

# LUP – Grundforløb 2

**Uddannelse:** Kontor, handel og forretningsservice

**Varighed:** 20 uger

**Links til mål:**

- Uddannelsesbekendtgørelse:  
<https://www.retsinformation.dk/eli/Ita/2019/475> detail  
<https://www.retsinformation.dk/eli/Ita/2020/421> handel  
<https://www.retsinformation.dk/eli/Ita/2021/369> kontor
- Fagbilag, vejledninger og prøver: <https://www.retsinformation.dk/eli/Ita/2020/692>

## Indhold

Overordnet pædagogisk/didaktisk ramme .....	2
Mål for undervisningen .....	2
Læringsmål Kontor .....	2
Læringsmål Handel og forretningsservice .....	5
Indhold i undervisningen/planlagt fagligt indhold .....	7
Praksisrelatering .....	7
Tværfaglighed .....	8
Differentiering .....	8
Grundfag .....	8
Evaluering og bedømmelse .....	8
Evaluering og feedback .....	8
Bedømmelsesplan .....	8

## Overordnet pædagogisk/didaktisk ramme

Skolens pædagogiske og didaktiske grundlag er beskrevet det pædagogiske hjul, som danner retningslinjer for, hvad vi anser for god undervisning, og hvad der skal være synligt i vores undervisning. Det pædagogiske hjul indeholder både krav og muligheder, som vi skal have for øje når vi planlægger og gennemfører undervisningen. Samtidig er det vigtigt, at der stadig er plads til det enkelte lærerteam eller den enkelte lærers egen pædagogiske profil, så alt ikke synes planlagt på forhånd.

Skolens overordnede forhold, praktiske oplysninger og det pædagogisk didaktiske grundlag er beskrevet i den overordnede LUP, som findes her: [LINK](#)

## Mål for undervisningen

### Læringsmål for undervisningen:

Grundfag og uddannelsesspecifikke fag er de bærende element på grundforløb 2.

### Læringsmål Kontor

§ 3. For at kunne blive optaget på det studiekompetencegivende forløb skal eleven opfylde betingelserne i stk. 2-6	Afsætning	Erhvervsinformatik	Virksomhedsøkonomi	Matematik	Organisation	USF
<b>Stk. 2. Eleven skal have grundlæggende viden på følgende områder:</b>						
Virksomheders og institutioners administrative funktioner såsom f.eks. økonomi, HR, sagsbehandling, kunde- og borgerservice, salg, indkøb, og logistik.		x	x	x		x
Virksomheders og institutioners anvendelse af digital databehandling i forhold til fx kunde og borger, produkter, serviceydelser m.v.		x		x		x
Digitalisering af administrative arbejdsprocesser, herunder viden om den offentlige digitaliseringsstrategi og viden om digitalisering i forhold til udvikling af forretning.		x				x
Datadisciplin samt metoder og værktøjer til kvalitetssikring og -udvikling af digitale administrative processer.		x				x
Værktøjer og programmer til data- og tekstbehandling, herunder særligt regneark.		x	x	x		x
Virksomheders og institutioners basale kommunikationsbehov under hensyn til strategi og koncept for kommunikation både internt og i forhold til omverden.		x				x
Virksomhedens anvendelse af forskellige kommunikationskanaler og -platforme.		x		x		x

Sprogrigtighed, grammatik og retstavning i typiske erhvervsmæssige tekster.				x	x	x
Målgrupper for kommunikation og betydningen af sprogpolitik, herunder særligt i forhold til breve og emails.						x
Virksomheders og institutioners strategiske mål med service- og kvalitetskrav, herunder såvel skrevne som uskrevne normer.					x	x
Administration som en både ekstern og intern servicefunktion.						x
Helhedsforståelse og forretningsforståelse i forhold til service og kvalitet.				x		x
Personlig fremtræden.				x	x	x
Forskellige metoder og værktøjer til kvalitetssikring.				x	x	x
Stk. 3. 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.		x	x	x	x	x
Udarbejdelse af forslag til digitalisering af dele af en arbejdsproces ved anvendelse af gængse digitale programmer og værktøjer.		x	x			x
Optimering af digitale processer med henblik på brugervenlighed og service		x				x
Kortlægning af flow af data i virksomheder og institutioner og i en værdi- og forsyningskæde			x			x
Mundtlig præsentation af en afgrænset administrativ opgave i forhold til et opstillet mål for formidlingen og under hensyntagen til målgruppen.				x	x	x
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.						x
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.					x	x

Vurdering af kvalitetskoncepter for administrative arbejdsprocesser og udførelse af en konkret afgrænset serviceopgave inden for et givet kvalitetskoncept.						X
<b>Stk. 4. Eleven skal have kompetence til på grundlæggende niveau at kunne:</b>						
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.		X			X	X
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.		X	X			X
Planlægge og udføre afgrænsede administrative serviceopgaver selvstændigt ud fra en helhedsforståelse og udpege forskelle i anvendelsen af forskellige servicekoncepter, kvalitetskoncepter og normer.				X		X
<b>Stk. 5. Eleven skal have færdigheder i at korrigere for følgende fejl eller afvigelser fra en plan eller en standard:</b>						
Fejl i databehandling.		X		X		X
Fejl i serviceopgaver.						X
Fejl i forhold til sprogrigtighed, grammatik og retskrivning						X

Stk. 6. Eleven skal have gennemført følgende grundfag på følgende niveau med et karaktergennemsnit på mindst 2,0:

- 1) Dansk på C-niveau.
- 2) Engelsk på C-niveau.
- 3) Samfundsfag på C-niveau.
- 4) Matematik på C-niveau.
- 5) Virksomhedsøkonomi på C-niveau.
- 6) Informationsteknologi på C-niveau.
- 7) Organisation på C-niveau.
- 8) Afsætning på C-niveau.

## Læringsmål Handel og forretningsservice

§ 3. For at kunne blive optaget til skoleundervisningen i hovedforløbet skal eleven opfylde betingelserne i stk. 2-5. En elev i eux-forløb skal have erhvervet beviset for eux 1. del, jf. lov om erhvervsfaglig studentereksamen i forbindelse med erhvervsuddannelse (eux) m.v.	Afsætning	Erhvervsinformatik	Virksomhedsøkonomi	Dansk	Engelsk	USF
<b>Stk. 2. Eleven skal have grundlæggende viden på følgende områder:</b>						
Begrebet forretningsforståelse.			x			x
Forskellige regneteknikker, som anvendes i en priskalkulation, og demonstration af forståelse af tal og resultater.			x			x
Virksomhedens forskellige prisstrategier.			x			x
Virksomhedens strategiske mål for salg og servicefunktioner			x			x
Forskellige salgskanalers styrker og svagheder						x
Forskellige metoder og værktøjer til at planlægge og udføre salg og serviceopgaver.						x
Fordele og ulemper ved afsætning igennem forskellige kanaler.						x
Virksomhedens kommunikationsstrategi.		x				x
Virksomhedens basale digitale kommunikationsbehov og mest anvendte kommunikationskanaler.		x				x
Skriftlig, mundtlig og digital kommunikation til forskellige målgrupper.		x			x	x
Virksomhedens funktioner og håndtering og præsentation af varer.					x	x
Værdi- og forsyningskæder og virksomhedens rolle og opgaver i samfundsøkonomien.			x			x
Virksomhedens anvendelse af digital databehandling i forhold til fx. kunder, produkter, serviceydelser m.v.		x				x
Datadisiplin samt metoder/værktøjer til kvalitetssikring.		x			x	x
Digitalisering af processer og funktioner.		x	x		x	x
<b>Stk. 3. Eleven skal have færdigheder i at anvende følgende grundlæggende metoder og redskaber til løsning af enkle opgaver under overholdelsen af relevante forskrifter:</b>						
Beregninger og kalkulation af priser og omkostninger med og uden anvendelse af hjælpemidler.			x			x
Evaluering af egne kalkulationer vurderet ud fra forskellige prisstrategier.			x			x

Skelnen imellem forskellige forretningskoncepters anvendelse af prisstrategier.			x			x
Planlægning af en konkret afgrænset salgsopgave i forhold til forskellige former for salg.						x
Skelnen mellem forskellige typer af services.						x
Forklaring af sammenhængen imellem anvendelse af forskellige afsætningskanaler.						x
Mundtlig præsentation af en begrænset opgave i forhold til et opstillet mål for formidlingen.			x		x	x
Udarbejdelse af tekster i forhold til en konkret salgs- eller markedsføringsaktivitet.					x	x
Skelnen mellem forskellige opgavers placering i virksomhedens værdi – og forsyningskæde.						x
Udførelse af afgrænsede arbejdsopgaver, som knytter sig til salg, kundeservice, indkøb og logistik og håndtering af varer.			x			x
Forklaring af et produkts vej gennem værdi- og forsyningskæden.		x	x			x
Indhentning af data til brug for en afgrænset opgave og anvendelse af digitale værktøjer til indsamling af data, behandling og præsentation af dem.		x			x	x
Forklaring af hvordan en virksomhed kan udvikle kunderettede tilbud med anvendelse af data om kunder og varer.					x	x
Udarbejdelse af forslag til digitalisering af dele af en arbejdsproces ved anvendelse af gængse digitale programmer og værktøjer.		x	x		x	x
<b>Stk. 4. Eleven skal have kompetence til på grundlæggende niveau at kunne:</b>						
selvstændigt anvende viden om økonomiske sammenhænge og afgøre om et tiltag, fx et salgs- eller markedsføringsinitiativ, ud fra kalkulation er rentabelt eller ej, og herunder forklare hvorfor tiltaget enten skal gennemføres eller ej,			x			x
være bevidst om salgsprocessen og selvstændigt planlægge og udføre salg og serviceopgaver ud fra en viden om kundeservice, strategi, kundedadfærd, præferencestruktur, kulturelle normer og værdier samt mulige kommunikationskanaler,						x
selvstændigt afgøre valg af afsætningskanal og kunne planlægge og udføre formidling i forhold til afgrænsede opgaver inden for salg, indkøb og logistik og udpege forskelle i anvendelse af metoder og					x	x

værktøjer i forhold til kulturer, virksomhedskoncepter, kommunikationskanaler og målgrupper og endvidere selvstændigt at kunne præsentere et produkt, et koncept eller lignende over for en forsamling,						
selvstændigt i ukendte situationer tage ansvar for afgrænsede opgaver inden for en virksomheds salgs-, kundeservice-, indkøbs- eller logistikfunktion ud fra en helhedsforståelse af værdi- og forsyningskæder som virksomheden indgår i og						x
selvstændigt planlægge og udføre digital databehandling i forhold til afgrænsede arbejdsprocesser og udpege forskelle i virksomheders behov for og behandling af data.		x				x

Stk. 5. Eleven skal have gennemført følgende grundfag på følgende niveau med et karaktergennemsnit på mindst 2,0:

- 1) Dansk på C-niveau.
- 2) Engelsk på C-niveau.
- 3) Virksomhedsøkonomi på C-niveau.
- 4) Afsætning på C-niveau.
- 5) Informationsteknologi på C-niveau.

## Indhold i undervisningen/planlagt fagligt indhold

På grundforløb 2 inden for hovedområdet merkantilt skal du stifte bekendtskab med en række forskellige grundfag. Der er ikke kun fokus på selve det faglige indhold, men også på, at du erhverver dig en række almene kompetencer. De enkelte grundfag samt USF beskrives i hver deres LUP.

### Praksisrelatering

Undervisningen kobles med virkeligheden gennem flere metoder fx

- Eleverne arbejder i projekter med praktiske opgaver, der relaterer til den gennemgåede teori.
- Eleverne arbejder med en opgave, der tager afsæt i elevernes egne erfaringer fra praksis i praktikvirksomheden.
- Eleverne stifter bekendtskab med forskellige virksomheder og deres praksis i form af foredrag og virksomhedsbesøg

### Helhedsorientering

Undervisningen samt afleveringer giver eleverne mulighed for at tage afsæt i deres faglige niveau og praktiske erfaringer fra deres dagligdagen i form af fx fritidsjob og praktikforløb.

Samarbejde, praksis undervisning, innovative tankegange og kommunikation er nøglebegreber i de forskellige afleveringer og opgaver.

Undervisning med opgaver og projekter samt praksis øvelser er valgt som undervisningsmetode, da denne arbejdsform afspejler den virkelighed, som eleverne oplever i deres praksis i virksomhederne. Sammenkoblingen mellem skole og virksomhed giver eleverne en oplevelse af relevans og mulighed for individuelt præg ift. deres personlige læringsproces.

### Tværfaglighed

På grundforløbets 2. del arbejdes der tværfagligt mellem de 5 grundfag og USF. Underviserne planlægger inddragelse af fællesmål på tværs af grundfagene. Dermed sikres gennemgang af målene på flere niveauer og i forskellig kontakts.

### Differentiering

I modulet differentieres der både på viden og erfaring. Alle materialer og opgaver er til rådighed på skolens læringsplatform T-Learn.

Differentieringen tager udgangspunkt i den enkelte elev og der differentieres fx ud fra:

- Gruppensammensætningen, hvor der veksles mellem, at alle har et ensartet niveau, at niveauerne blandes eller ud fra elevens erfaringer.
- Opgaverne er tilpasset den tid, der er til rådighed, og der udarbejdes ekstra opgaver eller højere krav til elever, der har .
- Mængden af hjælp den enkelte elev får i den enkelte undervisningssituation.

### Grundfag

Beskrevet særskilt i sin egen lokale undervisningsplan

### Evaluering og bedømmelse

Eleverne informeres ved opstart af forløbet, hvordan der evalueres, og hvad der bedømmes på.

### Evaluering og feedback

#### **Personlige kompetencer:**

På grundforløbets 2. del skal elev og underviser lære hinanden godt at kende i løbet af de første 14 dage. Den første kontaktlærersamtale foregår her, og baseres blandt andet på resultater af screeninger i dansk. Ved kontaktlærersamtalen tales også om elevens uddannelsesvalg, eleven skal have godkendt sin personlige. Samtalen munder ud i, at eleven og kontaktlæreren sammen udarbejder elevens personlige uddannelsesplan i Ludus med en konkret beskrivelse af elevens forudsætninger i forhold til den primært ønskede fagretning, herunder et eventuelt behov for særlig støtte, så eleven har en klar forståelse af egne forudsætninger og behov. Formålet med uddannelsesplanen er at sikre overensstemmelse mellem elevens ønsker, interesser og evner og det faktiske uddannelsesforløb.

### Bedømmelsesplan

Eleverne bedømmes på konkrete faglige kompetencer og på de personlige kompetencer. De faglige kompetencer bedømmes primært på karakterer for de enkelte læringsaktiviteter ud fra beskrivelsen af disse. De personlige kompetencer bygger dels på elevens selvevaluering som den udtrykkes i dialogen med kontaktlæreren, og dels på lærergruppens bedømmelse.



Det sker rent praktisk i den løbende observation af eleven og dennes udvikling, som vurderes i fællesskab på teammøder. De personlige kompetencer bedømmes ud fra en faglig synsvinkel ved en vurdering af, hvordan eleven optræder i professionsmæssig sammenhæng.

Bedømmelseskriterier for det grundfag og USF, er beskrevet i denne specifikke del af den lokale undervisningsplan. Bedømmelsen af elevprojekter indeholder både en vurdering af produktet og en vurdering af elevens dokumentation af projektet, samt de personlige kompetencer, der arbejdes med i pågældende projekt. Ved starten på en læringsaktivitet orienterer lærerteamet eleverne om, hvorledes evalueringen finder sted, både den løbende evaluering og den endelige bedømmelse.

### Evaluering – løbende vurdering

Evaluering er en forudsætning for, at den enkelte elev kan udvikle sig og der forekommer en løbende fremgang af elevens viden, egenskaber og erfaring. Ligeledes er det forudsætning for at

den enkelte lærer og lærerteamet kan evaluere og kvalificere undervisningen. Den løbende evaluering er således også læreren og lærerteamets værktøj til at forbedre undervisningen gennem en justering af undervisningens planlægning og metoder.

### Løbende bedømmelse

Den løbende bedømmelse er det praktiske og konstruktive redskab, der anvendes i forhold til

elevens udvikling og opnåelse af personlige og faglige kompetencer.

Den løbende bedømmelse er et centralt element i afdelingens kvalitetssikring og består af:

- bedømmelse af elevens faglige kompetencer,
- bedømmelse af elevens personlige kompetencer.

### Bedømmelse af faglige kompetencer

Ved afslutningen af en læringsaktivitet foretager læreren en bedømmelse af elevens arbejdsproces

og standpunkt. Den konkrete bedømmelse af de faglige kompetencer er beskrevet i den enkelte

læringsaktivitet, hvor det fremgår, hvad der bedømmes, og hvordan bedømmelsen foregår.

### Bedømmelse af personlige kompetencer

Evalueringen af elevernes personlige kompetencer indgår i den løbende evaluering som en del af

dialogen mellem elev og lærer. Udvalgte personlige kompetencer med særlig erhvervsfaglig relevans indgår som en del af bedømmelsesgrundlaget.

Bedømmelse af elevens personlige kompetencer bygger dels på selvevaluering dels på lærergruppens bedømmelse. Rent praktisk sker denne bedømmelse gennem en løbende vurdering af eleven i undervisningen. De personlige kompetencer bedømmes ud fra en faglig

synsvinkel ved en vurdering af, hvordan eleven optræder i professionsmæssig sammenhæng eksempelvis ved udførelse af praksis, samarbejde med kolleger, ansvarlighed over for materiel og værktøj, sikkerhed ved udøvelse af praksis, systematisk arbejdstilrettelæggelse og kvalitetssans, selvstændighed og omstillingsevne.