



Uddannelsesspecifikt fag i uddannelsen til:

Kontoruddannelsen med speciale

Vejledende uddannelsestid - 5 uger.

1. Fagets formål og profil

1.1 Fagets formål

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

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

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

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

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

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

1.2 Fagets profil

Faget er praksisrettet, og der benyttes praksisnære opgaver. Der benyttes således de samme redskaber/værktøjer, som man anvender i erhvervslivet. I løbet af de 5 uger møder eleven 3 projektorløb.

Første projektorløb: Introduktion til USF

USF - Uddannelses specifikke fag GF2

1. projektforløb Introduktion til USF:

Bæredygtigt iværksætteri

Varighed: 8 uger af 2 lektioner.

- Eleven skal gennem forløbet arbejde med iværksætteri og bæredygtigudvikling
- Eleven skal i forløbet udvikle en virksomhed og en forretningsplan inden for deres fagretning.
- Eleven skal i dette forløb introduceres til B2C og B2B.
- Eleven arbejder i forløbet med idegenerering, markedsføring, lovgivning, kundeservice og kundepolitik, personlig fremtræden, organisation og økonomisk drift af en butik.

- Eleven arbejder i forløbet med butiksdrift og eksponering, samt købsadfærd, prisstrategi og kalkulationer.
- Eleven arbejder med målgrupper og butikskoncepter
- Forskellige faser af salgsprocessen ved personligt salg og forskellige kundetyper
- Principperne for indretning af et salgslokale og grundprincipperne inden for opstilling
- Drift af en butik
- Forløbet indeholder digital databehandling og et fokus på personligt salg og service
- Forløbet afsluttes med en skriftlig aflevering af en forretningsplan og en mundtlig fremstilling

Dokumentation for forløbet er en skriftlig aflevering af en forretningsplan og en mundtlig fremstilling.

2. Projektforløb: Erhvervsuddannelse, fagretninger og virtuel markedsføring

Varighed: 1 uge af 32 lektioner

- I forløbet møder eleverne lokale virksomheder, der hver især repræsenterer specialerne: handel, kontor, eller detail, samt de øvrige erhvervsuddannelser.
- Eleverne har under hele forløbet tæt kontakt med lokale virksomheder
- Eleverne udarbejder virtuel markedsføring
- Eleverne udarbejder jobansøgninger og afholder jobsamtaler og udvikler personlige kompetencer målrettet deres fagretninger
- Afsluttes med en skriftlig ansøgning og en video samt andet virtuelt markedsføringsmateriale

Dokumentation for forløbet er en skriftlig ansøgning med tilhørende jobsamtale og en præsentationsvideo samt andet virtuelt markedsføringsmateriale

USF - Uddannelses specifikke fag GF2

3. Tredje forløb: E-handel

Varighed: 7 uger af 2 lektioner

- Eleverne bygger kendskab til kommunikation, e-handel, lovgivning og udvikling af en webshop
- Markedsføring via sociale medier og e-handel
- Kommunikation og kommunikationsredskaber
- Online markedsføringsmateriale

Dokumentation for forløbet er udvikling af en webshop med en mundtlig fremstilling.

Afsluttende USF-forløb: Opstart af egen virksomhed

Varighed: 3 uger af 32 lektioner

- Eleven skal gennem et 3 ugers forløb opbygge en virksomhed efter eget valg inden for deres fagretning.
- Eleverne afprøves i forløbet på baggrund af en synopsis.
- Dette forløb er også eksamensprojektet.

Dokumentation for forløbet er en rapport med egne producerede bilag og en mundtlig fremstilling.

2. Faglige mål og fagligt indhold

2.1. Faglige mål

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

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

- Virksomhedens/institutionens administrative funktioner som f.eks. økonomi, HR, sagsbehandling, kunde-/borgerservice, salg, indkøb, og logistik
- Virksomhedens/institutionens anvendelse af digital databehandling i forhold til f.eks. kunder/borger, produkter, serviceydelser m.v.
- Digitalisering af administrative arbejdsprocesser, herunder viden om den offentlige digitaliseringsstrategi og viden om digitalisering i forhold til udvikling af forretning
- Datadisciplin samt metoder og værktøjer til kvalitetssikring og -udvikling af digitale administrative processer
- Værktøjer/programmer til data- og tekstbehandling, herunder særligt regneark
- Virksomhedens/institutionens basale kommunikationsbehov under hensyn til virksomhedens strategi/koncept for kommunikation både internt og i forhold til omverden
- Virksomhedens anvendelse af forskellige kommunikationskanaler/-platforme
- Sprogriktighed, grammatik og retstavning i typiske erhvervsmæssige tekster
- Målgrupper for kommunikation og betydningen af sprogpolitik, herunder særligt i forhold til breve/emails. Virksomhedens/institutionens strategiske mål med service- og kvalitetskrav, herunder såvel skrevne som uskrevne normer.
- Administration som en både ekstern og intern servicefunktion
- Helhedsforståelse/forretningsforståelse i forhold til service og kvalitet
- Personlig fremtræden
- Forskellige metoder/værktøjer til kvalitetssikring

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



Grundlæggende metoder og redskaber:

- 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.
- Udarbejdelse af forslag til digitalisering af dele af en arbejdsproces ved anvendelse af gængse digitale programmer/værktøjer
- Optimering af digitale processer med henblik på brugervenlighed og service
- Kortlægning af flow af data i en virksomhed/institution og i en værdi- og forsyningskæde
- Mundtlig præsentation af en afgrænset administrativ opgave i forhold til et opstillet mål for formidlingen og under hensyntagen til målgruppen
- Formulering af korte tekster i forhold til en konkret administrativ opgave og begrundelse for valg af sproglig norm i forhold til tekstens indhold og målgruppe for teksten samt kommunikationskanal
- Vurdering af servicekoncepters betydning for kunde-/borgerservice og udførelse af en konkret afgrænset serviceopgave inden for et givet servicekoncept under hensyntagen til forskellige normer, kulturer og værdier hos kunder/borger
- Vurdering af kvalitetskoncepter for administrative arbejdsprocesser og udførelse af en konkret afgrænset serviceopgave inden for et givet kvalitetskoncept

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

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

Eleven har kompetence til at kunne:

- **Selvstændigt planlægge og udføre digital databehandling** i forhold til afgrænsede administrative arbejdsprocesser og udpege forskelle i virksomheders/institutioners behov for og behandling af data og innovere digitalisering af afgrænsede arbejdsprocesser.
- **Selvstændigt planlægge og udføre mundtlig og skriftlig kommunikation** i forhold til afgrænsede administrative arbejdsprocesser og udpege forskelle i anvendelse af sproget i forhold til kulturer, sprogpolitik/-normer, kommunikationskanaler og målgrupper.
- **Selvstændigt planlægge og udføre afgrænsede administrative serviceopgaver** ud fra en helhedsforståelse og udpege forskelle i anvendelse af forskellige servicekoncepter, kvalitetskoncepter og normer



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

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

2.3 Fagligt indhold

Projekter/emner	Indhold	Tid
Første projektforbølge: Bæredygtigt iværksætter	<p>Eleverne arbejder med:</p> <ul style="list-style-type: none">• Eleven skal gennem forløbet arbejde med iværksætter og bæredygtigudvikling• Opstart af virksomhed Eleven skal i forløbet udvikle en handelsvirksomhed og en forretningsplan inden for deres fagretning.• Personlig fremtræden Eleven arbejder i forløbet med idegenering, markedsføring, lovgivning, kundeservice og kundepolitik, personlig fremtræden, organisation og økonomisk drift af en butik.• Forløbet afsluttes med en mundtlig fremstilling af ideen og forretningsplanen.• Eleven opbygger kendskab til målgrupper og butikskoncepter på B2C• Intern og ekstern kommunikation• Eleven arbejder med butiksdrift og eksponering, samt købsadfærd, prisstrategi og kalkulationer.• Forløbet indeholder digital databehandling og et fokus på personligt salg og service indenfor B2C.• Udarbejdelse af en præsentation• Gennemførelse af en forberedt præsentation• Forløbet afsluttes med en skriftlig forretningsplan og en mundtlig fremstilling.	Januar - marts



USF - Uddannelses specifikke fag GF2

2. Projektforløb: Erhvervsuddannelserne, fagretninger og virtuel markedsføring	<ul style="list-style-type: none">• I forløbet møder eleverne lokale virksomheder, der hver især repræsenterer specialerne: Handel, kontor, eller detail, samt de øvrige erhvervsuddannelser.• Eleverne har under hele forløbet tæt kontakt med lokale virksomheder• Eleverne udarbejder virtuelt markedsføring• Eleverne udarbejder jobansøgninger og afholder jobsamtaler og udvikler personlige kompetencer målrettet deres fagretninger• Afsluttes med en skriftlig ansøgning og en video samt andet virtuelt markedsføringsmateriale	1 uge i marts
3. forløb: E-handel	<ul style="list-style-type: none">• Eleverne bygger kendskab til e-handel, lovgivning og udvikling af en webshop• Markedsføring vis sociale medier og e-handel• Kommunikation og kommunikationsredskaber• Online markedsføringsmateriale• Dokumentation for forløbet er udvikling af en webshop med en mundtlig fremstilling	April / maj
Afsluttende USF forløb: Opstart af egen virksomhed	<ul style="list-style-type: none">• Eleven skal gennem et 3 ugers forløb opbygge en virksomhed efter eget valg indenfor for deres fagretning.• Eleverne afprøves i forløbet på baggrund af en rapport med bilag• Dette forløb er også eksamensprojektet.	Maj / Juni



Afsluttende projekt for kontoruddannelsen:

Eleverne arbejder med nedenstående kompetencer:

1) Kompetence i kommunikation

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.

2) Kompetence i databehandling

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

3) Kompetence i kvalitet og service

Planlægge og udføre afgrænsede administrative serviceopgaver selvstændigt ud fra en helhedsforståelse og udpege forskelle i anvendelsen af forskellige servicekoncepter, kvalitetskoncepter og normer.

Eksamen

Varighed: 1 uge

4 dage til eksamensforberedelse 1 dag til eksamen

3. Tilrettelæggelse

3.1. Didaktiske principper

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

Undervisningen tilrettelægges på grundlag af anvendelsesorienterede faglige problemstillinger.

Det problemorienterede, induktive og kollaborative undervisningsprincip har en central plads i tilrettelæggelsen af undervisningen. Undervisningen skal tilrettelægges med fokus på elevens undersøgende, eksperimenterende og reflekterende praksis.

Undervisningen skal støtte elevens indlæring på tværs af fag, understøtte elevens faglige nysgerrighed.

USF - Uddannelses specifikke fag GF2

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

3.2. Arbejdsformer

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

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

3.3. Samspil med andre fag

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

4. Dokumentation

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

4.1. Krav til elevens dokumentation

Introduktion til USF afsluttes med aflevering af forretningsplan, derefter Synopse og mundtlige fremstillinger.

Eksamensprojektet afsluttes med aflevering af rapport, som skal forsvares til eksamen.

5. Evaluering og bedømmelse

5.1. Løbende evaluering

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

USF - Uddannelses specifikke fag GF2

5.2. Afsluttende standpunktsbedømmelse

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

5.3. Afsluttende prøve

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

Prøven er individuel. Eksaminationstiden er 30 minutter pr. elev. incl. votering.
Prøven bedømmes bestået/ikke bestået.

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

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

5.3.1 Eksaminationsgrundlag:

Til eksamen medbringer eleven dokumenter fra eksamensprojektet. Det kan både være i papirform eller elektronisk form.

5.3.2 Bedømmelsesgrundlag

Bedømmelsesgrundlaget udgøres af elevens præstation og dokumentation af kompetencer under eksaminationen. Det er således elevens præstation under eksaminationen med udgangspunkt i udarbejdet materiale, der udgør bedømmelsesgrundlaget.

5.3.3 Bedømmelseskriterier

Der henvises til skolens fælles standard for indhold og niveau i grundforløbsprøven.

5.3.4 Væsentlige og uvæsentlige mangler til grundforløbsprøven

Der henvises til skolens fælles standard for indhold og niveau i grundforløbsprøven.

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