendelse i e-handel ud fra forbrugernes købsadfærd og trends                     | AFS |
|                                                     | Fordele og ulemper ved anvendelse af forskellige sociale medier i en afsætningssituation                                                                                   | Forklaring af sammenhængen imellem anvendelse af forskellige sociale medier, sortiment og målgruppe           | DA  |



## Mål og indhold for uddannelsernes grundfag

### Erhvervsøkonomi, C

#### Fagets formål

Elevens arbejde med faget skal give erhvervsøkonomiske kompetencer med henblik på at varetage arbejdsopgaver i en virksomhed. Faget har desuden et almindende formål, hvor evnen til at identificere og inddrage økonomiske forhold styrkes. Endelig har faget et studieforberedende aspekt. Eleven bliver i stand til at identificere, behandle og formidle de typiske erhvervsøkonomiske problemstillinger, der indgår i elevens uddannelsesområde.

| Erhvervsøkonomi niveau C |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Modul                    | Beskrivelse og indhold                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 1                        | <p><b>Iværksætter og opstart af virksomhed</b></p> <p>Eleverne skal opnå kendskab til de forskellige virksomhedstyper, og de særegne forhold der kendetegner dem.</p> <p>Eleven skal vurdere de økonomiske overvejelser og undersøgelser, der skal gøres ved etablering af en virksomhed. Dette kan være i forhold til fx investeringer, kapitalbehov, finansieringsformer, udviklingsomkostninger, knowhow m.m.</p> <p><b>Relevant teori:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Virksomhedstyper<br/>Forskellen på service-, handels- og produktionsvirksomheder</li><li>• Ejerformer<br/>Enkeltmandsvirksomhed, I/S, ApS, A/S, kapital krav og hæftelse</li><li>• Opstart<br/>Kapitalbehov, finanserings-muligheder</li><li>• Etableringsbudget<br/>Etableringsbudget, lånetyper, egenkapital, opstilling af en åbningsbalance</li></ul> |
| 2                        | <p><b>Regnskabsmodeller</b></p> <p>Eleven kan anvende, og skelne mellem, forskellige regnskabsmodeller (regnskabsopstillinger), herunder de modeller/opstillinger, der anvendes inden for de forskellige virksomhedstyper og forskellene på personligt ejet virksomheder contra virksomheder i selskabsform. Eleven kan forklare ligheder og forskelle.</p> <p>Fokus på den generelle forståelse for regnskabsmodellernes indhold og funktion og de forskelle, der hænger sammen med virksomhedens kontekst. Eleven skal kunne "læse" regnskaber og herudfra kommunikere om virksomhedens økonomiske situation.</p> <p><b>Relevant teori:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Regnskabsopstillinger</li><li>• Personlig ejet, selskabsform.</li></ul>                                                                                    |

|                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Håndtering af privatforbrug og betaling af skat.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <p><b>3</b></p> | <p><b>Nøgletal og analyse af regnskaber</b></p> <p>Eleven kan anvende nøgletal til belysning og bedømmelse af indtjeningsevnen såsom bruttoavanceprocent, dækningsgrad og overskudsgrad, og rentabiliteten såsom afkastningsgrad, aktivernes omsætningshastighed og overskudsgrad.</p> <p>Fokus på, at eleven opnår en grundlæggende forståelse for nøgletal og deres anvendelse.</p> <p><b>Relevant teori:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Relevante nøgletal<br/>Aktivernes omsætningshastighed, BA, DB, OG, AG</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <p><b>4</b></p> | <p><b>Handelsregning</b></p> <p>Eleven skal kende formålet med at udarbejde kalkulationer og prisoptimerings beregninger. Hvordan disse værktøjer anvendes til virksomhedernes fastlæggelse af prispolitikker og til sikring af, at produkterne og ydelserne bidrager til virksomhedens indtjening. Der arbejdes med for- og efter-kalkulationer, herunder inddrages forskelle mellem forskellige virksomhedstyper samt relevante prisoptimerings modeller til valg mellem afsætnings-alternativer.</p> <p><b>Relevant teori:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Priskalkulation<br/>Salgspris, kostpris, salgsmoms, købsmoms</li> <li>• Valutaberegning</li> <li>• Omregning af kostpris i fremmed valuta, betalingsbetingelser, valg af leverandør</li> <li>• Prisoptimering<br/>Beregning af den optimale salgspris efter enheds- og totalmetoden</li> </ul> |

|                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>5</b></p> | <p><b>Budget</b></p> <p>Eleven kan anvende og forklare formålet med et resultatbudget og likviditetsbudget, og hvad man kan udlede af dem, herunder på hvilken måde de kan indgå i en virksomheds økonomistyring. Hvordan budgettet kan indgå som styringsredskab ved den løbende budgetkontrol.</p> <p>Fokus her er, at eleven opnår en grundlæggende forståelse for området og kan anvende budgetter, herunder kan redegøre for de forskelle, der er inden for de forskellige virksomhedstyper.</p> <p><b>Relevant teori:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultatbudgetter</li> <li>• Likviditetsbudgetter</li> </ul>                                                                                                                                                                 |
| <p><b>6</b></p> | <p><b>Omkostninger</b></p> <p>Eleven kan forklare, hvilke typer af omkostninger der findes og hvordan de ændrer sig ved varierende afsætning.</p> <p>Eleven kender forskellen på faste kapacitetsomkostninger og variable omkostninger og kan foretage en vurdering af, om variable omkostninger er proportionale, progressive eller degressive. Kan også skelne imellem begreberne omkostning, udgift og udbetaling.</p> <p><b>Relevant teori:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Faste og variable omkostninger (omkostningstyper)</li> <li>• Forskellen på indtægter, omkostninger og udgifter</li> <li>• Forløbet ved stigende afsætning</li> </ul>                                                                                                                                     |
| <p><b>7</b></p> | <p><b>Personalestyring</b></p> <p>Eleven opnår en grundlæggende forståelse for begreber og metoder inden for personalestyring og de forskelle der vil være inden for de forskellige virksomhedstyper. Eleven kan forklare om forskellige lønformer, der kan komme i spil inden for de forskellige virksomhedstyper. Eleven kan anvende relevante nøgletal til belysning af personaleressourcernes effektivitet som fx omsætning pr. lønkrone, overskud pr. lønkrone og omsætning pr. fuldtidsansat. Disse beregninger skal sætte eleven i stand til at belyse om virksomheden udnytter sine personaleressourcer på en effektiv måde. <b>Relevant teori:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Personale nøgletal</li> <li>• Lønformer</li> </ul> <p>Lønsedlens indhold (AM, ATP og A-skat)</p> |

|                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>8</b></p>  | <p><b>Miljø og social ansvarlighed</b></p> <p>Eleven kan reflektere over den betydning miljøområdet og social ansvarlighed har for en virksomhedens drift. Der inddrages begreber såsom miljømærker, certificering og CSR. Der reflekteres herunder over forskelle mellem miljøbelastningen inden for forskellige virksomhedstyper. Eleven opstiller miljøindikatorer til belysning af udviklingen i virksomhedens miljøforhold i form af indekstal, der sammenstiller ressourceforbrug med aktivitetsindikatorer.</p> <p><b>Relevant teori:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Miljøbegreber (miljømærker, grønne regnskaber mm.)</li> <li>• Miljøindikatorer</li> <li>• CSR</li> </ul> |
| <p><b>9</b></p>  | <p><b>Logistik (styring af vareindkøb og optimering af vareindkøb)</b></p> <p>Eleven kan diskutere og vurdere faktorer, der kan indgå ved optimering af virksomhedens varekøb. Dette kan fx være sammenhængen mellem salgsbudgetter og varekøbsbudgetter og hvordan der er behov for justeringer i vareindkøbet, hvis salgsbudgetterne afviger. Kan også omhandle, hvilke faktorer der indgår i fastlæggelse af den optimale indkøbsstørrelse.</p> <p><b>Relevant teori:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Styring og optimering af vareindkøb</li> <li>• Varernes omsætningshastighed</li> <li>• Indkøbsstrategier</li> <li>• Sammenligning af salgsstatistikker</li> </ul>            |
| <p><b>10</b></p> | <p><b>Økonomistyringssystemer</b></p> <p>Eleven skal opnå forståelse for økonomistyringssystemers opbygning og anvendelighed, herunder hvor i systemet der indtastes hvilke typer data og hvordan disse data anvendes på tværs af modulerne, fx finans, debitor, kreditor og lager. Eleven skal på grundlæggende måde anvende moduler i Summa-summarum; finans, kreditor, debitor og lager (oprette varer).</p> <p><b>Relevant teori:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Grundlæggende bogføring og registrering</li> </ul>                                                                                                                                                              |

|          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>5</b> | <p><b>Regnskabsbegreber og analyse</b></p> <p><b>Afskrivningsregler</b><br/>Afskrivningsmetoder, den lineære metode og saldometoden <b>Opstil et regnskab i en handelsvirksomhed.</b><br/>Resultatopgørelse med noter i beretningsform, balance med noter (opstilles i EXCL regneark)</p> <p><b>Nøgletal beregning og analyse</b><br/>Bruttoavanceprocent, overskudsgrad, dækningsgrad, indekstal, vurdering af virksomhedens omkostninger</p> <p><b>Opstilling af et regnskab i en produktionsvirksomhed</b><br/>Funktionsopdeling af omkostningerne, produktionsomkostninger, distributionsomkostninger, administrationsomkostninger, lønfordeling</p> |
| <b>6</b> | <p><b>Budgetter</b><br/>Opstilling af resultatbudget, likviditetsbudget i en handelsvirksomhed og produktionsvirksomhed</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>7</b> | <p><b>Miljø og socialt ansvar</b><br/>Forståelse af miljømærke, beregning af miljøindikatorer, indekstal, analyse, interessegrupper i miljøregnskaber, listevirksomheder, informationsøgning af grønne regnskaber-</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

### Faglige mål

1. Vurdere de økonomiske overvejelser ved etablering af forskellige virksomhedstyper,
2. anvende og skelne mellem regnskabsmodeller,
3. anvende og kommentere relevante nøgletal ved analyse af regnskaber,
4. udvælge og anvende kalkulationer og prisoptimering,
5. forklare og anvende forskellige budgetter,
6. forklare forskellige typer af en virksomheds omkostninger,
7. forklare og anvende metoder inden for personalestyring,
8. reflektere over begreber og modeller inden for miljø og social ansvarlighed,
9. diskutere og vurdere faktorer, der indgår i styring af vareindkøb,
10. vurdere virksomhedens hensigtsmæssige brug af et relevant økonomistyringssystem og
11. selvstændigt formidle erhvervsøkonomiske informationer, mundtligt og skriftligt.

## Kernestof

### **1. Iværksætteri og innovation**

Processer ved opstart af de forskellige virksomhedstyper, service-, handels- og produktionsvirksomheder

### **2. Regnskabsmodeller og nøgletal**

- a. Regnskabsmodeller inden for forskellige virksomhedstyper og ejerformer
- b. Nøgletal

### **3. Handelsregning**

- a. Kalkulationer
- b. Prisoptimering

### **4. Budget**

- a. Resultatbudget
- b. Likviditetsbudget

### **5. Omkostninger**

- a. Omkostningstyper
- b. Forløbet ved stigende afsætning

### **6. Personalestyring**

- a. Personale nøgletal
- b. Lønformer

### **7. Miljø og social ansvarlighed**

- a. Miljøbegreber
- b. Miljøindikatorer
- c. CSR

### **8. Logistik**

Styring og optimering af vareindkøb

### **9. Økonomistyringssystemer**

Virksomhedens økonomiske informations- og styringssystemer

### **10. Kommunikation**

Mundtlig og skriftlig formidling af erhvervsøkonomiske informationer

## Supplerende stof

Der suppleres med aktuelle erhvervsøkonomiske cases og brancherelaterede erhvervsøkonomiske problemstillinger.

## Afsluttende prøve

Der afholdes en mundtlig prøve. Prøven tager udgangspunkt i en opgave med en praktisk orienteret problemstilling. Opgaverne stilles af skolen.

Eleven har 60 minutters forberedelsestid til løsning af den praktisk orienterede problemstilling.

Eksaminationen varer ca. 30 minutter inklusive votering.

Elevens præstation helhedsbedømmes i forhold til fagets mål.

### Eksaminationsgrundlag

Eksaminationsgrundlaget er den opgave med en praktisk orienteret problemstilling, som skolen stiller til prøven.

### Bedømmelsesgrundlag

Bedømmelsesgrundlaget er en helhedsvurdering af elevens løsning af den praktisk orienterede problemstilling og elevens mundtlige præstation.

Bedømmelseskriterier EUD Erhvervsøkonomi niveau C

| Faglige mål UVM                                                                      | Kernestof                                                                                                                                 | Væsentlige mangler                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Uvæsentlige mangler                                                                                                                                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1) Vurdere de økonomiske overvejelser ved etablering af forskellige virksomhedstyper | 1. Iværksætterri og innovation<br>Processer ved opstart af de forskellige virksomhedstyper, service-, handels- og produktionsvirksomheder | Mangler forståelse for de forskellige virksomhedstyper<br>Ingen kendskab til de væsentligste forhold omkring opstart af en virksomhed som <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hvor skal virksomheden placeres</li> <li>- Hvilke varetyper skal forhandles</li> <li>- Hvor stort skal varelageret være</li> <li>- Hvad koster det at leje lokaler</li> <li>- Hvad har du brug for af inventar</li> </ul> | Få mangler i brug af fagudtryk                                                                                                                            |
| 2) Anvende og skelne mellem regnskabsmodeller                                        | 2. Regnskabsmodeller og nøgletal<br>a. Regnskabsmodeller inden for forskellige virksomhedstyper og ejerformer                             | Har ikke kendskab til det artsopdelte regnskab med noter.<br><br>Har ikke kendskab til forskellen på et regnskab for en personlig ejet virksomhed og et selskab                                                                                                                                                                                                                                              | Anvendt forkert kontonummer.<br>Anvendt forkert beløb.<br>Små regnefejl.<br>Have anvendt en forkert omkostningskonto – inden for samme omkostningsgruppe. |
| 3) Anvende og kommentere relevante nøgletal ved analyse af regnskaber                | b. Nøgletal                                                                                                                               | Har ikke kendskab til udregning af Overskudsgrad, Dækningsgrad, Bruttoavanceprocent og indekstal.<br>Kan ikke forklare hvad de viser.                                                                                                                                                                                                                                                                        | Fejl i beregninger af nøgletal og indekstal.                                                                                                              |
| 4) Udvælge og anvende kalkulationer og prisoptimering                                | 3. Handelsregning<br>a. Kalkulationer<br>b. Prisoptimering                                                                                | Kan ikke opstille en bidragskalkulation<br>Kan ikke beregne en assurance                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Regnefejl                                                                                                                                                 |



|                                                                    |                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                           |
|--------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                    |                                                                                         | <p>Kan ikke fratække moms<br/> Kan ikke omregne udenlandske beløb til DKr.<br/> Ingen forståelse for valg af optimal salgspris.<br/> Ingen kendskab til beregning af dækningsbidrag.</p>                                                                                                               | <p>Fejl i beregninger. Svært ved at huske de to metoder og forskellen på de to metoder.</p>                               |
| <p>5) Forklare og anvende forskellige budgetter</p>                | <p>4. Budget<br/> a. Resultatbudget<br/> b. Likviditetsbudget</p>                       | <p>Har ikke kendskab til forskellen på et budget og et regnskab. Har ikke forståelse for at regnskabsposterne ændre sig år efter år.<br/> Kan ikke udregne procentvise ændringer i regnskabsposterne.<br/> Har ikke forståelse for afvigelser og om det er plus afvigelser eller minus afvigelser.</p> | <p>Fejl i beregninger.</p>                                                                                                |
| <p>6) Forklare forskellige typer af en virksomhedsomkostninger</p> | <p>5. Omkostninger<br/> a. Omkostningstyper<br/> b. Forløbet ved stigende afsætning</p> | <p>Kan ikke kende forskel på variable og faste omkostninger.<br/> Har ikke kendskab til hvorfor en omkostning opstår.<br/> Kender ikke begreberne degressivt, progressivt og proportionalt. Kan ikke forklare hvad de betyder.</p>                                                                     | <p>Hvis eleven ikke kan huske fagudtryk som Springvis variable omkostninger, reversible og irreversible omkostninger.</p> |
| <p>7) Forklare og anvende metoder indenfor personalestyring</p>    | <p>6. Personalestyring<br/> a. Personale nøgletal<br/> b. Lønformer</p>                 | <p>Har ikke kendskab til udregning af nettoomsætning pr. lønkrone, nettoomsætning pr. fuldtidsansat, overskud pr. lønkrone, overskud pr. fuldtidsansat og indekstal. Udviser ikke forståelse for tallene. Har ikke kendskab til tidløns og præstationsløns.</p>                                        | <p>Fejl i udregninger og fejl ved afrundinger.</p> <p>Ikke kan huske begreber som provisionsløns og akkordløns</p>        |

|                                                                                     |                                                                                             |                                                                                                                                                                                               |                                              |
|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| 8) Reflektere over begreber og modeller indenfor miljø og socialt ansvar            | 7. Miljø og social ansvarlighed<br>a. Miljøbegreber<br>b. Miljøindikatorer                  | Ingen kendskab til udregning af nøgletal og indekstal. Kan ikke beregne miljøindikatorer. Kan ikke forklare hvad de viser                                                                     | Fejl i beregninger af nøgletal og indekstal. |
|                                                                                     | c. CSR                                                                                      |                                                                                                                                                                                               |                                              |
| 9) Diskutere og vurdere faktorer, der indgår i styring af vareindkøb                | 8. Logistik<br>Styring og optimering af vareindkøb                                          | Ingen forståelse for begreber som leveringsservice, logistikomkostninger, minimumslager, maksimumslager, sikkerhedslager, gennemsnitligt lager, varelagerets omsætningshastighed og lagerdage | Fejl i beregninger                           |
| 10) Vurdere virksomhedens hensigtsmæssige brug af et relevant økonomistyringssystem | 9. Økonomistyringssystemer<br>Virksomhedens økonomiske informations- og styringssystemer    | Ingen kendskab til registrering i SummaSummarum.<br>Ingen kendskab til brug af kassekladde, oprettelse af kreditorer, debitorer og varer.                                                     |                                              |
| 11) Selvstændigt formidle erhvervsøkonomiske informationer, mundtligt og skriftligt | 10. Kommunikation<br>Mundtligt og skriftligt formidling af erhvervsøkonomiske informationer | Opgaverne skal fremlægges ved brug af excel regneark                                                                                                                                          | Separatortegn ikke er anvendt.               |

## Afsætning C

| Modul    | Beskrivelse og indhold                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1</b> | <b>Personligt salg og kundebetjening</b><br><b>Kundebetjening</b><br>Rådgivende salg, Klassisk salg, Selvbetjening<br><b>Kropssprog</b><br>Kundevurdering, Kropsstøj<br><b>Salgstrappen</b><br>Forberede, åbne, analyse, demonstration, indledning og afslutning<br><b>Kundetyper</b><br>Den kritiske, den snakkesalige, den skeptiske og den tavse                                                                                                                                                                                                        |
| <b>2</b> | <b>Markedsføring</b><br><b>Markedsføringsbegrebet</b><br>Tiltag som virksomhederne gennemfører for at opfylde kundernes ønsker<br><b>Reklame</b><br>AIDA, manipulerende-, informative- reklamer<br><b>Online markedsføring</b><br>E-mail, hjemmesider, banner, pop-up<br><b>Sales promotion</b><br>Konkurrencer, loyalitetsprogrammer, gaver, messer<br><b>Public Relation</b><br>Sponsoring, product placement<br><b>Parametermix</b><br>4 P'er, grund-, kontaktparametre<br><b>Markedsføringsplan</b><br>Målgruppe valg, budget, formulering, opfølgning |
| <b>3</b> | <b>Lovgivning</b><br><b>Købeloven</b><br>Bestemmelser om forbruger køb<br><b>Markedsføringsloven</b><br>Bestemmelser om markedsføring<br><b>Lov om visse forbruger aftaler</b><br>Bestemmelser omkring indgåelse af aftaler                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>4</b> | <b>Markedsforhold</b><br><b>Behov og købemotiver</b><br>Maslow, medfødte-, kulturbestemte behov<br><b>Købsadfærd</b><br>Købstyper, købsroller, faser, vaner<br><b>Konkurrenceforhold</b><br>Bred – snæver, markedsformer, analyse, position, markedsopdeling<br><br><b>Virksomhedens omverden</b><br>Nær – fjernmiljø                                                                                                                                                                                                                                      |

|          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>5</b> | <b>Ide og mål</b><br><b>Idegrundlag</b><br>"Et lyst indfald"<br><b>SWOT</b><br>Analyse af virksomheden<br><b>Ide</b><br>Strategisk planlægning, hvilke behov ønsker virksomheden at dække<br><b>Mål</b><br>Hvilken fremtidig tilstand vil virksomheden befinde sig i<br><b>Politikker</b><br>Retningslinjer for at opnå sine mål |
| <b>6</b> | <b>E- Handel</b><br>Identificere muligheder og udfordringer ved elektronisk handel                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>7</b> | <b>Branding</b><br>Forklare begrebet branding                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>8</b> | <b>Tab og svind</b><br>Forklare begrebet tab og svind                                                                                                                                                                                                                                                                            |

### Faglige mål

1. Identificere grundlæggende afsætningsforhold på forskellige markeder,
2. anvende simple afsætningsøkonomiske modeller i brancherelevante sammenhænge,
3. anvende grundlæggende viden om konkrete virksomheders omverdensforhold, udbud og efterspørgsel til at begrunde afsætning og markedsføring i enkle, brancherelevante sammenhænge,
4. forklare begrebet branding og
5. bearbejde og præsentere informationer om en virksomheds grundlæggende markedsforhold.

### Kernestof

1. Virksomheders omverdensforhold
2. Marketingmix: produkt, pris, distribution og promotion og markedsføringsplan
3. Efterspørgselsforhold: markedets størrelse, segmentering og målgruppevalg, købsadfærd på konsumentmarkedet
4. Udbudsforhold: markedsafgrænsning og konkurrencesituation
5. Branding i private og offentlige virksomheder
6. Serviceydelser og tjenester i private eller offentlige virksomheder

### Supplerende stof

Afhængig af uddannelse suppleres med et eller flere af nedenstående område

1. Multikanalmarkedsføring
2. Relationsmarkedsføring
3. Digital markedsføring og branding i offentlige virksomheder
4. Afsætning via elektroniske medier, herunder e-handel og sociale medier
5. Kommunikation i branding eller markedsføringsmæssige sammenhænge til forskellige målgrupper

### Dokumentation

Som led i undervisningen arbejder eleven med en brancherelevant case udarbejdet af skolen, hvor fagets metoder og modeller anvendes til belysning af en konkret problemstilling. Casearbejdet kan dokumenteres med en skriftlig rapport, en synopsis, en analyse, en præsentation eller en hjemmeside. Uanset valg af dokumentationsform skal der altid foreligge en skriftlig dokumentation på minimum 2 normalsider pr. elev. I casen skal eleven arbejde selvstændigt med afsætningsmæssige problemstillinger.

### Afsluttende prøve

Der afholdes en mundtlig prøve. Prøven tager udgangspunkt i elevens dokumentation. Eleven fremlægger dokumentationen for eksaminator og censor. Fremlæggelsen af dokumentationen må maksimalt fylde 1/3 af den afsatte tid til eksaminationen. Den resterende tid anvendes til dialog om dokumentationen, samt afprøvning af elevens viden om afsætningsmæssige spørgsmål. Eksaminationen af den enkelte elev varer ca. 30 minutter, inklusive votering. Elevens præstation helhedsbedømmes i forhold til fagets mål.

### Eksaminationsgrundlag

Eksaminationsgrundlaget er elevens dokumentation.

### Bedømmelsesgrundlag

Bedømmelsesgrundlaget er elevens dokumentation og elevens mundtlige præstation ved den efterfølgende dialog og afprøvning af elevens viden.

### Bedømmeskriterier

Der henvises til § 8, stk. 3. *Stk. 3.* Skolen beskriver prøvens bedømmeskriterier. Dog indgår fagbilagets bedømmeskriterier, hvor de er beskrevet i fagbilaget. Bedømmeskriterierne skal tage udgangspunkt i de væsentlige mål og krav, som skolen har udvalgt i forhold til prøven samt i prøvens bedømmelsesgrundlag.

## Informationsteknologi C

| Informationsteknologi, C                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Modul 1:<br>Informationsteknologiens konsekvenser | Intro til IT og til teknologiens konsekvenser<br><br>Informations-teknologiens konsekvenser.pptx<br><br>Læs "IT i alting", "IT i detailhandlen", og "IT i virksomheden" - se opgaverne til de enkelte afsnit igennem og tage notater.<br><br>Opgaven 3D Print<br><br>Fremlæggelse og Word<br><br>Supplerende stof:<br><br>Ny app kan fortælle dig, præcis hvad der står hjemme i dit køleskab  |
| Modul 2<br>Word/kommunikation                     | Word (Tabulator, indholdsfortegnelse, skabelon, brevpletning, Tabel, multimedier og layout)<br><br>Word<br><br>Læs afsnittet "Kommunikation" i IT til HG (IBog)<br><br>Kommunikation<br><br>Kommunikation.pptx<br><br>Case 3 (brevpletning) afleveres<br><br>Vejledning til opgaver Lovgivning og Informationssøgning.docx<br><br>Word, Publisher, Informationssøgning og Lovgivning Publisher |
| Titel 3<br>Lovgivning/Informationssøgning         | Vejledning til opgaver Lovgivning og Informationssøgning.docx<br><br>Word, Publisher, Informationssøgning og Lovgivning Publisher<br><br>Lovgivning og Informationssøgning<br><br>Excel: Målsøgning, Hvis-funktion og simulering                                                                                                                                                               |

### Faglige mål

1. Udføre effektiv anvendelse af informationsteknologi i brancherelevante opgaver,
2. Undersøge og diskutere virksomhedens behov og bearbejdning af data
3. anvende en database til behandling af data og udtrække information fra denne
4. anvende data på tværs af programmer
5. redegøre for, hvordan informationsteknologi kan anvendes til tids- og ressourcestyring,
6. anvende modeller til analyse og vurdering af behov for informationsteknologiske løsninger,
7. udarbejde forslag til fornyelse af afgrænsede dele af virksomhedens informationsteknologi,
8. redegøre for, hvordan udvikling og forandring i informationsteknologien påvirker individet, virksomheden og samfundet og

9. 9. reflektere over en brancherelevant informationsteknologisk problemstilling, samt formidle løsningsforslag til denne skriftligt og mundtligt.

## Kernestof

### 1. Brancherelevante it-systemer

- Anvendelse af forskellige brancherelevante systemer og relevante funktioner i systemerne på en effektiv måde

### 2. Datahåndtering

- Indsamling, bearbejdning og analyse af data til planlægning og opfølgning, herunder tidsanvendelse og ressourceudnyttelse

### 3. Database

- Opbygge og anvende database og vise hvordan udtræk kan anvendes

### 4. Dokumentformater

- a. Anvendelse af forskellige dokumentformater
- b. Import og eksport af data- og dokumentformater mellem programmer
- c. Problemstillinger ved anvendelse af forskellige dokumentformater

### 5. Informationsteknologiske forandringsprocesser

- a. Modeller og teorier til beskrivelse af informationsteknologiske forandringsprocesser
- b. Informationsteknologiske forandrings påvirkning af medarbejders og virksomheders måde at udføre arbejdet på
- c. Implementering af informationsteknologi i virksomhed og samfund

## Supplerende stof

Det supplerende stof skal udvælges således, at det: medvirker til opnåelse af de faglige mål, så de faglige mål ses i en sammenhæng, understøtter anvendelsen af it i tværfaglige sammenhænge og viser de aktuelle udviklingstendenser, inden for faget.

## Dokumentation

Eleven udarbejder løbende dokumentation for sit arbejde med informationsteknologien. Dokumentationen skal understøtte elevens motivation i faget, ved at eleven kan se en progression i opbygning af kvalifikationer.

Der skal særskilt udarbejdes dokumentation på det niveau eleven afslutter med eksamen. Denne dokumentation indgår i den mundtlige afsluttende prøve. Emnerne skal på forhånd godkendes af

læreren. Besvarelsene skal dokumentere elevens samlede læringsresultat. De valgte emner skal have en sådan bredde, at der kan eksamineres bredt i faget.

### Afsluttende prøve

Til caseeksamen efter § 9 skal elevens udarbejdede dokumentation, indgå med et spørgsmål i én af de 5-7 ukendte caseopgaver

Den afsluttende prøve er mundtlig og tager sit udgangspunkt i elevens udarbejdede dokumentation. Eleven fremlægger sit emne og inddrager relevant it- og erhvervsfagligt udstyr i den afsluttende prøve. Eksaminationen af den enkelte elev varer ca. 30 minutter, inklusive votering.

### Eksaminationsgrundlag

På C-niveau er eksaminationsgrundlaget elevens udarbejdede dokumentation.

### Bedømmelsesgrundlag

I bedømmelsen skal indgå en samlet vurdering af elevens dokumentation, herunder den udarbejdede dokumentation, valg af værktøj, anvendelse af værktøjet og elevens evne til at formidle, dokumentere og perspektivere sit emne.

### Bedømmeskriterier

Der henvises til § 8, stk. 3. *Stk. 3.* Skolen beskriver prøvens bedømmeskriterier. Dog indgår fagbilagets bedømmeskriterier, hvor de er beskrevet i fagbilaget. Bedømmeskriterierne skal tage udgangspunkt i de væsentlige mål og krav, som skolen har udvalgt i forhold til prøven samt i prøvens bedømmelsesgrundlag.



## Evaluering og bedømmelse

### Afsluttende standpunktsbedømmelse

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

### 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 og i tråd med den standardiserede grundforløbsprøve for den pågældende uddannelse. Prøveformen for grundforløbsprøven er casebaseret.

Hvis man i forbindelse med eksamensopgaven har behov for hjælp med læsning, skrivearbejde eller lignende, vil der blive lavet individuelle aftaler, om hvilken hjælp eleven har behov for. Aftaler om hjælp til eksamen skal i god tid inden eksamensstart være aftalt med eksaminator, og censor er orienteret på forhånd.

### Coaching af elever på casearbejdsdagen

Skolen kan på casearbejdsdagen stille en coach til rådighed for eleven. Coachen må ikke yde faglig vejledning eller hjælpe med løsninger på opgaver, men alene bidrage til elevens faglige aktivitet og opgaveløsning ved at lytte til elevens faglige overvejelser og stille åbne, ikke-ledende spørgsmål til eleven.

#### Formålet med coaching

Formålet med coaching er at give eleven mulighed for at forklare coachen – og sig selv – løsningsforslag og begrundelser for de valgte løsningsforslag. Eleven kan på den måde tale sig frem til om ideer og løsninger er holdbare og finde nye vinkler på de delopgaver, som eleven præsenterer for coachen. Det er eleven selv, der skal finde løsninger og ideer. Det er eleven, der skal forklare for coachen.

Coachen må ikke yde faglig vejledning. Den faglige viden og vejen til faglig viden har eleven selv ansvaret for på casearbejdsdagen. Coachens funktion er at være med til at skabe optimale rammer for, at eleven udnytter sit faglige potentiale.

- Coaching handler ikke om opgaven, men om den elev, der skal løse opgaven
- Coaching handler ikke om at forbedre opgaven, men om at forbedre arbejdsprocessen
- Coaching korrigerer ikke fejl, men arbejdsmetoden
- Coachen er ikke dommer, men konsulent og vejleder

Coachen kan få det til at lykkes for eleven ved at:

- lade eleven føre ordet
- beskrive/gengive, hvad coachen hører
- lytte til elevens løsningsforslag

- stille åbne hv-spørgsmål (først og fremmest hvad, hvem, hvor, hvornår og hvis. Hvorfor- og hvor-dan-spørgsmål opfordrer til analyse og bør anvendes i mindre omfang)

Eksempler på coachens spørgsmål til eleven kunne være:

- hvad handler opgaven om
- hvad synes du fungerer godt
- hvad er du tilfreds med
- hvad mener du, kan forbedres
- hvad trænger til mere arbejde
- hvad vil du gøre nu
- hvad mener du, du opnår ved at fortsætte på den måde, du har planlagt
- hvor langt er du kommet
- hvem kan du arbejde sammen med om opgaven
- hvor finder du hjælp til at løse opgaven

Coachen udpeges blandt lærere, der ikke underviser i eksaminationsfaget.

Coachen instrueres i hvervets formål og metode, herunder særligt, at der ikke må ydes faglig bistand til eleven.

Eleverne oplyses ved den forudgående eksamensorientering om coachens opgaver, herunder særligt at coachen ikke må yde faglig hjælp.

Coach tilbydes udvalgte klasser ved sommereksamen.

Prøven bedømmes bestået/ ikke bestået

Karakteren Ikke bestået – gives for den utilstrækkelige præstation, der ikke demonstrerer en acceptabel grad af opfyldelse af bedømmelseskriterierne.

## Mål for det uddannelsesspecifikke fag for kontoruddannelse med specialer

For at kunne blive optaget på det studiekompetencegivende forløb skal eleven opfylde følgende betingelser:

### Eleven skal have grundlæggende viden på følgende områder:

- 1) Virksomheders og institutioners administrative funktioner såsom f.eks. økonomi, HR, sagsbehandling, kunde- og borgerservice, salg, indkøb, og logistik.
- 2) Virksomheders og institutioners anvendelse af digital databehandling i forhold til fx kunde og borger, produkter, serviceydelser m.v.
- 3) Digitalisering af administrative arbejdsprocesser, herunder viden om den offentlige digitaliseringsstrategi og viden om digitalisering i forhold til udvikling af forretning.
- 4) Datadisciplin samt metoder og værktøjer til kvalitetssikring og -udvikling af digitale administrative processer.
- 5) Værktøjer og programmer til data- og tekstbehandling, herunder særligt regneark.
- 6) Virksomheders og institutioners basale kommunikationsbehov under hensyn til strategi og koncept for kommunikation både internt og i forhold til omverden.
- 7) Virksomhedens anvendelse af forskellige kommunikationskanaler og -platforme.
- 8) Sprogriktighed, grammatik og retstavning i typiske erhvervsmæssige tekster.
- 9) Målgrupper for kommunikation og betydningen af sprogpolitik, herunder særligt i forhold til breve og e-mails.
- 10) Virksomheders og institutioners strategiske mål med service- og kvalitetskrav, herunder såvel skrevne som uskrevne normer.
- 11) Administration som en både ekstern og intern servicefunktion.
- 12) Helhedsforståelse og forretningsforståelse i forhold til service og kvalitet.
- 13) Personlig fremtræden.
- 14) Forskellige metoder og værktøjer til kvalitetssikring.

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

- 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) Udarbejdelse af forslag til digitalisering af dele af en arbejdsproces ved anvendelse af gængse digitale programmer og værktøjer.
- 3) Optimering af digitale processer med henblik på brugervenlighed og service.
- 4) Kortlægning af flow af data i virksomheder og institutioner og i en værdi- og forsyningskæde.
- 5) Mundtlig præsentation af en afgrænset administrativ opgave i forhold til et opstillet mål for formidlingen og under hensyntagen til målgruppen.
- 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 samt kommunikationskanal.
- 7) Vurdering af servicekoncepters betydning for kunde- og borgerservice og udførelse af en konkret afgrænset serviceopgave inden for et givet servicekoncept under hensyntagen til forskellige normer, kulturer og værdier hos kunder og borgere.
- 8) Vurdering af kvalitetskoncepter for administrative arbejdsprocesser og udførelse af en konkret afgrænset serviceopgave inden for et givet kvalitetskoncept.

**Eleven skal have kompetence til på grundlæggende niveau at kunne:**

- 1) Planlægge og udføre digital databehandling selvstændigt i forhold til afgrænsede administrative arbejdsprocesser, udpege forskelle i virksomheders og institutioners behov for og behandling af data og innovere digitalisering af afgrænsede arbejdsprocesser.
- 2) Planlægge og udføre mundtlig og skriftlig kommunikation selvstændigt i forhold til afgrænsede administrative arbejdsprocesser og udpege forskelle i anvendelse af sproget i forhold til kulturer, sprogpolitik og -normer, kommunikationskanaler og målgrupper.
- 3) Planlægge og udføre afgrænsede administrative serviceopgaver selvstændigt ud fra en helhedsforståelse og udpege forskelle i anvendelsen af forskellige servicekoncepter, kvalitetskoncepter og normer.

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

- 1) Fejl i databehandling.
- 2) Fejl i serviceopgaver.
- 3) Fejl i forhold til sprogrigtighed, grammatik og retskrivning.

**Eleven skal have gennemført følgende grundfag på følgende niveau med et karaktergennemsnit på mindst 2,0:**

- 1) Dansk på C-niveau. (merit for elever på EUS pga tidligere uddannelse på gym. Niveau)
- 2) Engelsk på C-niveau. (merit for elever på EUS pga tidligere uddannelse på gym. Niveau)
- 3) Samfundsfag på C-niveau. (merit for elever på EUS pga tidligere uddannelse på gym. Niveau)
- 4) Matematik på C-niveau. (merit for elever på EUS pga tidligere uddannelse på gym. Niveau)
- 5) Erhvervsøkonomi på C-niveau.
- 6) Informationsteknologi på C-niveau.
- 7) Organisation på C-niveau. (merit for elever på EUS pga tidligere uddannelse på gym. Niveau)
- 8) Afsætning på C-niveau.

## Skabelonen til fælles standard for indhold og niveau i grundforløbsprøven, Kontor

|                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Uddannelsens navn</b>              | Kontoruddannelse med specialer                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Grundforløbsprøven</b>             | <p><i>Alle elever gøres bekendt med følgende ved fagets start.</i></p> <p>Grundforløbsprøven er en mundtlig prøve.</p> <p>Fagets viden- og færdighedsmål forstås som forudsætninger for kompetencerne og er således ikke egentlig genstand for bedømmelsesgrundlag- og kriterier. Bemærk derfor, at alle fagets kompetencemål indgår.</p> <p>Det er alene elevens evne til at demonstrere sine kompetencer i form af praktiske løsninger på konkrete problemstillinger inden for de 3 kompetenceområder, der udgør bedømmelsesgrundlaget.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Prøvens Grundlag – Mål og Krav</b> | <p>Prøvens grundlag er som minimum følgende kompetencemål fra det uddannelsesspecifikke fag:</p> <p>Eleven skal have kompetence til på grundlæggende niveau at kunne:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) planlægge og udføre mundtlig og skriftlig kommunikation selvstændigt i forhold til afgrænsede administrative arbejdsprocesser og udpege forskelle i anvendelse af sproget i forhold til kulturer, sprogpolitik/-normer, kommunikationskanaler og målgrupper. Segmentering og valg af målgruppe,</li> <li>2) planlægge og udføre digital databehandling selvstændigt i forhold til afgrænsede administrative arbejdsprocesser og udpege forskelle i virksomheders/institutioners behov for og behandling af data og innovere digitalisering af afgrænsede arbejdsprocesser, og</li> <li>3) planlægge og udføre afgrænsede administrative serviceopgaver selvstændigt ud fra en helhedsforståelse og udpege forskelle i anvendelse af forskellige servicekoncepter, kvalitetskoncepter og normer.</li> </ol> <p>Skolen skal supplere med udvalgte viden- og færdighedsmål.</p> |
| <b>Eksamensgrundlag</b>               | <p>Relevant dokumentation, fx synopsis, rapport, agenda, vodcast, podcast, video, website, opslag på sociale medier, portfolio, PowerPoint, kreative produkter, for elevens selvstændige udmøntning af kompetencemålene i en problem- og anvendelsesorienteret kontekst.</p> <p>Dokumentationsform fastsættes af skolen.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

|                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                        |
|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
|                             | Kontekst fremgår tydeligt af elevens dokumentation.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                        |
| <b>Bedømmelsesgrundlag</b>  | Det er alene elevens mundtlige fremlæggelse, der vurderes til eksamen. Eleven vurderes på sin evne til selvstændigt at demonstrere fagets kompetencer.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                        |
| <b>Bedømmelseskriterier</b> | <p>For at bestå grundforløbsprøven forventer skolen, at eleven opfylder uddannelsens væsentligste mål og krav.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eleven skal demonstrere sin evne til at anvende fagets teori i praktiske problemstillinger inden for faget gennem løsningen af en praktisk funderet opgave.</li> <li>• Generelt skal der være større fokus på elevens evne til at anvende teorien i praksis end på selve kendskabet til teorien.</li> </ul> <p>Nærmere præcisering af bedømmelseskriterierne fremgår af fagbilaget.</p> <p>Skolen vægter og beskriver væsentlighed i forhold til kompetencemålene. EUC Nord fokuserer på følgende:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Viden og færdigheder i kommunikation, herunder: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kommunikere såvel skriftligt, som mundtligt under hensyntagen til den/de valgte kommunikationskanaler.</li> </ol> </li> <li>2. Viden og færdigheder i databehandling, herunder <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Komme med forslag til afgrænsede eksempler på, hvordan virksomheden kan anvende digitale værktøjer og metoder i forholdet til dens kunder, samarbejdspartnere og det offentlige.</li> </ol> </li> <li>3. Viden og færdigheder i kvalitet og service, herunder: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Udvide forståelse for betydningen af servicekonceptet i den valgte virksomhed, så den passer til målgruppen.</li> </ol> </li> </ol> <p>Eleven vil blive bedømt på:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fremlæggelse og præsentationsmateriale</li> <li>• Faglig viden ift ovennævnte videns og færdighedsområder</li> <li>• Brug af relevant teori til forklaring af ovenstående spørgsmål.</li> </ul> |                                                        |
|                             | <b>Væsentlige mangler</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <b>Uvæsentlige mangler</b>                             |
|                             | <i>Fagets mål for Kommunikation<br/>Prioritet: Høj</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <i>Fagets mål for Kommunikation<br/>Prioritet: Høj</i> |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ikke at have styr på hovedreglerne i et godt brevsprog og korrekt brevopstilling.</li> <li>• Ikke at kunne tilpasse sin kommunikation til forskellige målgrupper og kommunikationskanaler og tilpasse sit sprog til en udvalgt sprogpolitik.</li> </ul> <p><i>Fagets mål for Databehandling</i><br/><i>Prioritet: Høj</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kender ikke persondataloven og de grundlæggende principper.</li> <li>• Kan ikke anvende anviste digitale værktøjer, herunder f.eks. Officepakkens programmer til løsning af en administrativ opgave.</li> <li>• Har ikke kendskab til gængse digitale løsninger til en beskrevet arbejdsproces, fx Access.</li> <li>• Kan ikke anvende et regneark og et præsentationsprogram på et rutineret niveau.</li> </ul> <p><i>Fagets mål for Kvalitet og service</i><br/><i>Prioritet: Mellem</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kan ikke udarbejde konkrete forslag til kvalitetssikring af virksomhedens servicekoncept.</li> <li>• Kan ikke redegøre for, hvordan kvalitet i de administrative opgaver påvirker øvrige funktioner.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ikke at have fuldt korrekt bøjning af uregelmæssigt bøjeord og ikke at have fuldt korrekt kommatering.</li> <li>• Ikke at have en nuanceret forståelse af, hvordan der skal kommunikeres til sin målgruppe.</li> </ul> <p><i>Fagets mål for Databehandling</i><br/><i>Prioritet: Høj</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kan ikke redegøre nuanceret for persondataloven.</li> <li>• Kan ikke anvende avancerede funktioner i anviste digitale værktøjer til løsning af en administrativ opgave.</li> <li>• Kan ikke i detaljer redegøre for, hvordan en valgt digital løsning skal anvendes på en beskrevet arbejdsproces fx Access.</li> <li>• Fejl i anvendelsen af avancerede funktioner i regneark og præsentationsprogrammer.</li> </ul> <p><i>Fagets mål for Kvalitet og service</i><br/><i>Prioritet: Mellem</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kan ikke redegøre for alle elementer i metoder/koncepter til kvalitetssikring af virksomhedens servicekoncept.</li> <li>• Kan kun på et overordnet plan redegøre for forskel i omkostninger ved de forskellige kvalitetskoncepter.</li> </ul> |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|



|                                                                   |                                                                                                                   |  |
|-------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|                                                                   |                                                                                                                   |  |
| <b>Prøveform</b>                                                  | Mundtlig eksamination. Prøven er som udgangspunkt individuel. Skolen kan tilrettelægge prøven som en gruppeprøve. |  |
| <b>Prøvens varighed pr. elev</b>                                  | 30 minutter inklusiv votering.                                                                                    |  |
| <b>Særlige forhold hvis prøven tilrettelægges som gruppeprøve</b> | Varigheden af gruppeprøven er mindst 30 minutter pr. elev inkl. votering.                                         |  |

## Det uddannelsesspecifikke fag

Grundforløbsprøve - Kontoruddannelser med specialer



## Virksomhedscase - Bygma

Grundforløbsprøve - efterår 2018

## Virksomhedscase - Bygma

*Hentet fra kædens hjemmeside:*

Bygma er en solid virksomhed med en stolt historie. I Bygmas lange historie har det altid været den samme grundlæggende filosofi som virksomheden er blevet drevet efter. Det gode købmandskab, flid og fremsynethed er grundstenene i Bygmas forretning. En filosofi som også vil kendetegne Bygma i fremtiden.

Bygma Gruppen beskæftiger ca. 2.300 ansatte fordelt på mere end 100 forretningsenheder i hele Norden. Koncernen er den største danskejede leverandør til byggeriet, med aktiviteter inden for salg og distribution af byggematerialer til både større og mindre byggerier. Bygma Gruppen havde i 2017 en omsætning på ca. 7,5 mia. DKK.

*"Det gode købmandskab, flid og fremsynethed er grundstenene i Bygmas forretning"*

### *Nyheder*

Bygma Gruppen åbnede i foråret 2017 sin første proff-forretning og tømmerhandel med drive-in i Reykjavik. Kort forinden åbnede vi en ny forretning og tømmerhandel på Vestfjordene i Island til både proff og private.

Ligeledes åbnede vi i foråret en helt ny proff-forretning, Bygma Aalborg C. Dette var et "green field" projekt, som gav gode muligheder for energirigtig projektering. Bygma Frederiksværk gennemgik en omfattende om- og nybygning, og fremstår nu som moderne proff-forretning med drive-in, lagerhal og proff-butik i to etager.

Kendskabet til Bygmas sponsorat af det danske herrehåndboldlandshold slog for alvor igennem, og bidrager til en øget kendskabsgrad.

Bygmas nye slogan bliver fra marts 2015 "**Ikke for amatører**", hvor vi forstærker vores brand mod de professionelle og semi-professionelle.

## Opgave

I din grundforløbsprøve indgår følgende to elementer i grundlaget for eksamination (eksaminationsgrundlaget).

1. En synopsis på cirka 5 A4 sider, som skal fremsendes til censor/vejleder
2. Et mundtligt oplæg/præsentation til grundforløbsprøven.

I **synopsen** bør som minimum indgå følgende elementer;

- En beskrivelse af den situation, som virksomheden/butikken befinder sig i; brug bl.a. en SWOT-analyse til dette.
- En beskrivelse af målgruppen for et af virksomhedens produkter.
- Et forslag til et nyt produkt, som Bygma kan føre i deres sortiment. Udarbejd herefter en opstilling, som viser en kalkulation for produktet, hvor du bl.a. kommer ind på de forskellige relevante elementer i prisfastsættelsen.
- Et forslag til forbedring af en selvvalgt del af virksomhedens personalehåndbog. Kom i denne forbindelse ind på, hvad formålet er med en personalehåndbog.
- Et forslag til, hvordan virksomheden kan øge medarbejdernes "IT-awareness". Kan evt. vedlægges som bilag til afleveringen.
- En redegørelse for virksomhedens servicekoncept.

Til den **mundtlige præsentation** forbereder du et oplæg, der som minimum indeholder:

- En forslag til de væsentligste retningslinjer i virksomhedens kommunikation med kunderne og omverdenen (designmanual).
- Udarbejd et forslag til registrering af kunder i virksomheden (database).
  - Gør i denne forbindelse rede for relevant lovgivning, som Bygma skal forholde sig til i forbindelse med registreringen.
  - Forklar hvad man kan gøre for at sikre ensartethed i forbindelse med indtastning i databasen.
- Udarbejd et eksempel på et nyhedsbrev og forklar, hvordan man mest effektivt kan distribuere det til udvalgte kunder (brevfletning).
- Et forslag til procedurer for, hvordan man kan arbejde med kvalitetssikring af servicekonceptet i forhold til kunderne (politikker), herunder også hvordan man på kontoret kan understøtte dette.
- Et forslag til registrering af arbejdstid, overarbejde, løn mm. i Excel.
  - Diskuter i forlængelse heraf, hvordan man i Bygma kan måle effektiviteten af medarbejdernes indsats.

## Bedømmelse

Du vil blive bedømt på din fremlæggelse af de opgaver, som du har arbejdet med i det uddannelsesspecifikke fag, samt din evne til at anvende begreber fra det uddannelsesforløb, som du har gennemgået.

Eksamen er individuel, og der gives en individuel karakter ud fra fremlæggelsen.

I bedømmelsen vil der desuden blive lagt vægt på nedenstående videns- og færdighedsområder fra uddannelsen til kontor med specialer:

1. *Viden og færdigheder i kommunikation, herunder:*

- Kommunikere såvel skriftligt, som mundtligt under hensyntagen til den/de valgte kommunikationskanaler.

2. *Viden og færdigheder i databehandling, herunder:*

- Komme med forslag til afgrænsede eksempler på, hvordan virksomheden kan anvende digitale værktøjer og metoder i forholdet til dens kunder, samarbejdspartnere og det offentlige.

3. *Viden og færdigheder i kvalitet og service, herunder:*

- Udvide forståelse for betydningen af servicekonceptet i den valgte virksomhed, så den passer til målgruppen

**Du vil således blive bedømt på:**

Din fremlæggelse og dit præsentationsmateriale

Din faglige viden ift. de ovennævnte **videns- og færdighedsområder**

Din brug af relevant teori til forklaring af ovenstående spørgsmål

## Bedømmelseskriterier – grundforløbsprøven

For at bestå grundforløbsprøven forventer skolen, at eleven opfylder uddannelsens væsentligste mål og krav.

Eleven skal demonstrere sin evne til at anvende fagets teori i praktiske problemstillinger inden for faget gennem løsningen af en praktisk funderet opgave. Generelt skal der være større fokus på elevens evne til at anvende teorien i praksis end på selve kendskabet til teorien.

Har eleven løst en konkret stillet opgave, bedømmes eleven på, om alle delopgaver er blevet besvaret og på evnen til bredt at inddrage relevante faglige teorier og redskaber.

Har eleven udarbejdet en synopsis, bedømmes eleven på, i hvilket omfang det lykkes at skabe en klar linje (rød tråd) mellem de forskellige elementer/områder – og på evnen til at inddrage relevante faglige teorier og redskaber i forhold til de kompetencemål, der ligger i faget.

En væsentlig mangel ved præstationen vil være, hvis alle delopgaver i den eventuelt stillede opgave ikke er besvaret, eller hvis der ikke er en klar sammenhæng mellem opgavens forskellige dele. Endvidere vil det være en væsentlig mangel, hvis oplagte faglige teorier eller redskaber ikke benyttes i forhold til fagets kompetencemål.

I bedømmelsen af elevens præsentation bedømmes eleven på sin evne til at formidle sin opgave, så det giver mening for modtager, samt på sin evne til at formidle ved hjælp af relevante præsentationsprogrammer. En væsentlig mangel vil her være, hvis eleven ikke formår at redegøre for bærende dele af sin opgave eller hvis præsentationsværktøjer ikke inddrages som en del af fremlæggelsen.

## Bedømmelseskriterier – udmøntning

| <b>Væsentlige mangler</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <b>Uvæsentlige mangler</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><i>Fagets mål for Kommunikation</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ikke at have styr på hovedreglerne i et godt brevsprog og korrekt brevopstilling.</li> <li>Ikke at kunne tilpasse sin kommunikation til forskellige målgrupper og kommunikationskanaler og tilpasse sit sprog til en udvalgt sprogpolitik.</li> </ul> <p><i>Fagets mål for Databehandling</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Kender ikke persondataloven og de grundlæggende principper.</li> <li>Kan ikke anvende anviste digitale værktøjer, herunder f.eks. Office-pakkens programmer til løsning af en administrativ opgave.</li> <li>Har ikke kendskab til gængse digitale løsninger til en beskrevet arbejdsproces, fx Access.</li> <li>Kan ikke anvende et regneark og et præsentationsprogram på et rutineret niveau.</li> </ul> <p><i>Fagets mål for Kvalitet og service</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Kan ikke udarbejde konkrete forslag til kvalitetssikring af virksomhedens servicekoncept.</li> <li>Kan ikke redegøre for, hvordan kvalitet i de administrative opgaver påvirker øvrige funktioner.</li> </ul> | <p><i>Fagets mål for Kommunikation</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ikke at have fuldt korrekt bøjning af uregelmæssigt bøjede ord og ikke at have fuldt korrekt kommatering.</li> <li>Ikke at have en nuanceret forståelse af, hvordan der skal kommunikeres til sin målgruppe.</li> </ul> <p><i>Fagets mål for Databehandling</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Kan ikke redegøre nuanceret for persondataloven.</li> <li>Kan ikke anvende avancerede funktioner i anviste digitale værktøjer til løsning af en administrativ opgave.</li> <li>Kan ikke i detaljer redegøre for, hvordan en valgt digital løsning skal anvendes på en beskrevet arbejdsproces fx Access.</li> <li>Fejl i anvendelsen af avancerede funktioner i regneark og præsentationsprogrammer.</li> </ul> <p><i>Fagets mål for Kvalitet og service</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Kan ikke redegøre for alle elementer i metoder/koncepter til kvalitetssikring af virksomhedens servicekoncept.</li> <li>Kan kun på et overordnet plan redegøre for forskel i omkostninger ved de forskellige kvalitetskoncepter.</li> </ul> |



## Praktiske oplysninger

- Antal elever:** Opgaven udarbejdes individuelt
- Synopsis:** Synopsen afleveres senest **XXXX** pr. mail til din vejleder på [XXXX](#).  
Kvitteringen for modtagelsen af din synopsis pr. mail er dokumentation for afleveret synopsis.
- Vejleder fremsender derefter synopsis til censor.
- Alle relevante bilag til synopsen samles i én indscannet fil.
- Eksamen:** Eksamen er individuel – 30 min. pr. elev incl. votering og bedømmelse.
- Prøven vurderes **bestået/ikke bestået**.
- Din underviser er eksaminator.
- Du skal ved eksamen forberede en uddybende præsentation af din besvarelse på ca. 15 min.
- Det kan være en god idé at anvende PowerPoint ved fremlæggelsen.
- Fremlæggelsen kan ske på din egen PC, men ønsker du at vise den i stort format skal du medbringe en USB, så denne kan kobles til din undervisers PC.

## Mål for det uddannelsesspecifikke fag for eventkoordinator

For at kunne blive optaget til skoleundervisningen i hovedforløbet skal eleven opfylde følgende betingelser:

### **Eleven skal have grundlæggende viden på følgende områder:**

- 1) Målgrupper for kommunikation og betydningen af sprognormer i forhold til talesprog og præsentationer samt breve og mails.
- 2) Kommunikationskanaler og teknologiske værktøjer i forhold til formidling og ønsket effekt.
- 3) Kommunikationssituationer.
- 4) Faser i et udviklingsprojekt.
- 5) Administrative, økonomiske, juridiske og sikkerhedsmæssige aspekter ved en eventopgave.
- 6) Projektstyring og kvalitetssikring.
- 7) Idéudviklingsprocessens forskellige faser.
- 8) Juridiske og sikkerhedsmæssige aspekter ved en eventopgave.
- 9) Projektøkonomi, budgettering, nøgletal og principper for forretningsdrift generelt.
- 10) Relevante salgs- og kommunikationskanaler og redegørelse for valg af kanal i forbindelse med en udvalgt udviklingsopgave.

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

- 1) Udførelse af mundtlig præsentation af en afgrænset opgave ved hjælp af teknologiske værktøjer i forhold til et opstillet mål for formidlingen og under hensyntagen til målgruppen.
- 2) Udarbejdelse af korte tekster på dansk og engelsk i forhold til en konkret udviklingsopgave og begrundelse for valg af sproglig norm i forhold til tekstens indhold, målgruppe for teksten samt kommunikationskanal.
- 3) Udarbejdelse af og begrundelse for alternative løsnings- og styringsmodeller for opgaver ud fra virksomhedens og kundens forventninger til service og kvalitet.
- 4) Udarbejdelse af projektplaner og præsentationer ved hjælp af IT-værktøjer.
- 5) Anvendelse af kreative metoder til idéudvikling og forklaring af forretningspotentialer i en eventidé.
- 6) Udarbejdelse af budgetter, forskellige former for tilbud og andre konkrete beregninger og synliggørelse af de forventede økonomiske udgifter og indtægter ved en opgave.
- 7) Udarbejdelse af en simpel salgs- og markedsføringsplan i forbindelse med gennemførelsen af en udviklingsopgave i eventbranchen.
- 8) Udvælgelse af værktøjer og metoder til at sikre kreativ og visionær formidling af en konkret udviklingsopgave eller præsentation til den valgte målgruppe og evaluering af egen fremstilling ved hjælp heraf.
- 9) Løbende justering og opfølgning samt afsluttende projektevalueringer.
- 10) Analyse af forskellige problemstillinger og opstilling af alternative løsningsmodeller.
- 11) Korrektion af budgetter og planer som følge af afvigelser af de planlagte elementer.

**Eleven skal have kompetence til på grundlæggende niveau at kunne:**

- 1) planlægge og udføre mundtlig og skriftlig kommunikation selvstændigt i forhold til afgrænsede arbejdsprocesser og udpege forskelle i anvendelse af sproget og personlig fremtræden i forhold til kommunikationskanaler, målgrupper og kommunikationssituationer,
- 2) planlægge og udføre alle elementer i en afgrænset udviklingsopgave selvstændigt ud fra en helhedsforståelse samt involvere relevante partnere og følge op på målet i forhold til det opnåede resultat og
- 3) udvikle en idé fra start til slut selvstændigt og med inddragelse af andre under hensyntagen til målgruppens behov og forventninger og de økonomiske rammer for eventopgaven.

Eleven skal have gennemført følgende grundfag på følgende niveauer med et karaktergennemsnit på mindst 2,0:

- 1) Dansk på C-niveau. (merit for elever på EUS pga tidligere uddannelse på gym. niveau)
- 2) Engelsk på C-niveau. (merit for elever på EUS pga tidligere uddannelse på gym. Niveau)
- 3) Erhvervsøkonomi på C-niveau.
- 4) Afsætning på C-niveau.
- 5) Informationsteknologi på C-niveau.



## Skabelon til fælles standard for indhold og niveau i grundforløbsprøven, Event

|                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Uddannelsens navn</b>              | Eventuddannelse med specialer                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Grundforløbsprøven</b>             | <p><i>Alle elever gøres bekendt med følgende ved fagets start.</i></p> <p>Grundforløbsprøven er en mundtlig prøve.</p> <p>Fagets viden- og færdighedsmål forstås som forudsætninger for kompetencerne og er således ikke egentlig genstand for bedømmelsesgrundlag- og kriterier. Bemærk derfor, at alle fagets kompetencemål indgår.</p> <p>Det er alene elevens evne til at demonstrere sine kompetencer i form af praktiske løsninger på konkrete problemstillinger inden for de 3 kompetenceområder, der udgør bedømmelsesgrundlaget.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Prøvens Grundlag – Mål og Krav</b> | <p>Prøvens grundlag er som minimum følgende kompetencemål fra det uddannelsesspecifikke fag:</p> <p>Eleven skal have kompetence til på grundlæggende niveau at kunne:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) planlægge og udføre mundtlig og skriftlig kommunikation selvstændigt i forhold til afgrænsede arbejdsprocesser og udpege forskelle i anvendelse af sproget og personlig fremtræden i forhold til kommunikationskanaler, målgrupper og kommunikationssituationer,</li> <li>2) planlægge og udføre alle elementer i en afgrænset udviklingsopgave selvstændigt ud fra en helhedsforståelse samt involvere relevante partnere og følge op på målet i forhold til det opnåede resultat og</li> <li>3) udvikle en idé fra start til slut selvstændigt og med inddragelse af andre under hensyntagen til målgruppens behov og forventninger og de økonomiske rammer for eventopgaven.</li> </ol> <p>Skolen skal supplere med udvalgte viden- og færdighedsmål.</p> |
| <b>Eksaminationsgrundlag</b>          | <p>Relevant dokumentation, fx synopsis rapport, agenda, vodcast, podcast, video, website, opslag på sociale medier, portfolio, PowerPoint, kreative produkter, for elevens selvstændige udmøntning af kompetencemålene i en problem- og anvendelsesorienteret kontekst.</p> <p>Dokumentationsform fastsættes af skolen.</p> <p>Kontekst fremgår tydeligt af elevens dokumentation.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

|                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                               |
|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Bedømmelsesgrundlag</b>  | <p>Det er alene elevens mundtlige fremlæggelse, der vurderes til eksamen.</p> <p>Eleven vurderes på sin evne til selvstændigt at demonstrere fagets kompetencer.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                               |
| <b>Bedømmelseskriterier</b> | <p>For at bestå grundforløbsprøven forventer skolen, at eleven opfylder uddannelsens væsentligste mål og krav. Eleven skal demonstrere sin evne til at anvende fagets teori i praktiske problemstillinger inden for faget gennem løsningen af en praktisk funderet opgave. Generelt skal der være større fokus på elevens evne til at anvende teorien i praksis end på selve kendskabet til teorien. Nærmere præcisering af bedømmelseskriterierne fremgår af fagbilaget.</p> <p>Skolen vægter og beskriver væsentlighed i forhold til kompetencemålene. EUC Nord fokuserer på følgende:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Viden og færdigheder i kommunikation <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kan udvælge værktøjer og metoder til en kreativ og visionær formidling af en konkret event og præsentere denne til den valgte målgruppe. Kan komme med forslag og eksempler til markedsføringstiltag, der tager hensyn til sammenhæng mellem målgruppe, event og ønsket effekt.</li> </ol> </li> <li>2. Viden og færdigheder i projektstyring <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kan udarbejde og begrunde faser i et udviklingsprojekt samt formidle disse.</li> </ol> </li> <li>3. Viden om udvikling og forretningsforståelse <ol style="list-style-type: none"> <li>a. kan anvende kreative metoder til idéudvikling og forklaring af forretningspotentialet i en eventidé. Kan udarbejde budgetter og andre beregninger og synliggøre forventede økonomiske udgifter og indtægter. Kan udarbejde en simpel markedsføringsplan i forbindelse med gennemførelsen af en udviklingsopgave inden for event.</li> </ol> </li> </ol> <p>Eleven vil således blive bedømt på:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eventens ide</li> <li>• Fremlæggelse og præsentationsmateriale</li> <li>• Kreativitet</li> <li>• Faglig viden og ovennævnte videns- og færdighedsområder</li> <li>• Den røde tråd i eventplanen</li> </ul> |                                                                                                               |
|                             | <p><b>Væsentlige mangler:</b><br/> <i>Fagets mål for Projektstyring</i><br/> <i>Prioritet: Meget høj</i></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <p><b>Uvæsentlige mangler:</b><br/> <i>Fagets mål for Projektstyring</i><br/> <i>Prioritet: Meget høj</i></p> |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ikke at have styr på at udvælge og beskrive målgruppen for eventen.</li> <li>• Ikke at kunne udarbejde projektplaner ved hjælp af relevante IT-værktøjer.</li> <li>• Ikke at kunne synliggøre kvalitetssikring af eventen</li> </ul> <p><i>Fagets mål for Udvikling og forretningsforståelse</i><br/><i>Prioritet: Høj</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ikke at kunne beskrive idéudviklingsprocessens forskellige faser ift. eventen.</li> <li>• Ikke at kunne opstille forslag til justeringer af projektforslaget.</li> <li>• Ikke at kunne opstille budgetter og beregninger af indtægter og udgifter.</li> <li>• Ikke at kunne udarbejde en simpel salgs- og markedsføringsplan i forbindelse med gennemførelsen af eventen.</li> </ul> <p><i>Fagets mål for Kommunikation</i><br/><i>Prioritet: Mellem</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ikke at kunne udarbejde markedsføringsmateriale tilpasset både mundtlig og skriftlig kommunikation i forhold til målgruppen og kommunikationssituationen.</li> <li>• Ikke at kunne udvælge de mest hensigtsmæssige kommunikationskanaler ift. skriftlig og mundtlig kommunikation.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ikke at have en nuanceret forståelse for juridiske og sikkerhedsmæssige aspekter ved en event.</li> </ul> <p><i>Fagets mål for Udvikling og forretningsforståelse</i><br/><i>Prioritet: Høj</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ikke at have en nuanceret forståelse for vigtigheden af idéudviklingsprocessens forskellige faser ift. eventen.</li> </ul> <p><i>Fagets mål for Kommunikation</i><br/><i>Prioritet: Mellem</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ikke at have en nuanceret forståelse for vigtigheden af at kunne udvælge de mest hensigtsmæssige kommunikationskanaler ift. skriftlig og mundtlig kommunikation.</li> </ul> |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                   |                                                                                                                   |
|-------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Prøveform</b>                                                  | Mundtlig eksamination. Prøven er som udgangspunkt individuel. Skolen kan tilrettelægge prøven som en gruppeprøve. |
| <b>Prøvens varighed pr. elev</b>                                  | 30 minutter inklusiv votering.                                                                                    |
| <b>Særlige forhold hvis prøven tilrettelægges som gruppeprøve</b> | Varigheden af gruppeprøven er mindst 30 minutter pr deltager inkl. votering.                                      |



Det uddannelsesspecifikke fag  
Eventkoordinatoruddannelsen

## **Udvikling af event**

### **Resume af eventplan**

Grundforløbsprøve - Efterår 2018





## Grundforløbsprøve - Event

### Mål

En vigtig del af arbejdet som eventkoordinator går ud på at finde den rette oplevelse, der passer til kundens behov. Det foregår ofte i samarbejde med mange forskellige mennesker. I denne opgave skal du arbejde med at udvikle din egen event.

Kunderne til dit produkt (event) kan være butikker, foreninger, offentlige virksomheder mm. Kun fantasien sætter grænser.

Emnet er meget bredt, og det giver dig mulighed for at lave mange forskellige typer af events. Det er dog vigtigt, at dit projekt rettes mod din uddannelsesretning, så du kan vise, at du er klar til udfordringerne inden for uddannelsen (målene fremgår af side 2).

### Opgave

Du skal udarbejde en plan for en event. Det betyder, at du skal **finde på** en event, som du kunne tænke dig at udvikle og gennemføre for en butik, virksomhed, forening etc. Du bestemmer selv, hvilken event det skal være, og du kan tage udgangspunkt i noget eksisterende eller noget fiktivt.

Et godt råd er at vælge noget forholdsvis simpelt/enkelt. Bliver eventen for kompliceret, bliver det let for uoverskueligt og urealistisk. En event, som du selv har lidt eller nogen forstand på, gør også projektet mere realistisk og interessant.

Eventen skal præsenteres i en rapport, som her kaldes en eventplan. En skabelon til denne finder I som bilag 1. (OBS: Det er **kun** et resumé af eventplanen, der skal afleveres – se under punktet aflevering).

Eventplanen skal kunne bruges som udgangspunkt for en vurdering af eventuelle interessenter, der har interesse i eventen. Den skal kunne overbevise læseren om, at projektet er realistisk.

I din grundforløbsprøve indgår således følgende to elementer i grundlaget for eksamination (eksaminationsgrundlaget).

1. En eventplan (resume) på cirka 5-10 A4 sider, som skal fremsendes til censor/vejleder pr. mail. Indholdet i eventplanen fremgår senere af denne opgave.
2. Et mundtligt oplæg/præsentation til grundforløbsprøven. Her præsenterer du dine konkrete løsninger for eksaminator og censor, ligesom eksempler på markedsføringsmateriale fremlægges.

## Bedømmelse

Du vil blive bedømt på din fremlæggelse af ideen/eventplanen samt din evne til at anvende relevante faglige begreber. Eksamen er individuel, og der gives en individuel karakter ud fra fremlæggelsen.

I bedømmelsen vil der desuden blive lagt vægt på nedenstående videns- og færdighedsområder fra uddannelsen til eventkoordinator:

1. *Viden og færdigheder i kommunikation*

Kan udvælge værktøjer og metoder til en kreativ og visionær formidling af en konkret event og præsentere denne til den valgte målgruppe. Kan komme med forslag og eksempler til markedsføringstiltag, der tager hensyn til sammenhæng mellem målgruppe, event og ønsket effekt.

2. *Viden og færdigheder i projektstyring*

Kan udarbejde og begrunde faser i et udviklingsprojekt samt formidle disse.

3. *Viden om udvikling og forretningsforståelse*

Kan anvende kreative metoder til idéudvikling og forklaring af forretningspotentialer i en eventidé. Kan udarbejde budgetter og andre beregninger og synliggøre forventede økonomiske udgifter og indtægter. Kan udarbejde en simpel markedsføringsplan i forbindelse med gennemførelsen af en udviklingsopgave inden for event.

### **Du vil således blive bedømt på:**

Eventens ide

Din fremlæggelse og dit præsentationsmateriale.

Din kreativitet

Din faglige viden og de ovennævnte **videns- og færdighedsområder**

Den røde tråd i eventplanen

## Bedømmelseskriterier – grundforløbsprøven

For at bestå grundforløbsprøven forventer skolen, at eleven opfylder uddannelsens væsentligste mål og krav.

Eleven skal demonstrere sin evne til at anvende fagets teori i praktiske problemstillinger inden for faget gennem løsningen af en praktisk funderet opgave. Generelt skal der være større fokus på elevens evne til at anvende teorien i praksis end på selve kendskabet til teorien.

Har eleven løst en konkret stillet opgave, bedømmes eleven på, om alle delopgaver er blevet besvaret og på evnen til bredt at inddrage relevante faglige teorier og redskaber.

Har eleven udarbejdet en synopsis/eventplan, bedømmes eleven på, i hvilket omfang det lykkes at skabe en klar linje (rød tråd) mellem de forskellige elementer/områder – og på evnen til at inddrage relevante faglige teorier og redskaber i forhold til de kompetencemål, der ligger i faget.

En væsentlig mangel ved præstationen vil være, hvis alle delopgaver i den eventuelt stillede opgave ikke er besvaret, eller hvis der ikke er en klar sammenhæng mellem opgavens forskellige dele. Endvidere vil det være en væsentlig mangel, hvis oplagte faglige teorier eller redskaber ikke benyttes i forhold til fagets kompetencemål.

I bedømmelsen af elevens præsentation bedømmes eleven på sin evne til at formidle sin opgave, så det giver mening for modtager, samt på sin evne til at formidle ved hjælp af relevante præsentationsprogrammer. En væsentlig mangel vil her være, hvis eleven ikke formår at redegøre for bærende dele af sin opgave eller hvis præsentationsværktøjer ikke inddrages som en del af fremlæggelsen.

En nærmere uddybning af bedømmelseskriterierne findes på næste side.

## Bedømmelseskriterier – udmøntning

| Væsentlige mangler                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Uvæsentlige mangler                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><i>Fagets mål for projektstyring:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ikke at have styr på udvælge og beskrive målgruppen for eventen.</li> <li>• Ikke at kunne udarbejde projektplaner ved hjælp af relevante IT-værktøjer.</li> <li>• Ikke at kunne synliggøre kvalitetssikringen af eventen.</li> </ul> <p><i>Fagets mål for udvikling og forretningsforståelse:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ikke at kunne beskrive ideudviklingens forskellige faser ift. eventen.</li> <li>• Ikke at kunne opstille budgetter og beregninger af indtægter og udgifter.</li> <li>• Ikke at kunne udarbejde en simpel salgs- og markedsføringsplan ifm. gennemførelsen af eventen.</li> </ul> <p><i>Fagets mål for kommunikation:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ikke at kunne udarbejde markedsføringsmateriale tilpasset både mundtlig og skriftlig kommunikation ift. målgruppen.</li> <li>• Ikke at kunne udvælge de mest hensigtsmæssige kommunikationskanaler ift. målgruppen.</li> </ul> | <p><i>Fagets mål for projektstyring:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ikke at have en nuanceret forståelse for juridiske og sikkerhedsmæssige aspekter ved en event.</li> </ul> <p><i>Fagets mål for udvikling og forretningsforståelse:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ikke at have en nuanceret forståelse for vigtigheden af ideudviklingsprocessens forskellige faser ift. eventen.</li> </ul> <p><i>Fagets mål for kommunikation:</i></p> <p>Ikke at have en nuanceret forståelse for vigtigheden af at kunne udvælge de mest hensigtsmæssige kommunikationskanaler ift. skriftlig og mundtlig kommunikation.</p> |

## Praktiske oplysninger

- Antal elever:** Opgaven udarbejdes individuelt
- Eventplan:** Eventplanen afleveres senest **XXXX** pr. mail til din vejleder på [XXXX](#).  
Vejleder fremsender derefter denne til censor.
- Eksamen:** Eksamen er individuel – 30 min. pr. elev incl. votering og bedømmelse.
- Prøven vurderes **bestået/ikke bestået**.
- Din underviser er eksaminator.
- Du skal ved eksamen forberede en uddybende præsentation af din besvarelse på ca. 15 min.
- Det kan være en god idé at anvende PowerPoint ved fremlæggelsen.
- Fremlæggelsen kan ske på din egen PC, men ønsker du at vise den i stort format skal du medbringe en USB, så denne kan kobles til din undervisers PC.

### Formalia:

1. **Forside:** Skolens navn, dit fulde navn, afleveringsdato, vejleders navn, retning: **Event**
2. **Layout:** Du vælger selv linjeafstand, margener mv., men husk det skal være læsevenligt!
3. **Indholdsfortegnelse:** Husk sidenumre i resuméet af eventplanen. Bilag skal nummereres, og bilagstitlen skal angives.
4. **Indledning:** En præsentation af idéen/eventplanen
5. **Eventplanen** (Resume) indhold – se bilag 1
6. **Konklusion/afslutning**
7. **Litteraturliste:** Angiv den litteratur/de kilder, du har brugt.
8. **Eventplanen + bilag skal fremsendes til censor, så sørg for, at alle relevante materialer er samlet i én fil.**

Yderligere spørgsmål Spørg

BILAG 1

**Eventplan**  
**for**

## **Begivenhed**

**Eventens navn**

**Startdato - slutdato**

**Idégrundlag (inddrag SWOT-analyse)**

**Beskrivelse af event og evt. tema**

**Personbeskrivelse**

**Samarbejdspartnere**

## **Markedet**

**Målgruppebeskrivelse**

**Markedsbeskrivelse**

**Eventens vigtigste konkurrenter**

**Markedsføringsplan for eventen med udarbejdelse af diverse materiale**

## **Økonomi**

**Markedsføringsbudget**

**Eventens budget**

**Finansiering af eventen**

## **Målsætning**

### **3 vigtige delmål for eventen**

Delmål / 1:

Delmål / 2:

Delmål / 3:

### **Overordnet mål**

## **Projektstyring**

### **Redegørelse for valgt projektstyringsmodel**

**Eksempel på, hvordan projektet kvalitetssikres**

**Særlige fokuspunkter/flaskehalse**

**Konklusion: Vurder om det er realistisk at udføre eventen i virkeligheden**



## Mål for det uddannelsesspecifikke fag for handelsuddannelse med specialer

For at kunne blive optaget til skoleundervisningen i hovedforløbet skal eleven opfylde følgende betingelser:

### **Eleven skal have grundlæggende viden på følgende områder:**

- 1) Virksomhedens anvendelse af digital databehandling i forhold til fx kunder, produkter, serviceydelser m.v.
- 2) Digitalisering af arbejdsprocesser.
- 3) Datadisciplin samt metoder og værktøjer til kvalitetssikring og -udvikling af digitale processer.
- 4) Almindeligt forekommende værktøjer og programmer til databehandling i en handelsvirksomhed, som fx CRM-systemer.
- 5) Virksomhedens koncepter i relation til hvordan der kommunikeres med kunder og samarbejdspartnere.
- 6) Virksomhedens basale digitale kommunikationsbehov og mest anvendte kommunikationskanaler.
- 7) Forskellige kulturer og normer i international handel.
- 8) Virksomhedens målgrupper for kommunikation og betydningen af sprogpolitik og normer i forhold til talesprog og i forhold til breve og mails.
- 9) Virksomhedens kommunikationsstrategi i forhold til professionelle kunders behov for information om produkter, leveringstider og services.
- 10) Forskellige regneteknikker, som anvendes i en priskalkulation, og demonstration af forståelse af tal og resultater.
- 11) Virksomhedens forskellige prisstrategier i forhold til fx kundegrupper.
- 12) Virksomhedens strategiske mål med salg og servicefunktioner.
- 13) Kvalitetskrav i forhold til salg og servicefunktioner, såvel skrevne som uskrevne normer.
- 14) Begreberne strategi, kundeadfærd, præferencestruktur samt kulturelle normer og værdier.
- 15) Forskellige salgskanalers styrker og svagheder.
- 16) Betydningen af relationsopbygning i forhold til kunder og leverandører.
- 17) Forskellige metoder og værktøjer til at planlægge og udføre salg og serviceopgaver.
- 18) Virksomhedens handelsfunktioner som fx salg, kundeservice, indkøb og logistik.
- 19) Konkrete funktioners bidrag til virksomhedens overordnede rolle i værdi- og forsyningskæder i forhold til virksomhedens rolle i værdi- og forsyningskæder.

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

- 1) Indhentning af data til brug for en afgrænset opgave og anvendelse af digitale værktøjer til indsamling af data samt behandling og præsentation af dem.
- 2) Udarbejdelse af forslag til digitalisering af dele af en arbejdsproces ved anvendelse af gængse digitale programmer og værktøjer.
- 3) Mundtlig præsentation af en afgrænset opgave inden for salg, indkøb eller logistik i forhold til et opstillet mål for formidlingen.
- 4) Udarbejdelse af korte tekster i forhold til en konkret salgs- eller markedsføringsaktivitet og begrundelse for valg af sproglig norm i forhold til tekstens indhold og målgruppe for teksten samt kommunikationskanal.
- 5) Evaluering af egen formidlingsindsats.

- 6) Beregninger med og uden anvendelse af hjælpemidler.
- 7) Evaluering af egne kalkulationer vurderet ud fra forskellige prisstrategier.
- 8) Begrundelse af hvad godt købmandsskab vil være i forhold til en konkret opgave.
- 9) Planlægning af en konkret afgrænset salgsopgave i forhold til forskellige former for salg.
- 10) Skelnen mellem forskellige typer af services, som typisk gives i en handelsvirksomhed, som fx eftersalgsservice, reklamationshåndtering eller salgssupport.
- 11) Planlægning af en konkret afgrænset salgs- eller serviceopgave i forhold til kundeadfærd, kultur, normer, værdier m.v.
- 12) Skelnen mellem forskellige opgavers placering i virksomhedens værdi- og forsyningskæde.
- 13) Udførelse af afgrænsede arbejdsopgaver, som knytter sig til salg, kundeservice, indkøb og logistik, og forklaring af, hvordan disse opgaver bidrager til værdiskabelse i virksomheden.
- 14) Forklaring af et produkts vej gennem værdi- og forsyningskæden.
- 15) Evaluering af anvendelsen af udvalgte værktøjer og metoder til kvalitetssikring.
- 16) Evaluering af egen opgaveløsning i forhold til en helhedsforståelse af de værdi- og forsyningskæder, som virksomheden indgår i.

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

- 1) Fejl i databehandling.
- 2) Fejl i serviceopgaver.
- 3) Fejl i forhold til sprogrigtighed, grammatik og retskrivning.

**Eleven skal have kompetence til på grundlæggende niveau at kunne:**

- 1) planlægge og udføre digital databehandling selvstændigt i forhold til afgrænsede arbejdsprocesser og udpege forskelle i virksomheders behov for og behandling af data,
- 2) planlægge og udføre formidling selvstændigt i forhold til afgrænsede opgaver inden for salg, indkøb og logistik og udpege forskelle i anvendelse af metoder og værktøjer i forhold til kulturer, virksomhedskoncepter, kommunikationskanaler og målgrupper,
- 3) afgøre selvstændigt i ukendte situationer, om et tiltag, fx et salgs- eller markedsføringsinitiativ, ud fra kalkulation er rentabelt eller ej, og herunder forklare, hvorfor tiltaget skal gennemføres eller ej,
- 4) planlægge og udføre salg og serviceopgaver selvstændigt ud fra en viden om strategi, kundeadfærd, præferencestruktur, kulturelle normer og værdier samt mulige kommunikationskanaler, og
- 5) tage ansvar selvstændigt i ukendte situationer for afgrænsede opgaver inden for en virksomheds salgs-, kundeservice-, indkøbs-, eller logistikfunktion ud fra en helhedsforståelse af de værdi- og forsyningskæder, som virksomheden indgår i.

Eleven skal have gennemført følgende grundfag på følgende niveau med et karaktergennemsnit på mindst 2,0:

- 1) Dansk på C-niveau. (merit for elever på EUS pga tidligere uddannelse på gym. Niveau)
- 2) Engelsk på C-niveau. (merit for elever på EUS pga tidligere uddannelse på gym. Niveau)
- 3) Erhvervsøkonomi på C-niveau.
- 4) Afsætning på C-niveau.
- 5) Informationsteknologi på C-niveau.

## Skabelon til fælles standard for indhold og niveau i grundforløbsprøven, Handel

|                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Uddannelsens navn</b>              | Handelsuddannelse med specialer                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Grundforløbsprøven</b>             | <p><i>Alle elever gøres bekendt med følgende ved fagets start.</i></p> <p>Grundforløbsprøven er en mundtlig prøve.</p> <p>Fagets viden- og færdighedsmål forstås som forudsætninger for kompetencerne og er således ikke egentlig genstand for bedømmelsesgrundlag- og kriterier. Bemærk derfor, at alle fagets kompetencemål indgår.</p> <p>Det er alene elevens evne til at demonstrere sine kompetencer i form af praktiske løsninger på konkrete problemstillinger inden for de 5 kompetenceområder, der udgør bedømmelsesgrundlaget.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Prøvens Grundlag – Mål og Krav</b> | <p>Prøvens grundlag er som minimum følgende kompetencemål fra det uddannelsesspecifikke fag:</p> <p>Eleven skal have kompetence til på grundlæggende niveau at kunne:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) planlægge og udføre digital databehandling selvstændigt i forhold til afgrænsede arbejdsprocesser og udpege forskelle i virksomheders behov for og behandling af data,</li> <li>2) planlægge og udføre formidling selvstændigt i forhold til afgrænsede opgaver inden for salg, indkøb og logistik og udpege forskelle i anvendelse af metoder og værktøjer i forhold til kulturer, virksomhedskoncepter, kommunikationskanaler og målgrupper,</li> <li>3) afgøre selvstændigt i ukendte situationer, om et tiltag, fx et salgs- eller markedsføringsinitiativ, ud fra kalkulation er rentabelt eller ej, og herunder forklare, hvorfor tiltaget skal gennemføres eller ej,</li> <li>4) planlægge og udføre salg og serviceopgaver selvstændigt ud fra en viden om strategi, kundeadfærd, præferencestruktur, kulturelle normer og værdier samt mulige kommunikationskanaler, og</li> <li>5) tage ansvar selvstændigt i ukendte situationer for afgrænsede opgaver inden for en virksomheds salgs-, kundeservice-, indkøbs-, eller logistikfunktion ud fra en helhedsforståelse af de værdi- og forsyningskæder, som virksomheden indgår i.</li> </ol> |

|                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                              | Skolen skal supplere med udvalgte viden- og færdighedsmål. Disse fremgår af afsnittet bedømmelseskriterier.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Eksaminationsgrundlag</b> | <p>Relevant dokumentation, fx synopsis rapport, agenda, vodcast, podcast, video, website, opslag på sociale medier, portfolio, PowerPoint, kreative produkter, for elevens selvstændige udmøntning af kompetencemålene i en problem- og anvendelsesorienteret kontekst.</p> <p>Dokumentationsform fastsættes af skolen.</p> <p>Kontekst fremgår tydeligt af elevens dokumentation.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Bedømmelsesgrundlag</b>   | <p>Det er alene elevens mundtlige fremlæggelse, der vurderes til eksamen.</p> <p>Eleven vurderes på sin evne til selvstændigt at demonstrere fagets kompetencer.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Bedømmelseskriterier</b>  | <p>For at bestå grundforløbsprøven forventer skolen, at eleven opfylder uddannelsens væsentligste mål og krav. Eleven skal demonstrere sin evne til at anvende fagets teori i praktiske problemstillinger inden for faget gennem løsningen af en praktisk funderet opgave. Generelt skal der være større fokus på elevens evne til at anvende teorien i praksis end på selve kendskabet til teorien. Nærmere præcisering af bedømmelseskriterierne fremgår af fagbilaget.</p> <p>Skolen vægter og beskriver væsentlighed i forhold til kompetencemålene. EUC Nord fokuserer på følgende:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Viden og færdigheder i kommunikation og formidling B2B, herunder: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kommunikere såvel skriftligt som mundtligt i forhold til virksomhedens kunder, leverandører og samarbejdspartnere under hensyntagen til den /de valgte kommunikationskanaler</li> </ol> </li> <li>2. Viden og færdigheder i databehandling, herunder: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Komme med forslag til afgrænsede eksempler på, hvordan virksomheden kan anvende digitale værktøjer og metoder i forholdet til dens kunder, leverandører og øvrige samarbejdspartnere.</li> </ol> </li> <li>3. Viden og færdigheder i salg og service, herunder: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Udvide forståelse for betydningen af salgskonceptet i den valgte virksomhed, så den passer til målgruppen og de valgte salgskanaler.</li> </ol> </li> </ol> |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>4. Viden og færdigheder i handelsregning, herunder:</p> <p>a. Kan demonstrere talforståelse og komme med forslag til kalkulation af virksomhedens produkters rentabilitet.</p> <p>Eleven vil således blive bedømt på:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fremlæggelse og præsentationsmateriale</li> <li>• Faglig viden ift. de ovennævnte videns og færdighedsområder</li> <li>• Brug af relevant teori til forklaring af ovenstående spørgsmål</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|  | <p><b>Væsentlige mangler</b></p> <p><i>Fagets mål for Digital databehandling</i><br/><i>Prioritet: Mellem</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kender ikke forskel på digital og analog.</li> </ul> <p><i>Fagets mål for Kommunikation og formidling i B2B</i><br/><i>Prioritet: Lav</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kan ikke placere modtager og afsender korrekt i et handelsbrev.</li> </ul> <p><i>Fagets mål for Handelsregning</i><br/><i>Prioritet: Meget høj</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bruger ikke Excel, men lommeregner/mobil til at foretage beregninger.</li> </ul> <p><i>Fagets mål for Salg og Service</i><br/><i>Prioritet: Høj</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kender ikke forskel på fysisk produkt og serviceydelse.</li> </ul> | <p><b>Uvæsentlige mangler</b></p> <p><i>Fagets mål for Digital databehandling</i><br/><i>Prioritet: Mellem</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kender ikke til Pivottabeller i Excel. Opstiller dataopsamling uhensigtsmæssigt, men kommer til fornuftige resultater.</li> </ul> <p><i>Fagets mål for Kommunikation og formidling i B2B</i><br/><i>Prioritet: Lav</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kender ikke incoterms, men kender gængse danske betalings- og leveringsbetingelser.</li> </ul> <p><i>Fagets mål for Handelsregning</i><br/><i>Prioritet: Høj</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kan lave procentberegninger, men kan ikke redegøre for matematikken i det.</li> </ul> <p><i>Fagets mål for Salg og Service</i><br/><i>Prioritet: Høj</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Forstår relationsmarkedsføring og</li> </ul> |

|                                                                   |                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                   | <p><i>Fagets mål for Forståelse af værdi- og forsyningskæder</i><br/> <i>Prioritet: Lav</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Forstår ikke virksomheders arbejdsdelingsprincipper.</li> </ul> | <p>prisstrategier, men anvender ikke de gængse begreber.</p> <p><i>Fagets mål for Forståelse af værdi- og forsyningskæder</i><br/> <i>Prioritet: Lav</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Har svært ved at give eksempler på udvidet leverandørsamarbejder.</li> </ul> |
| <b>Prøveform</b>                                                  | Mundtlig eksamination. Prøven er som udgangspunkt individuel. Skolen kan tilrettelægge prøven som en gruppeprøve.                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Prøvens varighed pr. elev</b>                                  | 30 minutter inklusiv votering.                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Særlige forhold hvis prøven tilrettelægges som gruppeprøve</b> | Varigheden af gruppeprøven er mindst 30 minutter pr. elev inkl. votering.                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

# Det uddannelsesspecifikke fag

Case: Handelsuddannelser med specialer



## Virksomhedscase - Bygma

Grundforløbsprøve - efterår 2018

## Virksomhedscase - Bygma

*Hentet fra kædens hjemmeside:*

Bygma er en solid virksomhed med en stolt historie. I Bygmas lange historie har det altid været den samme grundlæggende filosofi som virksomheden er blevet drevet efter. Det gode købmandskab, flid og fremsynethed er grundstenene i Bygmas forretning. En filosofi som også vil kendetegne Bygma i fremtiden.

Bygma Gruppen beskæftiger ca. 2.300 ansatte fordelt på mere end 100 forretningsenheder i hele Norden. Koncernen er den største danskejede leverandør til byggeriet, med aktiviteter inden for salg og distribution af byggematerialer til både større og mindre byggerier. Bygma Gruppen havde i 2017 en omsætning på ca. 7,5 mia. DKK.

*"Det gode købmandskab, flid og fremsynethed er grundstenene i Bygmas forretning"*

### *Nyheder*

Bygma Gruppen åbnede i foråret 2017 sin første proff-forretning og tømmerhandel med drive-in i Reykjavik. Kort forinden åbnede vi en ny forretning og tømmerhandel på Vestfjordene i Island til både proff og private.

Ligeledes åbnede vi i foråret en helt ny proff-forretning, Bygma Aalborg C. Dette var et "green field" projekt, som gav gode muligheder for energirigtig projektering. Bygma Frederiksværk gennemgik en omfattende om- og nybygning, og fremstår nu som moderne proff-forretning med drive-in, lagerhal og proff-butik i to etager.

Kendskabet til Bygmas sponsorat af det danske herrehåndboldlandshold slog for alvor igennem, og bidrager til en øget kendskabsgrad.

Bygmas nye slogan bliver fra marts 2015 "**Ikke for amatører**", hvor vi forstærker vores brand mod de professionelle og semi-professionel



## Opgave

I din grundforløbsprøve indgår følgende to elementer i grundlaget for eksamination (eksaminationsgrundlaget).

1. En synopsis på cirka 5 A4 sider, som skal fremsendes til censor/vejleder
2. Et mundtligt oplæg/præsentation til grundforløbsprøven.

I **synopsen** bør som minimum indgå følgende elementer;

- En beskrivelse af den situation, som Bygma befinder sig i; brug en bl.a. SWOT-analyse til dette.
- Et forslag til et nyt produkt, som Bygma kan føre i deres sortiment rettet mod erhvervskunder.
  - Beskriv hvilke segmenter, som dette produkt er relevant for, og udvælg derefter en målgruppe.
  - Kom i denne forbindelse ind på de væsentligste forskelle på segmentering på B2B og B2C markedet.
- En opstilling, som viser en kalkulation for det valgte produkt, hvor du bl.a. kommer ind på bruttfortjeneste og avance.
- En analyse af virksomhedens kommunikation med erhvervskunderne, kom her ind på, i hvor høj grad Bygma anvender digitale værktøjer til dette formål.
- En redegørelse for virksomhedens servicepakke til erhvervskunderne; herunder for de væsentligste elementer i virksomhedens servicekoncept.

Til den **mundtlige præsentation** forbereder du et oplæg, der som minimum indeholder:

- Et forslag til, hvordan virksomheden kan anvende digitale værktøjer og metoder i forholdet til dens kunder, leverandører og øvrige samarbejdspartnere.
- Et forslag til en ny markedsføringsaktivitet for det produkt, som du tidligere har udvalgt.
- Et forslag til, hvordan Bygma kan arbejde med eftersalgsservice.
  - Udarbejd i denne forbindelse en mail til kunderne vedr. eftersalgsservice.
- Opstil en A-B-C analyse for Bygmas sortiment ved indsættelse af relevante formler (2 decimaler). I bilag 1 er vedhæftet en oversigt over Bygmas sortiment af el-værktøj (ligger også som Excel-fil i Lectio).
  - Passer 80/20 tommelfingerreglen i dette tilfælde?
  - Diskuter for og imod at beholde varer i sortimentet, som ikke bidrager så meget til virksomhedens resultat.
  - Er der produkter du mener skal fjernes fra deres sortiment?
- Et forslag til, hvordan Bygma kan arbejde med kvalitetssikring af servicekonceptet.
  - Diskuter i forlængelse heraf, hvordan man i Bygma kan måle virksomhedens effektivitet i forhold til kunderne (output ift. kunderne).

## Bedømmelse

Du vil blive bedømt på din fremlæggelse af de opgaver, som du har arbejdet med i det uddannelsesspecifikke fag, samt din evne til at anvende begreber fra det uddannelsesforløb, som du har gennemgået.

Eksamen er individuel, og der gives en individuel karakter ud fra fremlæggelsen.

I bedømmelsen vil der desuden blive lagt vægt på nedenstående videns- og færdighedsområder fra uddannelsen til kontor med specialer:

### 1. Viden og færdigheder i kommunikation og formidling B2B, herunder:

- Kommunikere såvel skriftligt, som mundtligt i forhold til virksomhedens kunder, leverandører og samarbejdspartnere under hensyntagen til den/de valgte kommunikationskanaler.

### 2. Viden og færdigheder i databehandling, herunder:

- Komme med forslag til afgrænsede eksempler på, hvordan virksomheden kan anvende digitale værktøjer og metoder i forholdet til dens kunder, leverandører og øvrige samarbejdspartnere.

### 3. Viden og færdigheder i salg og service, herunder:

- Udvide forståelse for betydningen af salgskonceptet i den valgte virksomhed, så den passer til målgruppen og de valgte salgskanaler.

### 4. Viden og færdigheder i handelsregning, herunder:

- Kan demonstrere talforståelse og komme med forslag til kalkulation af virksomhedens produkters rentabilitet

## Du vil således blive bedømt på (bedømmelsesgrundlag):

Din fremlæggelse og dit præsentationsmateriale

Din faglige viden ift. de ovennævnte **videns- og færdighedsområder** Din brug af relevant teori til forklaring af ovenstående spørgsmål

## Bedømmelseskriterier – grundforløbsprøven

For at bestå grundforløbsprøven forventer skolen, at eleven opfylder uddannelsens væsentligste mål og krav.

Eleven skal demonstrere sin evne til at anvende fagets teori i praktiske problemstillinger inden for faget gennem løsningen af en praktisk funderet opgave. Generelt skal der være større fokus på elevens evne til at anvende teorien i praksis end på selve kendskabet til teorien.

Har eleven løst en konkret stillet opgave, bedømmes eleven på, om alle delopgaver er blevet besvaret og på evnen til bredt at inddrage relevante faglige teorier og redskaber.

Har eleven udarbejdet en synopsis, bedømmes eleven på, i hvilket omfang det lykkes at skabe en klar linje (rød tråd) mellem de forskellige elementer/områder – og på evnen til at inddrage relevante faglige teorier og redskaber i forhold til de kompetencemål, der ligger i faget.

En væsentlig mangel ved præstationen vil være, hvis alle delopgaver i den eventuelt stillede opgave ikke er besvaret, eller hvis der ikke er en klar sammenhæng mellem opgavens forskellige dele. Endvidere vil det være en væsentlig mangel, hvis oplagte faglige teorier eller redskaber ikke benyttes i forhold til fagets kompetencemål.

I bedømmelsen af elevens præsentation bedømmes eleven på sin evne til at formidle sin opgave, så det giver mening for modtager, samt på sin evne til at formidle ved hjælp af relevante præsentationsprogrammer. En væsentlig mangel vil her være, hvis eleven ikke formår at redegøre for bærende dele af sin opgave eller hvis præsentationsværktøjer ikke inddrages som en del af fremlæggelsen.

## Bedømmelseskriterier – udmøntning

| <b>Væsentlige mangler</b>                                                                                                                                                        | <b>Uvæsentlige mangler</b>                                                                                                                                                                                                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><i>Fagets mål for Digital databehandling</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Kender ikke forskel på digital og analog.</li></ul>                                  | <p><i>Fagets mål for Digital databehandling</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Kender ikke til Pivottabeller i Excel. Opstiller dataopsamling uhensigtsmæssigt, men kommer til fornuftige resultater.</li></ul> |
| <p><i>Fagets mål for Kommunikation og formidling i B2B</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Kan ikke placere modtager og afsender korrekt i et handelsbrev.</li></ul> | <p><i>Fagets mål for Kommunikation og formidling i B2B</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Kender ikke incoterms, men kender gængse danske betalings- og leveringsbetingelser.</li></ul>                         |
| <p><i>Fagets mål for Handelsregning</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Bruger ikke Excel, men lommeregner/mobil til at foretage beregninger.</li></ul>              | <p><i>Fagets mål for Handelsregning</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Kan lave procentberegninger, men kan ikke redegøre for matematikken i det.</li></ul>                                                     |
| <p><i>Fagets mål for Salg og Service</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Kender ikke forskel på fysisk produkt og serviceydelse.</li></ul>                           | <p><i>Fagets mål for Salg og Service</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Forstår relations-markedsføring og prisstrategier, men anvender ikke de gængse begreber.</li></ul>                                      |

## Praktiske oplysninger

**Antal elever:** Opgaven udarbejdes individuelt

**Synopsis:** Synopsen afleveres senest **XXXX** pr. mail til din vejleder på [XXXXX](#).

Vejleder fremsender derefter denne til censor.

**Eksamen:** Eksamen er individuel – 30 min. pr. elev incl. votering og bedømmelse.

Prøven vurderes **bestået/ikke bestået**.

Din underviser er eksaminator.

Du skal ved eksamen forberede en uddybende præsentation af din besvarelse på ca. 15 min.

Det kan være en god idé at anvende PowerPoint ved fremlæggelsen.

Fremlæggelsen kan ske på din egen PC, men ønsker du at vise den i stort format skal du medbringe en USB, så denne kan kobles til din undervisers PC.

## Mål for det uddannelsesspecifikke fag for detailhandelsuddannelse med specialer

For at kunne blive optaget til skoleundervisningen i hovedforløbet skal eleven opfylde følgende betingelser:

### **Eleven skal have grundlæggende viden på følgende områder:**

- 1) Arbejdsopgaver i forbindelse med salgsklar butik.
- 2) Butikskoncepter og hvordan trends kan påvirke udvikling i koncepterne.
- 3) Space management.
- 4) Sammenhænge mellem afsætningskanaler og konkurrencesituationen.
- 5) Værdikæden.
- 6) Begrebet forretningsforståelse i en detailvirksomhed og de elementer, der indgår heri.
- 7) Data til udvikling af kunderettede tilbud.
- 8) Digitalisering af forretningsprocesser.
- 9) Prisstrategier og deres påvirkning af fortjenesten.
- 10) Frem- og tilbagegående kalkulation af priser og omkostninger.
- 11) Afgrænsede dele af detailhandelslovgivningen.
- 12) Opbygningen af en præsentation.
- 13) Kropssprog og stemmeføring som elementer i at skabe en øget troværdighed.
- 14) Forskellige faser af salgsprocessen ved personligt salg.
- 15) Forskellige kundetyper.
- 16) Konflikters opståen og håndtering.
- 17) Kundeservice i detailhandelen.
- 18) Grundprincipper for visual merchandising.
- 19) Principperne for indretning af et salgslokale.
- 20) Grundprincipperne inden for opstillingsprincipper.
- 21) Indholdet og opbygningen af en innovativ arbejdsproces.
- 22) De forskellige arbejdsopgaver der indgår i udvikling og gennemførelse af en event/oplevelse i detailhandel.
- 23) Events' og oplevelsers indgåelse i en detailvirksomheds salg og markedsføring.
- 24) Opbygning af et butikskoncept og sammenhængen imellem målgruppe og sortiment, beliggenhed, afsætningskanaler, markedsføring og hjemmeside, prispolitik samt servicekoncept.
- 25) Forudsætninger der skal være til stede for at starte en ny butik.
- 26) Fordele og ulemper ved afsætning igennem forskellige elektroniske kanaler.
- 27) Multikanalmarkedsføring.
- 28) Forskellige e-handelsplatforme.
- 29) Fordele og ulemper ved anvendelse af forskellige sociale medier i en afsætningssituation.

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

- 1) Klargøring af butikken til salg.
- 2) Skelnen mellem forskellige butikskoncepter og forklaring af trends' påvirkning af konceptudviklingen.
- 3) Forklaring af principperne i space management.
- 4) Anvendelse af viden om afsætningskanalers påvirkning på konkurrencesituationen på et givent marked.

- 5) Forklaring af koblingen imellem værdikæden og butikskoncepter.
- 6) Analyse af udvalgte dele af detailhandelslovgivningens påvirkning af kunderne og butikken.
- 7) Forklaring af koblingen imellem forskellige forretningskoncepter og fortjeneste og omkostninger ved koncepterne.
- 8) Forklaring af hvordan en detailhandel kan udvikle kunderettede tilbud med anvendelse af data.
- 9) Begrundelse for den stigende digitalisering af detailhandelen.
- 10) Skelnen imellem forskellige forretningskoncepters anvendelse af prisstrategier.
- 11) Udførelse af frem- og tilbagegående kalkulationer.
- 12) Udarbejdelse af en præsentation.
- 13) Gennemførelse af en forberedt præsentation.
- 14) Forklaring af hvordan forskellige virkemidler, kropssprog, stemmeføringer og andet påvirker tilhørernes opfattelse af idéen, produktet eller konceptet.
- 15) Kropssprogets anvendelse til at øge tilhørernes interesse i idéen, produktet eller konceptet.
- 16) Anvendelse af stemmeføring aktivt ved præsentation.
- 17) Anvendelse af de forskellige faser af salgsprocessen ved personligt salg.
- 18) Begrundelse for hvordan salgsprocessen skal tilrettelægges i forhold til forskellige kundetyper.
- 19) Forklaring af konflikthåndtering.
- 20) Forklaring af god kundeservice.
- 21) Anvendelse af grundprincipperne i visual merchandising til indretning af salgslokalet.
- 22) Udarbejdelse af en opstilling ud fra grundprincipperne inden for opstillingsprincipper.
- 23) Gennemførelse af innovativ arbejdsproces.
- 24) Planlægning og udførelse af en mindre event i detailvirksomheden.
- 25) Forklaring af detailhandelens fokus på oplevelser og events.
- 26) Udarbejdelse af et butikskoncept ud fra givne produkter til givne målgrupper.
- 27) Forklaring af faserne i etablering af en butik.
- 28) Forklaring af hvordan afsætning igennem elektroniske kanaler kan kombineres med afsætning fra en fysisk butik.
- 29) Forklaring af fordele ved multikanalmarkedsføring.
- 30) Forklaring af den stigende anvendelse i e-handel ud fra forbrugernes købsadfærd og trends.
- 31) Forklaring af sammenhængen imellem anvendelse af forskellige sociale medier, sortiment og målgruppe.

**Eleven skal have kompetence til på grundlæggende niveau at kunne:**

- 1) for så vidt angår butiksdrift demonstrere bevidsthed om de daglige arbejdsopgaver i klargøringen af butikken vedrørende salg og om butikkens samlede placering og udtryk i forhold til markedet samt indretning af butikkens salgsareal,
- 2) for så vidt angår butikøkonomi anvende principper om godt købmandskab og anvende viden om den økonomiske sammenhæng i butikken i arbejdet med avance, omsætning, svind, omkostninger, kalkulation og prisfastsættelse,
- 3) for så vidt angår performance præsentere et produkt, et koncept eller lignende over for en forsamling,
- 4) for så vidt angår salg demonstrere bevidsthed om salgsprocessen og egen medvirken heri og om betydningen af kundeservice som en central del af det daglige arbejde i detailhandelen,



- 5) for så vidt angår visual merchandising demonstrere bevidsthed om metoder til varerepræsentation og salgslokalets indretning,
- 6) for så vidt angår innovation og iværksætterier demonstrere bevidsthed om innovative arbejdsprocesser og de forudsætninger, der kræves for udvikling og etablering af en ny idé eller virksomhed, og
- 7) for så vidt angår afsætning via elektroniske medier afgøre valg af afsætningskanal ud fra givne produkter og en given målgruppe og demonstrere bevidsthed om sammenhængen imellem den fysiske butik og digitale afsætningskanaler.

Eleven skal have gennemført følgende grundfag på følgende niveau med et karaktergennemsnit på mindst 2,0:

- 1) Dansk på D-niveau. (merit for elever på EUS pga tidligere uddannelse på gym. Niveau)
- 2) Engelsk på D-niveau. (merit for elever på EUS pga tidligere uddannelse på gym. Niveau)
- 3) Erhvervsøkonomi på C-niveau.
- 4) Afsætning på C-niveau.
- 5) Informationsteknologi på C-niveau.

## Skabelon til fælles standard for indhold og niveau i grundforløbsprøven, Detail

|                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Uddannelsens navn</b>              | Detailhandelsuddannelse med speciale                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Grundforløbsprøven</b>             | <p><i>Alle elever gøres bekendt med følgende ved fagets start.</i></p> <p>Grundforløbsprøven er en mundtlig prøve.</p> <p>Fagets viden- og færdighedsmål forstås som forudsætninger for kompetencerne og er således ikke egentlig genstand for bedømmelsesgrundlag- og kriterier. Bemærk derfor, at alle fagets kompetencemål indgår.</p> <p>Det er alene elevens evne til at demonstrere sine kompetencer i form af praktiske løsninger på konkrete problemstillinger inden for de 7 kompetenceområder, der udgør bedømmelsesgrundlaget.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Prøvens Grundlag – Mål og Krav</b> | <p>Prøvens grundlag er som minimum følgende kompetencemål fra det uddannelsesspecifikke fag:</p> <p>Eleven skal have kompetence til på grundlæggende niveau at kunne:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) være bevidst om de daglige arbejdsopgaver i klargøringen af butikken vedrørende salg og om butikkens samlede placering og udtryk i forhold til markedet samt indretning af butikkens salgsareal,</li> <li>2) anvende principper om godt købmandskab og anvende viden om den økonomiske sammenhæng i butikken i arbejdet med avance, omsætning, svind, omkostninger og prisfastsættelse,</li> <li>3) være bevidst om salgsprocessen og egen medvirken heri, samt om betydningen af kundeservice som central del af det daglige arbejde i detailhandelen,</li> <li>4) præsentere et produkt, et koncept eller lignende over for en forsamling,</li> <li>5) afgøre valg af afsætningskanal ud fra givne produkter og en given målgruppe og være bevidst om sammenhængen imellem den fysiske butik og digitale svindkanaler,</li> </ol> |

|                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                     | <p>6) være bevidst om innovative arbejdsprocesser og de forudsætninger der kræves for udvikling og etablering af en ny idé eller virksomhed,</p> <p>7) være bevidst om metoder til varerepræsentation og salgslokalets indretning.</p> <p>Skolen skal supplere med udvalgte viden- og færdighedsmål.</p> <p>Her vælger EUC Nord:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Viden og færdigheder i butiksøkonomi, herunder       <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Demonstrere evne til godt købmandsskab under anvendelse af grundlæggende principper for avance, omsætning, svind, kalkulation og prisfastsættelse</li> </ol> </li> <li>2. Viden og færdigheder i butiksdrift, herunder       <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Udvide forståelse for betydningen af salgskonceptet i den valgte virksomhed så den passer til målgruppen og de valgte salgskanaler.</li> </ol> </li> <li>3. Viden og færdigheder i salg og kommunikation, herunder       <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kommunikere såvel skriftlige, som mundtligt i forhold til virksomhedens målgruppe under hensyntagen til den/de valgte kommunikationskanaler.</li> </ol> </li> <li>4. Viden og færdigheder i innovation, herunder:       <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kan komme med forslag til butikskoncepter, der tager hensyn til sammenhængen mellem målgruppe, sortiment, beliggenhed, salgskanal og markedføringsmetode.</li> </ol> </li> </ol> <p>Eleven bedømmes således på:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fremlæggelse og præsentationsmateriale</li> <li>• Faglig viden ift. ovennævnte videns og færdighedsområder</li> <li>• Brug af relevant teori til forklaring af ovenstående spørgsmål.</li> <li>•</li> </ul> |
| <p><b>Eksaminationsgrundlag</b></p> | <p>Relevant dokumentation, fx synopsis, rapport, agenda, vodcast, podcast, video, website, opslag på sociale medier, portfolio, PowerPoint, kreative produkter, for elevens selvstændige udmøntning af kompetencemålene i en problem- og anvendelsesorienteret kontekst.</p> <p>Dokumentationsform fastsættes af skolen.</p> <p>Kontekst fremgår tydeligt af elevens dokumentation.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

|                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Bedømmelsesgrundlag</b>  | <p>Det er alene elevens mundtlige fremlæggelse, der vurderes til eksamen.</p> <p>Eleven vurderes på sin evne til selvstændigt at demonstrere fagets kompetencerne.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Bedømmelseskriterier</b> | <p>For at bestå grundforløbsprøven forventer skolen, at eleven opfylder uddannelsens væsentligste mål og krav. Eleven skal demonstrere sin evne til at anvende fagets teori i praktiske problemstillinger inden for faget gennem løsningen af en praktisk funderet opgave. Generelt skal der være større fokus på elevens evne til at anvende teorien i praksis end på selve kendskabet til teorien.</p> <p>Nærmere præcisering af bedømmelseskriterierne fremgår af fagbilaget.</p> <p>Skolen vægter og beskriver væsentlighed i forhold til kompetencemålene.</p> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                             | <p><b>Væsentlige mangler</b><br/> <i>Fagets mål for Butiksdrift</i><br/> <i>Prioritet: Meget høj</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ikke at have styr på A, B, C pladser og vigtigheden omkring spacemanagement for butikkens salg.</li> <li>• Ikke at kunne tilpasse sin kommunikation, så den passer med butikkens koncept.</li> </ul> <p><i>Fagets mål for Butiksøkonomi</i><br/> <i>Prioritet: Mellem</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kan ikke foretage en korrekt kalkulation og</li> </ul>                                     | <p><b>Uvæsentlige mangler</b><br/> <i>Fagets mål for butiksdrift</i><br/> <i>Prioritet: Meget høj</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ikke at have fuld korrekthed på teorierne omkring varernes placering i forhold til hinanden og dybere viden om x-, y- og z-varer.</li> <li>• Ikke at have en fuld analyse omkring kommunikationen.</li> </ul> <p><i>Fagets mål for Butiksøkonomi</i><br/> <i>Prioritet: Mellem</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kan ikke redegøre avanceret for de forskellige elementer, som er brugt eller ikke brugt i et etableringsbudget og i en kalkulation.</li> </ul> |

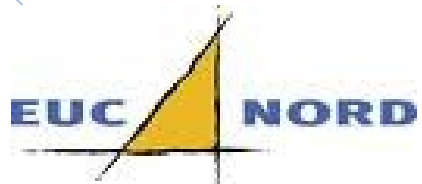
|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>opstille et korrekt budget.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ikke at kunne forklare beregningerne i kalkulationerne.</li> <li>• Ikke at kunne forklare prisstrategier.</li> </ul> <p><i>Fagets mål for Salg</i></p> <p><i>Prioritet: Meget høj</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kan ikke opdele salgsprocessen i forskellige faser.</li> <li>• Kan ikke udvise korrekt anvendelse af kundetyper.</li> <li>• Kan ikke redegøre for god kundeservice i en butik.</li> </ul> <p><i>Fagets mål for Performance</i></p> <p><i>Prioritet: Høj</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kan ikke fremlægge en præsentation med overvejelser af de relevante teorier omkring virkemidler.</li> </ul> | <p><i>Fagets mål for salg</i></p> <p><i>Prioritet: Meget høj</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kan ikke forklare salgsprocessen i detaljer.</li> <li>• Kan ikke redegøre for samtlige teorier omkring kundetyper og håndtering af disse.</li> <li>• Kan ikke redegøre for teorierne i detaljer omkring god kundeservice.</li> </ul> <p><i>Fagets mål for Performance</i></p> <p><i>Prioritet: Høj</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Præsentationen udføres med nervøsitet, som påvirker brug af virkemidlerne, dog kun i perioder.</li> </ul> |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kan ikke anvende præsentationsprogrammer.</li> </ul> <p><i>Fagets mål for Afsætning via elektroniske medier</i></p> <p><i>Prioritet: Mellem</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ikke have en nuanceret forståelse for (og anvendelse af) afsætning igennem elektroniske medier og vigtigheden af multikanalmarkedsføring.</li> <li>• Kunne anvende sociale medier i forbindelse med deres koncept og forstå sammenhænge mellem dette og målgruppe.</li> <li>• Ikke at kunne tilpasse sin kommunikation mht. sprog, layout, indhold, så den passer til mediet.</li> <li>• Kan skrive en pressemeddelelse og forklare, hvordan den kan understøtte afsætning fra en fysisk butik.</li> </ul> | <p><i>Fagets mål for Afsætning via elektroniske medier</i></p> <p><i>Prioritet: Mellem</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kan ikke analysere brugen af de elektroniske medier.</li> <li>• Kan ikke redegøre for alle de mulige multikanalmarkedsføringslementer.</li> <li>• Kan ikke lave en decideret analyse af egen kommunikation.</li> <li>• Kan ikke i detaljer analysere egen pressemeddelelse ud fra indhold, opbygning, sprog og layout.</li> </ul> |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p><i>Fagets mål for Innovation/Iværksætter</i></p> <p><i>Prioritet: Høj</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kan ikke opdele en event/oplevelse i detailhandel i forskellige faser og betydningen af sådanne event/oplevelse for butikken.</li> <li>• Kan ikke forklare, hvori butikkens innovative koncept består.</li> <li>• Kan ikke redegøre for relevante forudsætninger for opstart af butik og sammenhængen mellem målgruppe, sortiment, beliggenhed, kommunikation og prispolitik.</li> <li>• Kan ikke udforme et relevant spørgeskema, hvor dataene let kan samles og analyseres.</li> </ul> <p><i>Fagets mål for Visuel Merchandising</i></p> <p><i>Prioritet: Høj</i></p> | <p><i>Fagets mål for Innovation/Iværksætter</i></p> <p><i>Prioritet: Høj</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kan ikke opdele en event/oplevelse i specifikke arbejdsopgaver.</li> <li>• Kan ikke detaljeret forklare faserne i etablering af butik.</li> <li>• Kan ikke skelne mellem forskellige innovative processer.</li> <li>• Kan ikke detaljeret analysere de indsamlede data.</li> </ul> <p><i>Fagets mål for Visuel Merchandising</i></p> <p><i>Prioritet: Høj</i></p> |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kan ikke opdele et butiksvindue/opsætte en butiksudstilling med redegørelse deraf.</li> <li>• Kan ikke anvende teorier omkring indretning af butikslokale i en model.</li> <li>• Kan ikke redegøre for relevante opstillingsprincipper.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kan forklare et butiksvindue/butiksudstilling, men kan ikke bruge korrekte begreber.</li> <li>• Kan ikke redegøre for forskelligt brug af lys i en butik.</li> <li>• Kan ikke begrunde valget af opstillingsprincipper og farver i minimodellen.</li> </ul> |
| <b>Prøveform</b>                                                  | Mundtlig eksamination. Prøven er som udgangspunkt individuel. Skolen kan tilrettelægge prøven som en gruppeprøve.                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Prøvens varighed pr. elev</b>                                  | 30 minutter inklusiv votering.                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Særlige forhold hvis prøven tilrettelægges som gruppeprøve</b> | Varigheden af gruppeprøven er mindst 30 minutter pr. elev inkl. votering.                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |





Det uddannelsesspecifikke fag  
**Detailuddannelser med specialer**

## **Opstart af egen virksomhed**

Grundforløbsprøve - Efterår 2018



## Case: Opstart af egen virksomhed

Der er mange personer i Danmark, der har haft stor succes med opstart af egen virksomhed. Vi kender alle sammen rejsekongen Simon Spies, der i 1960'erne havde stor succes med salg af charterrejser. Lars Larsen har stor succes med salg af dyner. Louis Nielsen har haft stor succes med salg af briller. Det er eksempler på folk, der har eller har haft succes som selvstændige. Når man starter som selvstændig er det vigtig, at det man ønsker at sælge er noget, der interesserer sig. Det har kostet meget hårdt arbejde at nå så langt som Simon Spies, Lars Larsen og Louis Nielsen.

### Opgave

I skal enkeltvis eller i gruppe arbejde med planer for "start af egen virksomhed". Det betyder, at I skal **finde på** en virksomhed, som I kunne tænke jer at starte og dermed blive selvstændige erhvervsdrivende.

I bestemmer selv, hvilken virksomhed det skal være, og hvad I vil handle med. I behøver ikke opfinde et nyt produkt. I må gerne handle med produkter eller serviceydelser, der allerede findes.

- Det kan være en butik, der sælger varer eller serviceydelser. Det kan være en net baseret forretning – eller en kombination af nethandel og fysisk butik
- Det kan være en servicevirksomhed, der leverer en serviceydelse til kunderne.

Som ejer form kan I frit vælge mellem enkeltmandsvirksomhed, interessentskab, iværksætter, aktie- eller anpartsselskab. I skal dog begrunde den valgte ejer form.

Et godt råd er at vælge noget forholdsvis simpelt/enkelt. Bliver produktet for kompliceret, bliver det let for uoverskueligt og urealistisk for jer. En vare eller ydelse, som I selv har lidt eller nogen forstand på, gør også projektet mere realistisk og interessant.

## Opgave

I din grundforløbsprøve indgår følgende to elementer i grundlaget for eksamination (eksaminationsgrundlaget).

1. En synopsis på cirka 5 A4 sider, som skal fremsendes til censor/vejleder
2. Et mundtligt oplæg/præsentation til grundforløbsprøven.

I **synopsen** bør som minimum indgå følgende elementer;

- En kort præsentation af den virksomhed, som opgaven handler om, herunder overvejelser om valg af denne (hvorfor er det en god ide).
- En beskrivelse af den situation, som virksomheden/butikken befinder sig i; brug en bl.a. SWOT-analyse til dette.
- Udvælg et produkt fra din virksomheds sortiment. Beskriv målgruppen for produktet.
- En opstilling, som viser en kalkulation for det valgte produkt, hvor du bl.a. kommer ind på bruttofortjeneste og avance.
- En redegørelse for virksomhedens servicepakke; herunder for de væsentligste elementer i virksomhedens koncept.

Til den **mundtlige præsentation** forbereder du et oplæg, der som minimum indeholder:

- En elektronisk tegning over butikkens grundplan (butiksspejl), som kan danne udgangspunkt for en redegørelse for de principper, der ligger til grund for indretningen.

*Tages der udgangspunkt i en webbutik, skal der i stedet udarbejdes et forslag til en hjemmeside for virksomheden (som vises til fremlæggelsen).*

- Et forslag til markedsføring af det valgte produkt fra din synopse ved brug af de sociale medier (eksempelvis en skitse til et Facebook-opslag) eller en annonce for butikken med relevant analyse af denne med overvejelser omkring målgruppen.
- Forslag til et relevant budget til belysning af økonomien i konceptet.
- Et forslag til, hvordan du i dagligdagen kan forbedre kundernes oplevelse i virksomheden/butikken.
- Et selvvalgt emne, som du finder relevant.

## Bedømmelse

Du vil blive bedømt på din fremlæggelse af de opgaver, som du har arbejdet med i det uddannelsesspecifikke fag, samt din evne til at anvende begreber fra det uddannelsesforløb, som du har gennemgået. Eksamen er individuel, og der gives en individuel karakter ud fra fremlæggelsen.

I bedømmelsen vil der desuden blive lagt vægt på nedenstående videns- og færdighedsområder fra uddannelsen til kontor med specialer:

1. *Viden og færdigheder i butiksøkonomi, herunder:*

- demonstrere evne til godt købmandskab under anvendelse af grundlæggende principper for avance, omsætning, svind, kalkulation og prisfastsættelse.

2. *Viden og færdigheder i butiksdrift, herunder:*

- Udvide forståelse for betydningen af salgskonceptet i den valgte virksomhed, så den passer til målgruppen og de valgte salgskanaler.

3. *Viden og færdigheder i salg og kommunikation, herunder:*

- Kommunikere såvel skriftligt, som mundtligt i forhold til virksomhedens målgruppe under hensyntagen til den/de valgte kommunikationskanaler.

4. *Viden og færdigheder i innovation, herunder:*

- Kan komme med forslag til butiks-koncepter, der tager hensyn til sammenhængen mellem målgruppe, sortiment, beliggenhed, salgskanal og markedsføringsmetode.

**Du vil således blive bedømt på:**

Din fremlæggelse og dit præsentationsmateriale

Din faglige viden ift. de ovennævnte **videns- og færdighedsområder**

Din brug af relevant teori til forklaring af ovenstående spørgsmål

## Bedømmelseskriterier – grundforløbsprøven

For at bestå grundforløbsprøven forventer skolen, at eleven opfylder uddannelsens væsentligste mål og krav.

Eleven skal demonstrere sin evne til at anvende fagets teori i praktiske problemstillinger inden for faget gennem løsningen af en praktisk funderet opgave. Generelt skal der være større fokus på elevens evne til at anvende teorien i praksis end på selve kendskabet til teorien.

Har eleven løst en konkret stillet opgave, bedømmes eleven på, om alle delopgaver er blevet besvaret og på evnen til bredt at inddrage relevante faglige teorier og redskaber.

Har eleven udarbejdet en synopsis, bedømmes eleven på, i hvilket omfang det lykkes at skabe en klar linje (rød tråd) mellem de forskellige elementer/områder – og på evnen til at inddrage relevante faglige teorier og redskaber i forhold til de kompetencemål, der ligger i faget.

En væsentlig mangel ved præstationen vil være, hvis alle delopgaver i den eventuelt stillede opgave ikke er besvaret, eller hvis der ikke er en klar sammenhæng mellem opgavens forskellige dele. Endvidere vil det være en væsentlig mangel, hvis oplagte faglige teorier eller redskaber ikke benyttes i forhold til fagets kompetencemål.

I bedømmelsen af elevens præsentation bedømmes eleven på sin evne til at formidle sin opgave, så det giver mening for modtager, samt på sin evne til at formidle ved hjælp af relevante præsentationsprogrammer. En væsentlig mangel vil her være, hvis eleven ikke formår at redegøre for bærende dele af sin opgave eller hvis præsentationsværktøjer ikke inddrages som en del af fremlæggelsen.

## Bedømmelseskriterier – udmøntning

| <b>Væsentlige mangler</b>                                                                                                                                                                                                                                                               | <b>Uvæsentlige mangler</b>                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><i>Fagets mål for Butiksdrift</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ikke at have styr på A, B, C pladser og vigtigheden omkring spacemanagement for butikkens salg.</li><li>• Ikke at kunne tilpasse sin kommunikation, så den passer med butikkens koncept.</li></ul>     | <p><i>Fagets mål for butiksdrift</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ikke at have fuld korrekthed på teorierne omkring varernes placering i forhold til hinanden og dybere viden om x-, y- og z-varer.</li><li>• Ikke at have en fuld analyse omkring kommunikationen.</li></ul> |
| <p><i>Fagets mål for Butiksøkonomi</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Kan ikke foretage en korrekt kalkulation og opstille et korrekt budget.</li><li>• Ikke at kunne forklare beregningerne i kalkulationerne.</li><li>• Ikke at kunne forklare prisstrategier.</li></ul> | <p><i>Fagets mål for Butiksøkonomi</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Kan ikke redegøre avanceret for de forskellige elementer, som er brugt eller ikke brugt i et etableringsbudget og i en kalkulation.</li></ul>                                                             |
| <p><i>Fagets mål for Salg</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Kan ikke opdele salgsprocessen i forskellige faser.</li><li>• Kan ikke redegøre for god kundeservice i en butik.</li></ul>                                                                                    | <p><i>Fagets mål for salg</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Kan ikke forklare salgsprocessen i detaljer.</li><li>• Kan ikke redegøre for teorierne i detaljer omkring god kundeservice.</li></ul>                                                                              |
| <p><i>Fagets mål for Performance</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Kan ikke fremlægge en præsentation med overvejelser af de relevante teorier omkring virkemidler.</li><li>• Kan ikke anvende præsentationsprogrammer.</li></ul>                                         | <p><i>Fagets mål for Performance</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Præsentationen udføres med nervøsitet, som påvirker brug af virkemidlerne, dog kun i perioder.</li></ul>                                                                                                    |
| <p><i>Fagets mål for Afsætning via elektroniske medier</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Kunne anvende sociale medier i forbindelse med deres koncept og forstå sammenhængene mellem dette og målgruppe.</li></ul>                                                        | <p><i>Fagets mål for Afsætning via elektroniske medier</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Kan ikke analysere brugen af de elektroniske medier.</li></ul>                                                                                                                        |

- Ikke at kunne tilpasse sin kommunikation mht. sprog, layout, indhold, så den passer til mediet.

- Kan ikke redegøre for alle de mulige multikanalsmarkedsføringselementer.
- Kan ikke lave en decideret analyse af egen kommunikation.



|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><i>Fagets mål for Innovation/Iværksætter</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kan ikke forklare, hvori butikkens innovative koncept består.</li> <li>• Kan ikke redegøre for relevante forudsætninger for opstart af butik og sammenhængen mellem målgruppe, sortiment, beliggenhed, kommunikation og prispolitik.</li> <li>• Kan ikke udforme et relevant spørgeskema, hvor dataene let kan samles og analyseres.</li> </ul> | <p><i>Fagets mål for Innovation/Iværksætter</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kan ikke opdele en event/oplevelse i specifikke arbejdsopgaver.</li> <li>• Kan ikke detaljeret forklare faserne i etablering af butik.</li> <li>• Kan ikke skelne mellem forskellige innovative processer.</li> <li>• Kan ikke detaljeret analysere de indsamlede data.</li> </ul> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## Praktiske oplysninger

**Antal elever:** Opgaven udarbejdes individuelt

**Synopsis:** Synopsen afleveres senest **XXXXXX**  
pr. mail til din vejleder på XXXXXX  
Vejleder fremsender derefter denne til censor.

**Eksamen:** Eksamen er individuel – 30 min. pr. elev incl. votering og bedømmelse.

Prøven vurderes **bestået/ikke bestået**.

Din underviser er eksaminator.

Du skal ved eksamen forberede en uddybende præsentation af din besvarelse på ca. 15 min.

Det kan være en god idé at anvende PowerPoint ved fremlæggelsen.

Fremlæggelsen kan ske på din egen PC, men ønsker du at vise den i stort format skal du medbringe en USB, så denne kan kobles til din undervisers PC.