LOKAL UNDERVISNINGSPLAN

Erhvervsuddannelserne EUC Nordvest - GF1, GF2 og EUX

Hovedforløbet på Kontoruddannelsen med speciale i administration

EUC Nordvest

LUP 2023/2024 (senest ændret 5.6.23)

Indhold

Overordnet pædagogisk/didaktisk ramme for erhvervsuddannelserne på EUC Nordvest 4
Helhedsorientering 4
Differentiering 4
Tværfaglighed 4
Praksisnærhed 5
Læringsmål 5
Introduktion 6
Nøglekompetencer 6
Samarbejde 6
Formidling (skriftlig og mundtlig) 7
Systemforståelse 7
Serviceforståelse 7
Kreativitet 7
Forretningsforståelse 7
Indhold i undervisningen 7
Virksomhedskommunikation 8
Mål for undervisningen 8
Planlagt fagligt indhold 9
Helhedsorientering, tværfaglighed og praksisorientering 9
Differentiering 9
Optimering af arbejdsprocesser 9
Mål for undervisningen 9
Planlagt fagligt indhold 10
Helhedsorientering, tværfaglighed og praksisorientering 10
Differentiering 10
Projektadministration 10
Mål for undervisningen 10
Planlagt fagligt indhold 11
Helhedsorientering, tværfaglighed og praksisorientering 11
Løn og Lovgivning (KBS) 11

Mål for undervisningen 11
Planlagt fagligt indhold 12
Helhedsorientering, tværfaglighed og praksisorientering 12
Differentiering 12
Økonomi i Administration (KBS) 12
Mål for undervisningen 12
Planlagt fagligt indhold 12
Helhedsorientering, tværfaglighed og praksisorientering 13
Differentiering 13
Kvalitet og service 14
Mål for undervisningen 14
Planlagt fagligt indhold 14
Helhedsorientering, tværfaglighed og praksisorientering 14
Differentiering 14
Præsentationsteknik og personlig fremtræden 15
Mål for undervisningen 15
Planlagt fagligt indhold 15
Helhedsorientering, tværfaglighed og praksisorientering 15
Differentiering 15
Skriftlig kommunikation 16
Mål for undervisningen 16
Planlagt fagligt indhold 16
Helhedsorientering, tværfaglighed og praksisorientering 16
Differentiering 16
Økonomi for administration 17
Mål for undervisningen 17
Planlagt fagligt indhold 17
Helhedsorientering, tværfaglighed og praksisorientering 17
Differentiering 17
Opstart af fagprøven og Skriveugen 18
Mål for undervisningen 18
Planlagt fagligt indhold 18

Helhedsorientering, tværfaglighed og praksisorientering 18
Differentiering 18
Evaluering og bedømmelse 18
Evaluering og bedømmelse 19

Overordnet pædagogisk/didaktisk ramme for erhvervsuddannelserne på EUC Nordvest

På erhvervsuddannelserne på EUC Nordvest er det en kerneværdi, at alle elever skal opleve succes – uanset forudsætninger. Nedenstående fire pejlemærker ses i relation til værdien, hvor de både udspringer af selve værdien og understøtter den:

1. Vi vil styrke karakterdannelse og digital dannelse på EUD
2. Vi vil gennem differentiering, helhedsorientering og en virkelighedsnær tilgang skabe motiverende, innovativ og inddragende undervisning
3. Gode lærer-/elevrelationer baseret på gensidig respekt og anerkendelse ses som en forudsætning for elevernes trivsel
4. Formativ feedback skal fremme elevernes refleksion over egen læring og progression.

Den pædagogiske ramme og pejlemærkerne er udfoldet og uddybet her: pædagogiskramme-eud.pdf (eucnordvest.dk)

Fire fokusområder relaterer sig særligt til bekendtgørelsen om erhvervsuddannelser, fordi de skønnes at være helt afgørende i forhold til elevernes udbytte af al undervisning på netop erhvervsuddannelserne:

1. Helhedsorientering
2. differentiering
3. tværfaglighed
4. praksisnærhed

De fire fokusområder tænkes i videst muligt omfang ind i den måde undervisningen og indholdet planlægges på:

Helhedsorientering

Målene i forløbet bindes sammen i temaer, hvor eleverne bringes til at tænke helheder frem for at tænke enkelte fag eller læringsmål og i højere grad ser dem i en sammenhæng, hvor de er hinandens forudsætninger.

Differentiering

Undervisningen tilrettelægges – hvis nødvendigt – på flere niveauer, så alle målgrupper tilgodeses, og sandsynligheden for optimalt udbytte for alle øges.

Tværfaglighed

Det tilstræbes, at eleverne får en oplevelse af, at fagene hænger sammen på tværs. Det gøres blandt andet ved, at enkeltelementer fra grundfagene knyttes med det uddannelsesspecifikke fag.

Det kan f.eks. være ved at beregninger fra matematik og kommunikations- og formidlingsteori anvendes relateret til uddannelsens indhold.

Praksisnærhed

Læringsmål

Beskrivelse af læringsmål for Hovedforløbet på Kontoruddannelsen med speciale i administration

Uddannelsesbekendtgørelse; Bekendtgørelse om kontoruddannelsen med specialer (retsinformation.dk)
Uddannelsesordning; Hent Data (stil.dk)
Grundfagsbekendtgørelse; Grundfagsbekendtgørelsen (retsinformation.dk)

Læringsmål;
§ 5. Hovedforløbet har følgende kompetencemål:
1) Eleven kan tilrettelægge og gennemføre arbejdsopgaver under inddragelse af de for specialet relevante teorier, metoder og procedurer.
2) Eleven kan tilrettelægge og gennemføre arbejdsopgaver i overensstemmelse med virksomhedens koncepter, procedurer og kvalitetskrav og kan evaluere egen indsats.
3) Eleven kan kommunikere mundtligt og skriftligt på dansk og et fremmedsprog og kan kvalitetssikre sin kommunikation i forhold til specialets standard.
4) Eleven kan tage ansvar for virksomhedens administrative arbejdsprocesser selvstændigt og i samarbejde med kolleger, samarbejdspartnere og ledelse.
5) Eleven kan udføre opgaver ud fra en forståelse af miljøkrav, hygiejnekrav og sikkerhedsregler i henhold til arbejdsmiljølovgivningen.
6) Eleven kan tilrettelægge og gennemføre arbejdsopgaver ud fra en grundlæggende forståelse af faktorer, der påvirker virksomhedens aktiviteter, herunder faktorer som rentabilitet, markedsforhold, innovation og bæredygtighed.
7) Eleven kan arbejde med virksomhedens administrative arbejdsprocesser, herunder for eksempel service, kommunikation, koordinering, sagsbehandling og håndtering af virksomhedens forskellige data.
8) Eleven kan anvende digitale værktøjer i forhold til sine arbejdsprocesser og bidrage til kvalitetssikring og optimering af virksomhedens administrative arbejdsprocesser.
9) Eleven kan arbejde med de administrative arbejdsprocesser forbundet med retssager og med mindst ét af advokatkontorets arbejdsområder.
10) Eleven kan anvende retlige regler og kendskab til det offentlige retssystem.
11) Eleven kan anvende digitale værktøjer i forhold til sine arbejdsprocesser og bidrage til kvalitetssikring af processerne.
12) Eleven kan tilrettelægge og gennemføre arbejdsopgaver under inddragelse af metoder, lovgivning og procedurer inden for de administrative hovedområder i en offentlig virksomhed, herunder kommunikation og formidling, drift og administration samt sagsbehandling.
13) Eleven kan løse arbejdsopgaver med stor vægt på service samt medvirke ved fortsat udvikling af servicebegrebet, herunder den digitale service.
14) Eleven kan rådgive, vejlede og kommunikere med brugere og samarbejdspartnere samt indgå i tværgående samarbejde.

15) Eleven kan anvende digitale løsninger og digitale værktøjer i relevante arbejdsopgaver samt håndtere data i overensstemmelse med lovgivning og retssikkerhed.
16) Eleven kan anvende viden om, hvordan man i en politisk styret offentlig virksomhed omsætter politiske beslutninger til praksis.
17) Eleven kan udføre grundlæggende drifts- og administrative opgaver vedrørende økonomi, herunder løn og personale.
18) Eleven kan arbejde med arbejdsprocesser forbundet med en revisionsvirksomheds kundeservice, rådgivning samt revision og kontrol.
19) Eleven kan udføre sine arbejdsopgaver under anvendelse af de lovgivningsmæssige regler for regnskab og revision.
20) Eleven kan anvende digitale værktøjer i forhold til sine arbejdsprocesser og bidrage til kvalitetssikring.
21) Eleven kan arbejde med service, formidling og sagsbehandling forbundet med en speditions- eller shippingvirksomheds transport- og serviceydelser.
22) Eleven kan inddrage geografiske, kulturelle og miljømæssige forhold i serviceringen af kunden.
23) Eleven kan anvende nationale og internationale regler inden for transportydelser.
24) Eleven kan arbejde med virksomhedens arbejdsprocesser forbundet med regnskab og økonomi ud fra en forståelse af økonomifunktionen som en intern og ekstern servicefunktion.
25) Eleven kan anvende regler og standarder inden for regnskab og økonomi.
26) Eleven kan anvende digitale værktøjer i forhold til sine arbejdsprocesser og bidrage til kvalitetssikring og optimering.
27) Eleven kan arbejde med formidling og præsentation af virksomhedens økonomiske data.

Introduktion

På følgende sider har vi beskrevet vores lokale undervisningsplan(LUP) for Hovedforløbet på Kontoruddannelsen med speciale i Administration på EUC Nordvest. Indledningsvis beskrives de seks nøglekompetencer, som vi har med i tankerne når vil tilrettelægger undervisningen i de forskellige skoleperioder. Det er kompetencer, som vi gerne vil hjælpe vores elever med at udvikle.

Nøglekompetencer

Samarbejde

På hovedforløbet på EUC Nordvest tror vi på, at et velfungerende samarbejde mellem vores elever udvikler optimale løsninger på de forskelligartede udfordringer som vi beskæftiger os med i undervisningen. De erfaringer kan eleverne tage med sig ud i deres praktikvirksomheder.

Vi har en kompleks elevsammensætning, både hvad angår alder, nationalitet, praktikvirksomheder samt deltagerforudsætninger helt overordnet set. De enkelte elever vil opleve at de skal arbejde sammen med elever, der er anderledes end dem selv, hvilket stiller høje krav til netop samarbejdsevnen. Vi stræber efter at klæde vores elever på, så de tør vise tillid til hinanden, indgå i meningsfulde diskussioner og tage ansvar for fælles resultater.

Formidling (skriftlig og mundtlig)

Hvorfor er formidling vigtigt? Når man arbejder på kontor, uanset om det er på kontoret i en lille eller stor virksomhed, er man i kontakt med mange forskellige mennesker i løbet af en hverdag. Det kan være kolleger, kunder eller borgere. Som kontorassistent kan korrekturlæsning ydermere forventes at være et ansvarsområde lige som det forventes at man kan formulere sig på et korrekt sprog, mundtlig såvel som skriftligt. Det har vi taget højde for når vi tilrettelægger undervisningen.

Systemforståelse

Digitaliseringen af vores samfund og den fortsatte teknologiske udvikling gør, at der stilles højere og højere krav til evnen at kunne sætte sig ind i forskellige IT-systemer. Som kontoransat forventes det at man har flair for IT og kan arbejde i forskellige IT- systemer, både de intuitive og mindre intuitive af slagsen. På hovedforløbet på EUC Nordvest benytter vi os i stigende omfang af det store udbud af digitale værktøjer og vi underviser vores elever i funktionalitetens, så de selv kan håndtere dem.

Serviceforståelse

Vi lever i en verden hvor flere og flere virksomheder tilbyder det samme produkt eller tjeneste og hvor forbrugeren i stigende grad er velinformeret og kritisk, derfor er service blevet et endnu vigtigere parameter i fastholdelse af kunderne. Vi arbejder med serviceforståelse på forskellige niveauer, lige fra den rigtige metode i at skrive mail, til forskellige måder at måle kundetilfredshed. Endvidere fokuserer vi på hvordan kontorassistenten bidrager i virksomhedens interne servicefunktioner, hvor det gælder om at være grundig, selvstændig og kunne tage initiativ.

Kreativitet

I takt med at flere og flere arbejdsprocesser bliver automatiseret og softwarerobotter overtager en stadig større del af rutineopgaverne på et kontor, er der brug for kontoransatte, som kan være med til at udvikle og optimere forretningen. Evnen til at gentænke eksisterende løsninger og til at få øje på nye værdiskabende muligheder for ens virksomhed bliver derfor en eftertragtet kompetence på fremtidens arbejdsmarked.

Forretningsforståelse

Alle ovennævnte kompetencer kommer først til deres ret, når man har en helhedsforståelse af den virksomhed, som man er en del af. I vores undervisning bestræber vi på at formidle vigtigheden af at kende til blandt andet virksomhedens værdier, forretningsmodel og organisation.

Indhold i undervisningen

Praksisrelateret, helhedsorienteret, tværfaglig og differentieret undervisning

Undervisningens teoretiske indhold skal give eleven mulighed for at reflektere over egen praksis for dermed at skabe læring hos den enkelte. Vi lægger vægt på at anvende praksisnære eksempler og det vil ofte være elevernes egen viden og erfaringer fra praktikvirksomhederne der bringes i spil i undervisningen.

Hovedforløbets bundne specialefag er planlagt, så eleven løbende kan udbygge og anvende tværfaglige kompetencer i andre fag. Fx vil det være nødvendigt, at eleven bruger viden og kundskaber om virksomhedskommunikation i de fleste andre kontorfag. Derudover fungerer de fremhævede nøglekompetencer (samarbejde, formidling, systemforståelse, forretningsforståelse, serviceforståelse og kreativitet), som en rød tråd i alle fag. Vi underviser således ud fra kompetencer, hvilket betyder, at vi ikke fokuserer ensidigt på fag, men tilstræber at arbejde tværfagligt og helhedsorienteret.

Undervisningen er ofte tilrettelagt i problemorienterede gruppeforløb, hvor eleverne skal bidrage med den viden og kompetencer, som de hver især har med sig fra deres respektive grunduddannelser samt erfaringer fra erhvervslivet. Det giver alle elever mulighed for at deltage i arbejdet med hver deres individuelle forudsætninger.

Eleven har indflydelse og ansvar i undervisningssituationen idet vi er bevidste om at læring foregår bedst, når den der skal lære selv er involveret i og med til at påvirke undervisningen. I stedet for lærestyring bliver eleven sat i centrum og tildeles ansvar. Skolen sætter rammerne og sørger for støtte og vejledning. Inden for de administrative fagområder er det sjældent entydige svar på de faglige problemstillinger. Den enkelte elev kan derfor selv fylde rammerne ud, som det passer bedst til elevens viden og forudsætninger.

Materialerne til undervisningen er tilgængelige inden undervisningen på It's Learning og Systime. Der kan også være afsat tid i skoleperioden til at eleverne kan sætte sig ind i det teoretiske indhold. Materialet varierer mellem tekster, videoer, podcasts og primært være online. Der vil ofte være flere materialer til rådighed til at belyse emnet fra forskellige vinkler.

Virksomhedskommunikation

Mål for undervisningen

Eleven kan

- Planlægge og gennemføre professionel kommunikation ved brug af relevante teorier
- Tale situationsbestemt med kolleger, kunder og andre interessenter
- Foretage kvalitetssikring af egne og andres tekster og kan anvende hjælpemidler hertil
- Vurdere, hvorvidt det er mest hensigtsmæssigt at kommunikere mundtligt eller skriftligt, når eleven formidler en intern besked, en mødeindkaldelse, besked til en kunde eller lignende
- Tage forskellige referater og stå for mødetilrettelæggelse
- Reflektere over, hvilken rolle GDPR spiller i elevens daglige arbejde

Planlagt fagligt indhold

- Kommunikationsmodeller
- Målgruppe og målgruppeanalyse
- Mundtlig og skriftlig kommunikation
- Mails
- Mødet som arbejdsform i virksomheden
- Referat
- GDPR

Helhedsorientering, tværfaglighed og praksisorientering

- Da virksomhedskommunikation er elevernes første skoleperiode på Hovedforløbet, opfordres de til at bringe al den viden i spil som de erhvervet sig i andre sammenhænge, det være sig grundforløb, tidligere uddannelse og erhvervserfaring
- Eleven vil i denne skoleperiode blive introduceret til problembaseret undervisning og dertilhørende begreber som deltagerstyring, samarbejde og tværfaglighed
- En lang række af de øvelser, som der arbejdes med i løbet af ugen, tager afsæt i elevernes egne
  praktikvirksomheder. Det drejer sig om fx identifikation af målgruppe, skrive gode mails, analysere og planlægge kommunikationssituationer fra egen arbejdsplads og lignende
- Som opfølgning på skoleperioden, skal eleverne skrive et referat i forbindelse med et møde på deres arbejdsplads, hvor de skal bruge den viden de har fået i løbet af skoleperioden. Referatet indgår i
  den endelige bedømmelse

Differentiering

- Som afslutning på skoleperioden skal eleverne arbejde med en case, hvor de skal inkorporere den viden, som de har tilegnet sig i løbet af skoleperioden. Det endelige produkt afspejler elevernes egne kompetencer inden for forskellige emner

Optimering af arbejdsprocesser

Mål for undervisningen

- Eleven kan kortlægge, analysere og optimere administrative processer, og udregne de økonomiske og organisatoriske konsekvenser
- Eleven kan udarbejde en standardbeskrivelse af en administrativ arbejdsgang
- Eleven kender relevante strategier og værktøjer til effektivisering af egen arbejdsdag
- Eleven har forståelse for, hvordan automatisering kan skabe værdi i administrative funktioner

Planlagt fagligt indhold

- Personlig effektivitet, herunder 5S, pomodoro og kaizen
- Flowdiagrammer
- Værdistrømsanalyse, herunder spildanalyse
- Cost-benefit
- Procedurer og manualer
- RPA
- Rapportskrivning

Helhedsorientering, tværfaglighed og praksisorientering

- Størstedelen af praktikperioden tager udgangspunkt i problembaseret læringsforståelse, hvor eleverne på baggrund af en medbragt problemstilling fra en praktikvirksomhed anvender relevante teorier til at anbefale en optimeret, fremtidig løsning
- Det forventes, at eleven anvender viden fra andre fag, fx om planlægning af kommunikation fra det bundne fag Virksomhedskommunikation
- Eleven skal gøre brug af alle seks nøglekompetencer i dette fag

Differentiering

- Der arbejdes i faste grupper i løbet af ugen. Grupper sammensættes så vidt muligt ud fra et varieret fagligt niveau, type af praktikplads og værdier i gruppearbejde. Hensigten er, at alle får mulighed for at bidrage i et trygt læringsmiljø
- Der er mulighed for individuel- og gruppebaseret vejledning fra underviseren i hele skoleperioden
- Undervisningsformen veksler mellem gruppearbejde, individuel studietid, instruktionsvideoer, elevoplæg og læreroplæg

Projektadministration

Mål for undervisningen

Eleven kan

- Formålet er, at eleven kan indgå i arbejdsopgaver på tværs i virksomheden både internt og eksternt.
- Eleven kan koordinere mindre projektopgaver i virksomheden.
- Eleven kan anvende metoder og værktøjer til at prioritere egne arbejdsopgaver.
- Eleven kan kvalitetssikre egne arbejdsopgaver, herunder anvende digitale værktøjer til projektadministration og forstå hvordan kvaliteten af eget arbejde påvirker andre personalegrupper positivt/negativt
- Eleven kan udfylde og ajourføre forskellige projektdokumenter f.eks. risikoanalyse, interessentanalyse, ressourceplaner, opgave- og tidstyrring.

- Eleven har en forståelse af egne stærke og svage sider i samarbejdet med andre af virskomhedens medarbejdere, samt kan genkende andre medarbejderes og funktioner i opgaveløsning.

Planlagt fagligt indhold

- Medarbejderprofiler
- Idé, projektorganisation, projekttrekant, formål og målsætning (SMART)
- SWOT-analyse, interessentanalyse, kommunikationsplan, risikoanalyse, funktionsfordelingsplan, Ganttkort
- Implementering
- Evaluering

Helhedsorientering, tværfaglighed og praksisorientering

- Da eleverne skal arbejde med et projekt fra start til slut, er der i høj grad tale om en orientering mod helheden i løbet af denne skoleperiode
- I løbet af ugen arbejdes der projektorienteret, hvor eleverne præsenteres for en række værktøjer, som de forventes at arbejde selvstændigt med
- Derudover er det op til eleven selv at bringe viden i spil fra de øvrige skoleperioder (f.eks. præsentyationsteknik)
- I udformningen af det endelige produkt forventes det blandt andet, at eleverne bruger viden fra skoleperioden Virksomhedskommunikation. Teorier og værktøjer fra langt de fleste af de valgfrie specialefag kan også med fordel bringes i spil
- Der arbejdes med en overordnet case ugen i gennem.

Løn og Lovgivning (KBS)

Mål for undervisningen

- Eleven har et grundlæggende kendskab til regulering af ansættelsesforhold via lovgivning og arbejdsmarkedets overenskomster
- Eleven kan arbejde med indsamling og behandling af almindeligt forekommende data til brug for lønberegninger.
- Eleven kan arbejde med de mest anvendte former for beregning af lønninger, herunder pensioner, personalegoder samt opgørelse af feriepenge og søn-/helligdagsbetaling mv.
- Eleven kan arbejde med afstemning af lønregnskabet efter løn og gageberegning, herunder foretage afstemning med virksomhedens finansbogføring og afstemning ved årsafslutning og årsopgørelse.

Planlagt fagligt indhold

- Opgaver der sikrer, at alle mål opnås af den studerende
- Der stilles opgaver i både lovgivning, overenskomster og lønberegning
- Faget afsluttes med en case-opgave der afleveres.

Helhedsorientering, tværfaglighed og praksisorientering

- Alle opgaver tager udgangspunkt i praksisnære områder
- Undervisningen kan henføres til flere andre fagområder hvor der udarbejdes funktionsplaner, salgsopfølgning, kvalitetsstyring
- Eleven får mulighed for at arbejde med regneark, overenskomster, lovtekster mv.

Differentiering

- Der arbejdes individuelt eller i grupper
- Hver elev har muligheden for at fordybe sig og komme hurtigt frem, hvis niveauet fra start er højt.
- Undervisning giver perfekt mulighed for differentiering

Økonomi i Administration (KBS)

Mål for undervisningen

- Eleven kan bruge regneark til at oprette, lave formler, redigere, sortere og filtrere regneark på eksempelvis kundelister, lageroptegnelser, prislister, nøgletalsberegninger eller varefortegnelser, samt præsentere resultaterne i rapporter eller præsentationer.
- Eleven kan tilpasse regnearkets brugerflade, så regnearket kan anvendes af andre, fx veda t anvende låste celler og makroer
- Eleven kan estimere, forstå prissætning kalkulationer, lave cost/benefit beregninger og kalkulere på diverse administrative opgaver fx projekter, optimering af arbejdsgange, forecasts o.l.

Planlagt fagligt indhold

- Opgaver der sikrer, at alle mål opnås af den studerende
- Opgaverne starter på simpelt niveau, og ender med avancerede regnearksmodeller, der skal udvikles
- Faget afsluttes med en case-opgave, hvor der skal laves kalkulationer i regneark – opgaven skal afleveres.
- Excel
  - Tekst, tal og formler
    - Indsæt serie

- Formatering
    - Kolonnebredde
    - Talformater
    - Streger
    - Centrering
    - Typografier
- Formatering som tabel
    - Sortering og filtrering
- Formler
    - Alm. Regnestykker
    - Sum (Autosum)
    - Middel
    - Maks
    - Min
- Kopiere/klip funktion
    - Absolut reference
- Diagrammer
- Udskrivning
    - Sidestørrelse
    - Margin
    - Sidehoved/-fod
- Kædning af data
- Låsning af felter/ark
- Makroer – optagelse/afspilning

- Kalkulation
  - Varekalkulation / priskalkulation
  - Regnskab/Balance – Budgettere (estimere)
  - Bonus-beregning – simuleringer
  - Cost/benfit
    - Optimering af arbejdsgange

Helhedsorientering, tværfaglighed og praksisorientering

- Alle opgaver tager udgangspunkt i praksisnære områder
- Undervisningen kan henføres til flere andre fagområder hvor der udarbejdes funktionsplaner, salgsopfølgning, kvalitetsstyring
- Eleven får mulighed for at arbejde med regneark og forbedring af regneark, der anvendes i virksomheden eleven er ansat i

Differentiering

- Der arbejdes individuelt
- Hver elev har muligheden for at fordybe sig og komme hurtigt frem, hvis niveauet fra start er

højt.
- Undervisning giver perfekt mulighed for differentiering

Kvalitet og service

Mål for undervisningen

Eleven kender
- Servicefunktionernes sammenhæng med og indplacering i virksomhedens organisation
- Betydningen af kvalitet og service for kunders og samarbejdsparters syn på virksomheden
- Nødvendigheden af en velfungerende kommunikation for at opnå et effektivt samarbejde mellem virksomhedens enheder
- Begreberne ekstern og intern

kvalitet Eleven kan
- Yde en god service i udførelsen af de administrative funktioner
- Anvende begreberne kvalitet og service i udførelsen af konkrete arbejdsfunktioner
- Formulere sig præcist og nuanceret i forhold til omverden

Planlagt fagligt indhold

- Kvalitet i virksomheder
- Kvalitetsstyring og standarder
- Dokumenter i kvalitetsarbejdet
- Intern og ekstern service
- PDCA
- Kvalitetsarbejdets faser
- Fiskebensdiagram

Helhedsorientering, tværfaglighed og praksisorientering

- Skoleperioden er organiseret omkring et casesamarbejde med en navngiven virksomhed, hvor eleverne skal løse en kvalitetsopgave og præsentere deres løsning på opgaven for virksomheden i slutningen af skoleperioden
- Viden om målgruppe, kommunikationsmodeller fra skoleperioden Virksomhedskommunikation, værktøjer fra skoleperioden Optimering af arbejdsprocesser samt viden om projekter fra skoleperioden Projektadministration er i høj grad relevante i løbet af denne skoleperiode
- Da eleverne skal løse en case for en virksomhed, er der i høj grad tale om praksisorientering

Differentiering

- Der arbejdes i faste grupper i løbet af ugen. Der er mulighed for individuel- og gruppebaseret vejledning fra underviseren i hele skoleperioden
- Undervisningsformen veksler mellem gruppearbejde, individuel studietid,

instruktionsvideoer, elevoplæg og læreroplæg

Præsentationsteknik og personlig fremtræden

Mål for undervisningen

Eleven kan

- Kunne præsentere og instruere på baggrund af et selvvalgt emne
- Kunne vurdere egne præsentationer og evt. forbedre disse for at kunne gennemføre præsentation og instruktion
- Kunne vurdere og vælge den form, der passer til målgruppen i en given situation
- Beherske forskellige former for værktøj til brug for udarbejdelse af oplæg til præsentation og instruktion
- Beherske forskellige gennemførselsteknikker og visualiseringsværktøjer, f.eks. Kahoot, tavle, skriftlige oplæg

Planlagt fagligt indhold

- Planlæg din præsentation
- Analyse af forskellige præsentationer: Hvad virker, og hvad virker ikke - og hvorfor
- Personlig fremtræden og håndtering af nervøsitet
- Målgruppeanalyse
- Struktur i præsentationen
- Feedback

Helhedsorientering, tværfaglighed og praksisorientering

- Eleverne skal afslutte skoleperioden med at holde et oplæg efter eget valg.
- Det er oplagt, at eleverne bruger blandt andet kommunikationsmodeller samt teori om målgruppeanalyse fra skoleperioden Virksomhedskommunikation

Differentiering

- Undervisningsformen veksler mellem gruppearbejde, individuel studietid, instruktionsvideoer, elevoplæg, læreroplæg og fælles diskussioner

Skriftlig kommunikation

Mål for undervisningen

Eleven kan

- tilpasse sit skriftlige sprog til at fremme forskellige formål med kommunikationen og skelne mellem forskellige modtagere
- beherske virksomhedens forskellige skriftlige genrer
- bidrage til kvalitetssikring af virksomhedens kommunikation mht. sprogrigtighed, layout og disponering af teksten
- begå sig skriftligt på de sociale medier og anvende forskellige digitale medier

Planlagt fagligt indhold

- Godt sprog
- Plakater og layout
- Skriveprocessen og kreativ skrivning
- Forretningskommunikation
- Planlæg og skriv indhold til sociale medier
- Tegnsætning
- Nyhedsbreve

Helhedsorientering, tværfaglighed og praksisorientering

- Det forudsættes, at eleven bruger sin viden om målgrupper og kommunikation fra det bunde fag Virksomhedskommunikation
- De enkelte faglige elementer fra ugen kan alle bringes i spil i den afsluttende case på skoleopholdets sidste dag
- Eleven arbejder med sin systemforståelse i forhold til relevante medier og IT-systemer, som understøtter virksomheders professionelle, skriftlige kommunikation
- Eleven skal tage udgangspunkt i forhold i egen praktikvirksomhed i flere af de faglige elementer, fx sociale medier og nyhedsbreve
- Det faglige indhold afspejler skriftlige genrer, som er relevante for en administrativ medarbejder i det private erhvervsliv

Differentiering

- Skoleperioden indledes med en skriveøvelse, hvorefter hver elev får individuel, formativ feedback med fokuspunkter for ugen
- Under hele skoleperioden vil der være mulighed for individuel vejledning fra underviseren
- Eleven vil have mulighed for sparring med andre elever og refleksion i mindre grupper
- Alle undervisningsmaterialerne er til rådighed på forhånd, så eleven kan forberede sig efter behov

Økonomi for administration

Mål for undervisningen

Eleven kan

- Læse årsregnskaber og kan forestå de vigtige elementer til beregning af relevante nøgletal
- Bogføre i økonomisystemer og kan foretage registreringer og dokumentation herfor
- Lave kontoplaner i et økonomistyringssystem, konteringsinstrukser og kan redigere kontoplan
- foretage transaktionsspor og kontrolspor i et økonomistyringssystem
- Bruge regneark til at oprette og lave formler, Redigere, sortere, og filtrere regneark fx på kundelister, prislister, varefortegnelser m.m. og præsentere resultaterne i rapporter
- Tilpasse regnearkets brugerflade, så regnearket kan anvendes af andre, fx ved at anvende låste celler og makroer
- Estimere, forstå prissætningskalkulationer, lave cost/benefit beregninger og kalkulere på diverse administrative opgaver fx projekter, optimering af arbejdsgange, forecasts o.l.

Planlagt fagligt indhold

Økonomi:

- Indblik i årsregnskab for handels og servicevirksomhed
- Beregning & forståelse af nøgletal
- Økonomistyringssystem: e-conomic
- Bogføring
- Oprettelse og redigering kontoplan
- Transaktionsspor
- Kontrolspor

Helhedsorientering, tværfaglighed og praksisorientering

- Skoleperioden Økonomi for administration vil bygge videre på elevernes faglige kompetencer/kundskaber og sætte teorierne og begreberne ind i en meget praksisnær kontekst
- Skoleperioden giver en praksisnær tilgang til økonomi og regnskab, hvor eleverne skal **løse og præsentere administrative opgaver inden for økonomi, herunder anvendelsen af økonomistyringssystemer** samt it-værktøjer som Excel
- Viden om regnskabets forskellige bestanddele (fx sammenhængen mellem bogføring og regnskab) samt anvendelsen forskellige analyseværktøjer i Excel er i høj grad relevante at trække på i løbet af denne skoleperiode, da eleverne skal løse praksisnær opgaver inden for økonomistyringssystem og Excel

Differentiering

- Undervisningsformen veksler mellem læreroplæg, instruktionsvideoer og individuel/gruppearbejde og med en afsluttende fremlæggelse

- Der er mulighed for individuel- og gruppebaseret vejledning fra underviseren i hele skoleperioden.
- Undervisningsmaterialerne er hovedsageligt powerpoint præsentationer og videomaterialer
- Læreroplæg fylder en stor del af skoleperioden som udruster eleven fagligt og mestre dem til at løse opgaver, som eleven skal fremlægge

Opstart af fagprøven og Skriveugen

Mål for undervisningen

Eleven kan

- Beskrive og planlægge gennemførelsen af et mindre projekt
- Beskrive og analysere egen og andres rolle, opgaver og ansvar i forhold til projektets faser
- Anvende kreative problemløsningsmetoder, så løsningsforslag er kreative, innovative og målrettede
- Disponere emner og skabe overblik og struktur i projektrapporter
- Arbejde med informationssamling, herunder kildekritik og copyright i forhold til udarbejdelse af projektrapporter
- Anvende avancerede funktioner i tekstbehandling til kvalitetssikring af rapporter

Planlagt fagligt indhold

- Teorier og værktøjer, som har været gennemgået i de forskellige skoleperioder
- Bonos fem hatte
- Projektbeskrivelse
- Fagprøveaftale

Helhedsorientering, tværfaglighed og praksisorientering

- Da eleverne arbejder med hver deres fagprøveprojekt, er det hensigten, at de skal bruge alle relevante teorier og værktøjer fra tidligere skoleperioder og koble disse med den faktiske arbejdsopgave, som de udfører i deres praktikvirksomheder i forbindelse med fagprøveprojektet
- Eleverne får her muligheden for at vise, at de mestrer de seks nøglekompetencer

Differentiering

- Vejledning fylder en stor del af disse skoleperioder, og den er individuel og altid tilpasset elevens egne kompetencer

Evaluering og bedømmelse

Formativ evaluering:

- Flere gange i skoleforløbet besvarer eleven en række obligatoriske spørgsmål med

henblik på refleksion over egen læring og udviklingspotentiale
- Eleven vil modtage feedback på specifikke opgaver fra en kollega i praktikvirksomheden og deler feedbacken med underviseren
- Som afslutning på hvert modul modtager eleven individuel, mundtlig feedback fra læreren. Feedbacken tager udgangspunkt i målene for modulet, de besvarede opgaver, feedback fra kollega samt elevens refleksion over egen læring

Summativ evaluering:
- Hvert modul bedømmes elevens arbejde med en karakter efter syvtrinsskalaen
- Bedømmelsen beror på graden af målopfyldelse i de afleverede opgaver, jf. syvtrinsskalaen

Evaluering og bedømmelse

Formativ evaluering:
- I løbet af den enkelte skoleperiode vil eleven modtage feedback i forskellige former
    - Individuel
    - Fælles
    - Mundtlig
    - Skriftlig
- Feedbacken kommer primært fra underviseren, men kan også komme fra de øvrige elever på holdet i form af peer-review
- Feedbacken tager udgangspunkt i målene for skoleperioden, de besvarede opgaver, deltagelse i undervisningen, samt elevens udvikling inden for de seks nøglekompetencer. Da den enkelte elev vil have forskellige forudsætninger inden for disse, vil der i høj grad være tale om differentiering ifht. den form for feedback som den enkelte elev vil modtage
- Da de enkelte skoleperioder på Hovedforløbet på EUC Nordvest varierer meget fra gang til gang (fx ifht. planlagte opgaver, antal elever, sammensætning af elever), vil feedbacken altid blive tilpasset den enkelte skoleperiode
- Flere gange i skoleforløbet besvarer eleven en række obligatoriske spørgsmål med henblik på refleksion over egen læring og udviklingspotentiale
- Eleven vil modtage feedback på specifikke opgaver fra en kollega i praktikvirksomheden og deler feedbacken med underviseren

Summativ evaluering:
- Efter hver skoleperiode bedømmes elevens arbejde med en karakter efter syvtrinsskalaen
- Bedømmelsen beror på graden af målopfyldelse i de afleverede opgaver, jf. syvtrinsskalaen