LOKAL UNDERVISNINGSPLAN

Erhvervsuddannelserne EUC Nordvest - GF1, GF2 og EUX

Hovedforløbet på Detailuddannelsen med speciale

EUC Nordvest

LUP 2023/2024 (senest ændret 5.6.23)

Indhold

Praksisnærhed 2
Læringsmål 2
Introduktion 5
Nøglekompetencer 5
Samarbejde 5
Formidling (skriftlig og mundtlig) 5
Systemforståelse 6
Serviceforståelse 6
Kreativitet 6
Forretningsforståelse 6
Indhold i undervisningen 6
Salgsassistent 7
Valgfrie specialefag 8
Modulernes indhold 8

.

Praksisnærhed

De teoretiske dele af undervisningen tilrettelægges i videst muligt omfang med en praktisk tilgang – f.eks. ved at tage udgangspunkt i caseopgaver, så eleverne opnår en forståelse for sammenhængen mellem fagstoffet og de kompetencer, der er brug for i branchen. Udgangspunktet er, at eleverne altid – også når det drejer sig mere teoretisk stof - skal kunne se, at fagstoffet hænger sammen med det, der foregår på arbejdspladsen inden for den givne branche. Derfor tager vi ofte ud og besøger de lokale virksomheder, for at høre hvordan de i praksis, arbejder med teorierne.

Læringsmål

Beskrivelse af læringsmål for Hovedforløbet på detailhandelsuddannelsen med specialer

Uddannelsesbekendtgørelse; Bekendtgørelse om detailhandelsuddannelsen med specialer (retsinformation.dk)
Uddannelsesordning; Hent Data (stil.dk)
Grundfagsbekendtgørelse; Hovedforløb på erhvervsuddannelser for unge | Børne– og Undervisningsministeriet (uvm.dk)

Læringsmål;

§ 5. Hovedforløbet har følgende kompetencemål:
1) Eleven kan relatere udvalgte teorier til tilrettelæggelse, gennemførelse og evaluering af konkrete arbejdsopgaver fra praktikken.
2) Eleven kan løse butikkens opgaver i forbindelse med koncept og konceptstyring.
3) Eleven kan gennemføre personligt salg, intern opfølgning af markedsføringsindsatsen, salgsoptimering og salg selvstændigt ved at tiltrække og fastholde kundegrupperne gennem planlægning og anvendelse af forskellige betjeningsformer, varepræsentationsteknikker, salgsfremmende aktiviteter og events, herunder også e-salg.
4) Eleven kan løse butikkens opgaver i forbindelse med butik og produkt selvstændigt ved at planlægge og vedligeholde vareforsyningen på baggrund af varekundskab samt styre håndtering af varer fra producent og leverandør.
5) Eleven kan medvirke ved vedligeholdelse og udvikling af butikkens varesortiment i udvalgte vareområder og sikre sortimentets bredde og variation.
6) Eleven kan løse butikkens opgaver rutineret i forbindelse med deltagelse i butikkens interne kommunikation, samarbejde og teknologianvendelse.
7) Eleven kan anvende informationer om butikkens koncept, salgsstatistikker og nøgletal i salgsarbejdet.
8) Eleven kan løse butikkens opgaver i forbindelse med butikkens drift selvstændigt ved at beherske alle former for pengehåndtering i relation til kunder, kasseterminalbetjening,

kasseopgørelse og afstemning, salgs- og betalingsbetingelser samt styre håndtering af emballager fra producent og leverandør.
9) Eleven kan anvende viden om svindkontrol, praksis ved status samt budgetlægning og –opfølgning.
10) Eleven kan løse dekorationsopgaver på baggrund af viden om butikkens målgrupper, kundegrundlag og konkurrenter, butikkens brug af salgsdata og nøgletal samt praksis ved budgetlægning og -opfølgning og regnskab.
11) Eleven kan løse dekorationsopgaver på baggrund af viden om butikkens varesortiment og udvalgte varegrupper samt praksis for kundebetjening og -vejledning, herunder serviceydelser og reklamationsbehandling.
12) Eleven kan løse opgaver i forbindelse med butikkens visuelle salg og kommunikation selvstændigt.
13) Eleven kan selvstændigt løse kreative dekorationsopgaver i forhold til butikkens koncept og profil, herunder budgettering og økonomisk opfølgning af visuelle opgaver.
14) Eleven kan deltage i butikkens interne information, kommunikation og samarbejde.
15) Eleven kan bruge værktøjer og hjælpemidler til dekoration og blomsterdekoration selvstændigt, korrekt og hensigtsmæssigt.
16) Eleven kan løse opgaver på baggrund af viden om blomsterbutikkens koncept, salg, produkt og drift, herunder valg af leverandører, leverandøraftaler og indkøbssamarbejde samt kendskab til varesortiment og salgsstatistikker og nøgletal.
17) Eleven kan deltage rutineret i kundebetjening og vejledning samt varepræsentation, herunder brug af salgsfremmende aktiviteter og indretning af salgslokalet med inventar.
18) Eleven kan løse blomsterbutikkens opgaver i forbindelse med butik og produkt rutineret ved korrekt håndtering og behandling af snitblomster og varer samt indgå i varebestilling og sortimentssammensætning ved sæson og mærkedage.
19) Eleven kan anvende informationer om blomsterbutikkens koncept og konceptstyring samt deltage i intern opfølgning af markedsførings- og reklameindsats.
20) Eleven kan løse blomsterbutikkens opgaver i forbindelse med butikkens drift rutineret, herunder pengehåndtering i relation til kunder, kasseterminalbetjening, kasseopgørelse og -afstemning samt salgs- og betalingsbetingelser.
21) Eleven kan passe planter på baggrund af viden om vækstfaktorer og -forhold.
22) Eleven kan bearbejde materialer til blomsterbinderi og -dekoration håndværkmæssigt korrekt.
23) Eleven kan selvstændigt løse butikkens blomsterbinderiopgaver, herunder temabestemte opgaver, pyntning af rum samt alle former for buketbinding, selvstændigt.
24) Eleven kan udføre opgaver i relation til virksomhedens koncept, værdikæde og digitale forretningsforståelse.
25) Eleven kan anvende og tilpasse virksomhedens digitale platform på baggrund af kundeindsigt og kundedata.
26) Eleven kan foretage digitalt salg, kundekontakt- og kundeservice.
27) Eleven kan udføre opgaver i relation til virksomhedens digitale forretningsgange.
28) Eleven kan selvstændigt løse opgaver i forbindelse med fødevarehygiejne, egenkontrol og myndighedsbesøg.
29) Eleven kan løse butikkens opgaver i forbindelse med butik og produkt selvstændigt, håndtere halvfabrikata /færdigprodukter til klargøring ved salg, samt indgå i varebestilling og sortimentssammensætning ved sæson, mærkedage og i løbet af dagen.
30) Eleven kan yde kundeservice, herunder formidle viden om produkter, miljøhensyn, allergener, produktindhold og trends inden for fødevarer.

31) Eleven kan rutineret planlægge virksomhedens opgaver i forbindelse med koncept og konceptstyring.
32) Eleven udfører personligt salg, intern opfølgning af markedsføringsindsatsen, salgsoptimering og salg selvstændigt ved at tiltrække og fastholde kundegrupperne gennem planlægning og anvendelse af forskellige betjeningsformer, varepræsentationsteknikker, salgsfremmende aktiviteter og events, herunder også e-salg.
33) Eleven kan planlægge virksomhedens opgaver i forbindelse med produkt selvstændigt ved at planlægge og vedligeholde vareforsyningen på baggrund af varekundskab samt styre håndtering af varer fra producent og leverandør.
34) Eleven kan vedligeholde og udvikle virksomhedens varesortiment i udvalgte vareområder og sikre sortimentets bredde og variation.
35) Eleven løser virksomhedens opgaver rutineret i forbindelse med deltagelse i virksomhedens interne kommunikation, samarbejde og teknologianvendelse.
36) Eleven kan analysere og vurdere informationer om virksomhedens koncept, salgsstatistikker og nøgletal i salgsarbejdet.
37) Eleven kan vurdere virksomhedens opgaver i forbindelse med virksomhedens drift selvstændigt ved at beherske alle former for pengehåndtering i relation til kunder, salgs- og betalingsbetingelser samt styre håndtering af emballager fra producent og leverandør.
38) Eleven behersker viden om svindkontrol, praksis ved status samt budgetlægning og -opfølgning.
39) Eleven påtager sig rollen som daglig leder i virksomheden og gennemfører ledelsesopgaver rutineret.
40) Eleven anvender ledelsesværktøjer i forbindelse med drift af virksomheden.

Stk. 2. Kompetencemålet i stk. 1, nr. 1, gælder for alle elever på hovedforløbet. Kompetencemålene i stk. 1, nr. 2-9, gælder for trin 1, salgsassistent, herunder salgsassistent med profil, jf. § 1, stk. 3, nr. 1, og for trin 1, convenience, herunder convenience med profil, jf. § 1, stk. 3, nr. 3. Kompetencemålene i stk. 1, nr. 10-15, gælder for specialet dekoratør/visual merchandiser, jf. § 1, stk. 4, nr. 2. Kompetencemålene i stk. 1, nr. 14-23, gælder for specialet blomsterdekoratør, jf. § 1, stk. 4, nr. 3. Kompetencemålene i stk. 1, nr. 24-27, gælder for trin 1, digital handel, jf. § 1, stk. 3, nr. 2. Kompetencemålene i stk. 1, nr. 28-30, gælder for trin 1, convenience, herunder convenience med profil, jf. § 1, stk. 3, nr. 3. Kompetencemålene i stk. 1, nr. 31-40, gælder for specialet Retail manager (trin 2), jf. § 1, stk. 4, nr. 1.

Stk. 3. Samspillet mellem skole og praktikvirksomhed beskrives i uddannelsesordningen inden for de overordnede rammer, som er fastsat i bekendtgørelse om erhvervsuddannelser. Valg af trin eller speciale, jf. § 1, stk. 3 og 4, træffes ved indgåelse af uddannelsesaftale med en virksomhed, hvis godkendelse svarer til trinnet eller specialet, jf. stk. 4-5.

Stk. 4. For trin 1, salgsassistent, herunder salgsassistent med profil, jf. § 1, stk. 3, nr. 1, kan en elev vælge profil med tilhørende valgfrie specialefag ved indgåelse af uddannelsesaftale med en virksomhed, hvis godkendelse omfatter en af følgende profiler, jf. herved om skoleundervisningen § 26, stk. 3, jf. § 28, i lov om erhvervsuddannelser:

1) Brancheprofiler:
   a) Brancheprofil dagligvarer.
   b) Brancheprofil tekstil.
   c) Brancheprofil tekstil, herretøj.
   d) Brancheprofil tekstil, dametøj.
   e) Brancheprofil byggemarked, værktøj og beslag.
   f) Brancheprofil boghandel.
   g) Brancheprofil forbrugerelektronik.
   h) Brancheprofil fotohandel.

i) Brancheprofil guld, sølv og ure.
j) Brancheprofil glas, porcelæn og gaveartikler.
k) Brancheprofil legetøj og hobbyartikler.
l) Brancheprofil materialhandel.
m) Brancheprofil møbelhandel.
n) Brancheprofil sport og fritid.
o) Brancheprofil radio/tv og multimedier.
p) Brancheprofil sko og læderartikler.
q) Brancheprofil optik.
r) Brancheprofil køkken og bad.

2) Stormagasinprofil.
3) Nærbutiksprofil.
4) Kapitalkædedriftsprofil.

Stk. 5. For trin 1, convenience, herunder convenience med profil jf. § 1, stk. 3, nr. 5, kan en elev vælge profil med tilhørende valgfrie specialefag ved indgåelse af uddannelsesaftale med en virksomhed, hvis godkendelse omfatter en af følgende profiler, jf. herved om skoleundervisningen § 26, stk. 3, jf. § 28 i lov om erhvervsuddannelser:

1) Convenience mad.
2) Bageriudsalg.
3) Coffee shop.

Introduktion

På følgende sider har vi beskrevet vores lokale undervisningsplan(LUP) for Hovedforløbet på Detailuddannelsen med speciale 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 i detailbranchen, uanset om det er 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 salgsassistent ,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 Salgsassistent 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 og så de får forståelse for betydningen af ERP systemer i butikkerne.

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 salgsassistenten 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, er der brug for salgsassistenter, 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 virksomheden i servicesammenhæng (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 details 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.

Salgsassistent

For trin 1 salgsassistent, herunder salgsassistent med profil, udgør skoleundervisningen i hovedforløbet 6 - 7 skoleuger, inkl. fagprøven.

Del 1 – Butikkens værktøjer

- Detailhandelsstruktur
- Forbrugerforhold
- Butikkens handlingsparametre

Del 2 – Butikkens drift

- Analyser af omverdenen
- Markedsføring
- Lagerstyring og genbestilling
- Salgspladsstyring

Del 3 – Butikkens økonomi

Digital handel

Indkøb

Butikkens regnskab

Butikkens udviklingsmuligheder

Valgfrie specialefag

Den komplette liste over valgfag det er muligt at udbyde findes her:

https://hentdata.stil.dk/uddannelser

Eleverne kan under uddannelsen vælge blandt følgende valgfag på EUC Nordvest:
Præsentationsteknik og personlig fremtræden

Modulernes indhold

Kompetencemål:

1. Koncept
2. Eleven kender til konceptopbygning online og i butik i forhold til egen butiksprofil og andre butiksprofiler, herunder vægtning af salgsfremmende parametre,
3. Eleven har kendskab til sortimentet i forhold til egen butiksprofil og konkurrenternes,
4. Eleven kender til sammenhængen mellem koncept, organisation og arbejdsopgaver i butikken og online,
5. Eleven kender til sammenhængen mellem idegrundlag, og butiksprofil og koncept i forbindelse med anvendelse af salgsfremmende parametre,
6. Eleven kender til forskellige digitale salgs- og forretningskoncepter, herunder omnichannel og multichannel strategi,
7. Eleven har kendskab til e-handelsløsninger- og koncepter, som understøtter butikkens mål,
8. Eleven har kendskab til, hvilke tiltag, der skaber øget kundeloyalitet online og i butik,
9. Eleven har kendskab til sammenhængen mellem bæredygtighed, butikkens koncept og profil,
10. Salg
11. Eleven behersker metoder til personligt salg og kundeservice både digitalt og analogt,
12. Eleven behersker metoder til dialog med kunder ved betjening, rådgivning og reklamationsbehandling og behersker konflikthåndtering,
13. Eleven behersker metoder til salgsoptimering og mersalg,

14. Eleven kan anvende sammenhængen mellem vareplacering, varepræsentation og koncept i forbindelse med at gøre butikken salgsklar,

15. Eleven kan anvende metoder og digitale værktøjer til varepræsentation og salgsfremmende vareplacering, herunder events og kampagner,

16. Eleven kan anvende viden om servicekoncepter til kundebetjening, varepræsentation og butiksaktiviteter,

17. Eleven kan anvende viden om profilparametre i forhold til forskellige kundegrupper og konkurrenter,

18. Eleven kan anvende viden om samfundsmæssige forhold og trends, der påvirker kundernes købsadfærd og købsmotiver til salgsoptimering og mersalg både online og i butikken,

19. Eleven behersker salgs- og betalingsbetingelser, herunder bl.a. garantiydelser,

20. Eleven kender metoder til godt købmandskab, herunder salgs- og indtjeningsoptimering samt kundeloyalitet,

21. Eleven har kendskab til forskellige sociale medier som salgskanal og effektiv kommunikation på digitale platforme,

22. Butik og produkt

23. Eleven behersker varedeklarationer, mærkningsordninger og tilhørende lovgivning inden for udvalgte vareområder,

24. Eleven behersker korrekt varebehandling og har kendskab til metoder til forbedret affaldssortering, gen- brug og minimering af ressourcespild,

25. Eleven kender til kriterier for valg af leverandører, herunder forskellige former for indkøbssamarbejde, CSR, kvalitet, pris og service,

26. Drift

27. Eleven behersker ergonomi og forebyggelse af arbejdsskader,

28. Eleven kan anvende forskellige samarbejdsformer i butikken herunder især teamsamarbejde,

29. Eleven kender til arbejdsmiljølovgivningen og kan anvende arbejdsmiljøregler i butikken,

30. Eleven kan anvende metoder og digitale værktøjer til varebestilling og disponering,

31. Eleven kan anvende metoder til kontrol ved varemodtagelse og behandling af produkter og emballage,

32. Eleven behersker metoder til vurdering af varebeholdningen i udvalgte vareområder, herunder pris, kva- litet og aktualitet,

33. Eleven behersker metoder til intern information og kommunikation i butikken,

34. Eleven kan udføre enkle kalkuler,

35. Eleven behersker metoder til prisfastsættelse af varerne, herunder forholdet mellem pris og

kvalitet,

36. Eleven kender til forskellige former for lagerstyring,

37. Eleven behersker principper for salgsregistrering,

38. Eleven behersker salgsdata, salgsstatistikker og nøgletal for salg, herunder også elektroniske værktøjer og deres muligheder,

39. Eleven kan udvikle og planlægge events og kampagner i forhold til butikkens profil online og i butikken,

40. Eleven kan anvende metoder til status, svindkontrol og svindanalyse,

41. Eleven kender til relevante økonomiske mål for butikken,

42. Eleven kan anvende relevante økonomiske nøgletal og mål for butikken til løbende kontrol og optime- ring,

43. Eleven kan anvende metoder til minimering af butikkens omkostninger i forhold til butikkens profil,

44. Eleven kender metoder til intern opfølgning på markedsføringsindsatsen, online og i butikken,

45. Eleven kender til metoder for budgetlægning og budgetopfølgning,

46. Eleven behersker værktøjer til personlig planlægning og styring.

47. Eleven kender metoder til effektivisering af arbejdsgange.

1. Koncept,

2. Eleven kan anvende konceptforståelse til opbygning af forskellige koncepter, fx butikskoncepter, produkt- koncepter, servicekoncepter, kommunikationskoncepter, loyalitetskoncepter, omnichannel og multichannel koncepter,

3. Eleven kan analysere sammenhængen mellem bæredygtighed og butikkens koncept og profil,

4. Eleven behersker viden om servicekoncepter i gennemførelse af kundebetjening, varepræsentation og butiksaktiviteter,

5. Eleven kan sammensætte varesortiment i forhold til branche, butikstype og butiksprofil,

6. Eleven kan opbygge et koncept i forhold til egen butiksprofil og andre butiksprofiler, og herunder vægte salgsfremmende parametre og CSR-initiativer i butikken og online,

7. Eleven behersker sammenhængen mellem koncept, salgskanaler, organisering og arbejdsopgaver i bu- tikken,

8. Eleven kan anvende metoder til markedsføring af butiksprofilen, sortimentet og serviceydelser til butik- kens kunder,

9. Eleven kender værdien af udnyttelse og disponering af salgsarealet, vareplacering og

varepræsentation i forhold til butikkens koncept,

10. Eleven kender elektroniske hjælpemidler til markedsanalyse, kundeundersøgelser mv.,

11. Eleven behersker sammenhængen mellem vareplacering, varepræsentation og koncept i forbindelse med at gøre butikken salgsklar,

12. Eleven kan anvende metoder til opbygning af butiksprofilen, sortimentet og serviceydelser,

13. Eleven kan anvende sammenhængen mellem idegrundlag, butiksprofil og koncept i forbindelse med salgsopgaver,

14. Salg,

15. Eleven kan anvende metoder til godt købmandskab, herunder salgs- og indtjeningsoptimering samt kundeloyalitet,

16. Drift,

17. Eleven kan anvende metoder til budgetlægning og -opfølgning,

18. Eleven kender metoder til udarbejdelse af handlingsplaner på baggrund af økonomiske nøgletal og big data,