

Uddannelsesspecifikt fag i uddannelsen til:

Kontoruddannelse med speciale

EUX

Vejledende uddannelsestid

5 uger (afkortet for HHXS og EUS)

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

Som kontoruddannet med speciale løser du opgaver på et kontor inden for et bestemt område. Du lærer fx at tage dig af kundehenvendelser, markedsføring, økonomi og informationsopgaver.

En vigtig del af arbejdet går ud på at have kontakt med andre, fx kunder, både mundtligt og skriftligt. Du bruger it til en stor del af dit arbejde.

Kontoruddannelsen skal tages med eux. Det vil sige, at du også skal tage en række fag på gymnasialt niveau. Som kontoruddannet med speciale kan du arbejde inden for dit område i stat, kommune og region eller i private virksomheder.

På uddannelsen lærer du bl.a. at tage dig af bestillinger, indkøb, kunder og regnskab.

Som kontoruddannet lærer du også sprog, så du kan tale og skrive med kunder fra andre lande. Kontoruddannelsen giver en grundlæggende viden om administration og økonomi. Du lærer om formidling, service og hvordan du arbejder med tekstbehandling, databaser, regneark og andre it-programmer.

På skolen får du undervisning i fag, der handler om kvalitet og service, salg og marketing og informations- og planlægningsværktøjer, fx pc-baserede værktøjer. Du lærer også om virksomhedens organisation

Du lærer forhandlingsteknik og får kendskab til at planlægge salg og tilrettelægge markedsanalyser. Du lærer om indkøb, fra at processen starter hos en leverandør, til at varen bliver leveret og betalt hos en kunde. Eleverne bliver præsenteret for de vigtigste fagbegreber inden for områderne, så de udvikler et særligt fagsprog. Eleven lærer om forskellige teknikker og får iværksætter og dermed viden om start af egen forretning.

En stor del af undervisningen på HG-Kontor er projektarbejde.

Der undervises derforuden projektorienteret i følgende valgområder (fra event og detail):

- **Event og turisme**
- **Innovation og ideudvikling**
- **Visuel markedsføring**
- **Iværksætter**
- **Projektstyring og eventøkonomi**
- **Salgsteknik og personlig performance**

- Fashion og trends
- Butiksdrift
- Innovation
- Visuel markedsføring
- Dekoration
- Iværksætter
- Klædt på til job—styling og make up
- Salgsteknik

2. Faglige mål og fagligt indhold

2.1. Faglige mål

Kontoruddannelse med specialer

Eleven skal have grundlæggende viden på følgende områder:

- Virksomheders og institutioners administrative funktioner såsom f.eks. økonomi, HR, sagsbehandling, kunde- og borgerservice, salg, indkøb, og logistik.
- Virksomheders og institutioners anvendelse af digital databehandling i forhold til fx kunde og 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 og programmer til data- og tekstbehandling, herunder særligt regneark.
- Virksomheders og institutioners basale kommunikationsbehov under hensyn til strategi og koncept for kommunikation både internt og i forhold til omverden.
- Virksomhedens anvendelse af forskellige kommunikationskanaler og -platforme.
- Sprogriktighed, grammatik og retstavning i typiske erhvervsmæssige tekster.
- Målgrupper for kommunikation og betydningen af sprogpolitik, herunder særligt i forhold til breve og e-mails.
- Virksomheders og institutioners strategiske mål med service- og kvalitetskrav, herunder såvel skrevne som uskrevne normer.
- Administration som en både ekstern og intern servicefunktion.
- Helhedsforståelse og forretningsforståelse i forhold til service og kvalitet.
- Personlig fremtræden.
- 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:

- 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 og værktøjer.
- Optimering af digitale processer med henblik på brugervenlighed og service.
- Kortlægning af flow af data i virksomheder og institutioner 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 samt kommunikationskanal.
- 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:

- 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.
- 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.
- 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:

- Fejl i databehandling.
- Fejl i serviceopgaver.
- Fejl i forhold til sprogrigtighed, grammatik og retskrivning.

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

- Dansk på C-niveau.
- Engelsk på C-niveau.
- Samfundsfag på C-niveau.
- Matematik på C-niveau.
- Virksomhedsøkonomi på C-niveau.
- Informationsteknologi på C-niveau.
- Organisation på C-niveau.
- Afsætning på C-niveau.

Uddannelsen læses som EUX

2.3 Fagligt indhold

Det overordnede emne og afsæt er iværksætteri med fokus på fremtidens kommunikation

Eleverne skal (i grupper eller enkelt vis) udarbejde et projekt efter eget "valg". Det betyder, at de skal forestille sig, at de er iværksættere, der starter en forretning op eller køber en allerede eksisterende virksomhed, eller måske opfinder et helt nyt produkt. Projektet skal tage udgangspunkt i en problemformulering.

Nedenstående liste kan være til inspiration for arbejde med projektet:

- Virksomhedens idegrundlag, ide og mål
- Beskrivelse af hvilke varer/ydelser som virksomheden skal tilbyde
- Koncept (målgruppe, profil/image, sortiment, pris/kvalitet)
- I hvilken grad indgår (eller kunne man inddrage) oplevelsesøkonomi i jeres virksomhed
- Øvrige handlingsparametre
- 5 årsplan
- Vurdering af markedet (kan produktet/ydelsen sælges, konkurrencesituation)
- Hvilke rolle skal de som iværksættere selv spille i virksomheden
- Organisationsplan
- Valg af virksomhedsform (A/S, ApS, I/S)
- Virksomhedens kapitalbehov
- Budgetter udarbejdet i Excel (Etableringsbudget og resultatbudget)
- Virksomhedens navn og logo
- Virksomhedens betydning nationalt og internationalt
- Lav evt. en hjemmeside
- Der skal vedlægges et bilag med et engelsk salgsbrev og/eller reklame

- Emner som; livsformer, innovation, egen rolle som selvstændig >< medarbejder i en virksomhed, lederstile, kultur, motivation, internationalisering og globaliseringens betydning for virksomheden, samarbejde og arbejdsmiljø inddrages så vidt muligt

Projektet skal være en sammenhængende beskrivelse og ikke bare en besvarelse af punkterne et efter et – projektet skal tage udgangspunkt i problemformuleringen og have et omfang på ca. 15-20 sider. Derforuden skal eleverne fremvise praktisk udførte opgaveløsninger i forhold til valg af forretning.

Enkelte elever kan, efter forudgående aftale med lærerne, lave en mere styret opgave i form af en *Forretningsplan*, i stedet for projektet.

Der er teoriundervisning i nedenstående emner:

- Innovation, iværksætter og entrepreneurskab
- Forretningsplan, Idégrundlag og politikker.
- Forretningsforståelse, budget, virksomhedens kapitalbehov
- De fire P'er
- Hjemmeside og Facebook
- Udarbejdelse af markedsføringsmateriale
- Målgrupper, kundeadfærd og kundetyper
- Gruppedannelse, konfliktløsning.
- SWOT
- Konkurrentanalyse
- Visual merchandising og butiksopstilling
- Personligt salg

3. Tilrettelæggelse

3.1. Didaktiske principper

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

Undervisningen tilrettelægges på grundlag af anvendelsesorienterede faglige problemstillinger.

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

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

3.2. Arbejdsformer

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

Undervisningen organiseres om cases og projekter, der fremmer innovativ refleksion og opgaveløsning. I undervisningen anvendes forskellige arbejdsformer, der vælges i forhold til uddannelsens 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.

Undervisningen i det uddannelsesspecifikke fag er hver torsdag og følger ovenstående model. Emner og cases i øvrige fag er planlagt i samspil med emnerne i det uddannelsesspecifikke fag. Således vil der i særlig grad blive et samspil og et synergisk overlap mellem de 8 lektioner i faget og fagene: afsætning, IT og erhvervsøkonomi.

Undervisningen er primært praktisk og med et anvendelsesorienteret fokus. Det betyder, at "værkstedundervisningen" er omdrejningspunktet for elevens tilegnelse af viden, færdigheder og kompetencer.

Differentieret undervisning.

En af forudsætningerne for at læring kan finde sted er, at underviseren møder eleven på dennes niveau. Hensigten med den differentierede undervisning er dybest set at fremme elevens lyst til og mulighed for at lære. Konkret betyder dette, at differentieret undervisning tager udgangspunkt i individuelle elevforudsætninger. Dette vil resultere i forskellige krav til den enkelte elev m.h.t. fordybelse og omfang af løste opgaver.

Praksisnær undervisning.

Som udgangspunkt er undervisning, der foregår i et skolemiljø, ikke en tro kopi af den virkelighed, eleverne senere vil opleve. Dette faktum har sine fordele i visse situationer, men har ulemper i andre. For at imødegå ulemperne kan der gennemføres praksisnær undervisning hvor undervisningen fysisk flyttes fra skolemiljøet ud i "den virkelige verden", eller skolemiljøet bringes til at afspejle omverdenen i så stor grad som muligt. Et konkret eksempel på den tværfaglige undervisning er, hvor eleverne arbejder sammen med elever fra andre af skolens afdelinger om iværksætter, produktudvikling, produktion og salg af konkrete produkter.

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

Det overordnede emne og afsæt er iværksætterier med fokus på **fremtidens kommunikation**

Eleverne skal udarbejde et projekt efter eget "valg". Det betyder, at de skal forestille sig, at de er iværksættere, der starter en forretning op eller køber en allerede eksisterende virksomhed, eller måske opfinder et helt nyt produkt. Projektet skal tage udgangspunkt i en problemformulering.

Projektet skal være en sammenhængende beskrivelse og ikke bare en besvarelse af punkterne et efter et – projektet skal tage udgangspunkt i problemformuleringen og have et omfang på **ca. 15-20 sider**. Derfor skal eleverne fremvise **praktisk udførte opgaveløsninger** i forhold til valg af forretning.

Projektrapporten afleveres i 3 eksemplarer.

Enkelte elever kan, efter forudgående aftale med lærerne, lave en mere styret opgave i form af en *Forretningsplan*, i stedet for projektet.

5. Evaluering og bedømmelse

5.1. Løbende evaluering

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

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

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.

Opgaven skal være praktisk funderet, men behøver ikke at bestå af en praktisk udført opgave. Prøven bedømmes bestået/ ikke bestået.

Eleven medbringer bøger og andet materiale udleveret i undervisningen samt egne noter. Skolen fastsætter, hvilke digitale læremidler eleven har adgang til under prøven.

Prøven varer 30 min.

Der vil stå en computer til rådighed i eksamenslokalet

5.3.1 Eksaminationsgrundlag:

Eksaminationsgrundlaget er elevens dokumentation (rapporten). Der eksamineres bredt i elevens afleverede rapport således at det er muligt for eleven at demonstrere opnåelse af faglige mål indenfor det uddannelsesspecifikke område.

Der måles særligt på følgende emner:

- Godt købmandskab og forretningsforståelse
- Innovation, iværksætteri og entreprenørskab
- Salg- og markedsføringstiltag
- Kundetyper og kundeadfærd.
- Afsætningskanaler

Kontor:

- **Databehandling**
- **Virksomhedens organisation**
- **Servicekoncept og/eller kvalitetskoncept**

5.3.2 Bedømmelsesgrundlag

Bedømmelsesgrundlaget er elevens mundtlige præstation med udgangspunkt i afleveret rapport og fremvisning af de praktisk udførte opgaveløsninger i forhold til valg af forretning.

5.3.3 Bedømmelseskriterier

Prøven bedømmes bestået/ ikke bestået.

Beståelseskarakter gives når eleven viser begrænset overordnet forståelse for og kan demonstrere indsigt i de faglige områder og kompetencer i eksaminationsgrundlaget.

Der bedømmes ved den mundtlige eksamen ud fra følgende **generelle bedømmelseskriterier**:

1. I hvilken grad er projektet og præsentationen velstruktureret og klart formidlet?
Herunder om der er en klar rød tråd igennem præsentationen, om den visuelle og mundtlige præsentation er sammenhængende og budskabet klart.
2. I hvilken grad er ideen/forretningen mv. realistisk/realiserbar – udvises der forretningsforståelse
3. I hvilken grad er de praktisk udførte opgaveløsninger vel funderet i både teori og praksis
4. I hvilken grad er det fremlagte visionært og/eller nyskabende?

Der bedømmes ved den mundtlige eksamen ud fra følgende **specifikke bedømmelseskriterier**:

<p>Bedømmelseskriterier</p>	<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. Skolen vægter og beskriver væsentlighed i forhold til kompetencemålene.</p>	
	<p>Væsentlige mangler</p> <p><i>Fagets mål for Kommunikation</i> <i>Prioritet: Høj</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Ikke at have styr på hovedreglerne i et godt brevsprog og korrekt brevopstilling. • Ikke at kunne tilpasse sin kommunikation til forskellige målgrupper og kommunikationskanaler og tilpasse sit sprog til en udvalgt sprogpolitik. <p><i>Fagets mål for Databehandling</i> <i>Prioritet: Høj</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Kender ikke persondataloven og de grundlæggende principper. • Kan ikke anvende anviste digitale værktøjer, herunder f.eks. Officepakkens programmer til løsning af en administrativ opgave. • Har ikke kendskab til gængse digitale løsninger til en beskrevet arbejdsproces, fx Access. • Kan ikke anvende et regneark og et præsentationsprogram på et rutineret niveau. 	<p>Uvæsentlige mangler</p> <p><i>Fagets mål for Kommunikation</i> <i>Prioritet: Høj</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Ikke at have fuldt korrekt bøjning af uregelmæssigt bøjeord og ikke at have fuldt korrekt kommatering. • Ikke at have en nuanceret forståelse af, hvordan der skal kommunikeres til sin målgruppe. <p><i>Fagets mål for Databehandling</i> <i>Prioritet: Høj</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Kan ikke redegøre nuanceret for persondataloven. • Kan ikke anvende avancerede funktioner i anviste digitale værktøjer til løsning af en administrativ opgave. • Kan ikke i detaljer redegøre for, hvordan en valgt digital løsning skal anvendes på en beskrevet arbejdsproces fx Access. • Fejl i anvendelsen af avancerede funktioner i regneark og præsentationsprogrammer. <p><i>Fagets mål for Kvalitet og service</i></p>

	<p><i>Fagets mål for Kvalitet og service</i> <i>Prioritet: Mellem</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Kan ikke udarbejde konkrete forslag til kvalitetssikring af virksomhedens servicekoncept. • Kan ikke redegøre for, hvordan kvalitet i de administrative opgaver påvirker øvrige funktioner. 	<p><i>Prioritet: Mellem</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Kan ikke redegøre for alle elementer i metoder/koncepter til kvalitetssikring af virksomhedens servicekoncept. • Kan kun på et overordnet plan redegøre for forskel i omkostninger ved de forskellige kvalitetskoncepter.
--	---	--