Lokal Uddannelses Plan

ÅBEN DETAIL ONLINE – RETAIL & MANAGEMENT

Redigeret af Kaj Christiansen
TRADIUM RETAIL & MANAGEMENT
V. 1.0 DATO: 29-08-21

Indhold

Uddannelsesbekendtgørelse: 2
Uddannelsesordning: 2
Uddannelsens opbygning 2
Praktisk oplæring i virksomheden 3
1. Mål for undervisningen 4
2. Indhold i undervisningen 5
2.1 Planlagt fagligt indhold 5
Modul 1: Butikken 6
Modul 2: Kunden 7
Modul 4: Konceptmodellen 8
Modul 5: E-handel 8
Modul 6: Fagprøveklar 9
Modul 7: Færdiggørelsesuge 9
2.2 Helhedsorientering 10
2.3 Praksisrelatering 10
2.4 Tværfaglighed 10
2.5 Differentiering 10
3. Evaluering og bedømmelse 12
3.1 Evaluering og feedback 12
Del- og standpunktskarakterer 12
3.2 Bedømmelse som afsluttende evaluering 12
Bedømmelseskriterier: 13
Bilag 1 1

Formålet med denne plan er at skabe overblik over skolens pædagogiske plan for gennemførelse af detailhandelsuddannelsen samt illustrere vejen til at opnå de stillede krav for uddannelsen for eleverne fra Åben Detail Online

Link til gældende regler og rammer:

Uddannelsesbekendtgørelse:

Bekendtgørelse om detailhandelsuddannelsen med specialer (retsinformation.dk)

Uddannelsesordning:

1952 Detailhandelsuddannelsen med specialer aug 2021.pdf (uddannelsesadministration.dk)

Overordnet pædagogisk/didaktisk ramme

Skolens pædagogiske og didaktiske grundlag er beskrevet i 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**

Uddannelsens opbygning

Uddannelsen består af et grundforløb og et hovedforløb. Hovedforløbet varer 2 år og foregår primært med praktisk oplæring i virksomheden. Undervejs skal eleven på skoleophold, hvor der opbygges teoretisk viden til at understøtte den praktiske erfaring.

Som afslutning på uddannelsen skal eleven udarbejde en fagprøve, der tager udgangspunkt i en problemstilling i virksomheden, hvor der udarbejdes løsningsforslag via anvendelse af teoretiske metoder fra hovedforløbs-undervisningen.

Problembeskrivelsen skal godkendes af både den oplæringsansvarlige i virksomheden samt den tilknyttede underviser. Det skriftlige fagprøveprojekt, kaldet en synopsis, danner eksaminationsgrundlag for den mundtlige fagprøveeksamen, som er den afsluttende eksamination på uddannelsen.

Eleven får inden skolestart tilsendt kontaktoplysninger på uddannelses-koordinatoren, som derved er elevens og virksomhedens bindeled til skolen i tæt samarbejde med studiesekretæren.

For samtlige skoleophold gælder, at der er en høj grad af elevinvolvering i undervisningen. Det er ligeledes et succeskriterie i undervisningen, at eleverne oplever sammenhæng mellem skoleophold og den praksis, som de oplever hjemme i virksomheden.

Praktisk oplæring i virksomheden

I det daglige arbejde i virksomheden skal eleven oplæres i henhold til målene fastsat i praktikplanen. Oplæringen skal ske inden for emnerne:

- Salg
- Butik og produkt
- Drift
- Koncept

Inden for hvert emne er der en række obligatoriske oplæringsmål samt en række valgfrie mål, hvorved virksomheden kan lave en praktikplan, der er tilpasset netop den konkrete hverdag i virksomheden.

Praktikplan / uddannelsesplan kan ses ud fra bilag 1

Nedenfor følger en kort video på hvordan praktikplanen er opbygget

Praktikplan: koncept, salg, branche & produkt samt drift.

Undervisningen/praktikken skal sikre, at Salgsassistent uden profil	Slutniveau			Mit niveau efter modul					
	Begynder / kende	Rutine/ Kunne	Avanceret/ Beherske	1	2	3	4	5	6
Fx behersker metoder til personligt salg			x	B	R	R	A	A	A
1 har forståelse for salgsstedets opgaver i forbindelse kundestrømmen, det kan være opgaver med at tiltrække og fastholde kundegrupperne og kundegruppernes forventninger til salgsstedet, herunder betjeningsformer, krav til styring af kundestrømmen, salgsplanlægning, varepræsentation, aktiviteter og opfølgning af markedsføringsindsatsen på salgsstedet.			x						
2 behersker metoder til dialog med kunder ved betjening, rådgivning og reklamationsbehandling,			x						
3 kan anvende værktøjer til salgsfremmende vareplacering, herunder også relevante elektroniske værktøjer		x							
4 behersker metoder til personligt salg			x						
5 kan anvende metoder til intern opfølgning af markedsføringsindsatsen		x							
6 kan anvende metoder til salgsoptimering		x							
7 kender principper for indretning af salgslokalet med inventar, herunder anvendelse af forskellige blikfang, farver og belysning		x							
8 kender arbejdsmiljølovgivningen, og kan anvende arbejdsmiljøregler i butikken.	x								

Undervejs i uddannelsestiden skal eleven på skoleophold, hvor eleven får det teoretiske fundament og består af 6 ugers obligatorisk undervisning.

1. Mål for undervisningen

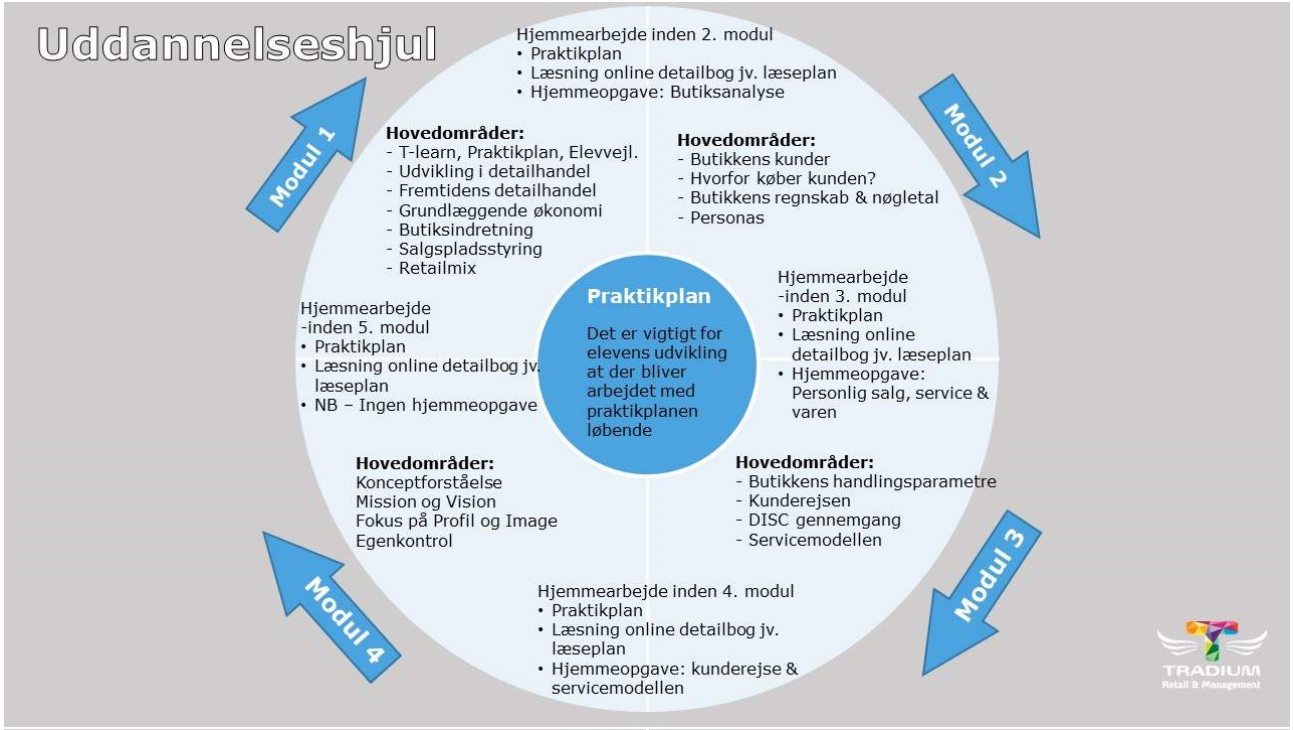
Af bekendtgørelsen for hovedforløb fremgår følgende kompetencemål, som eleven skal prøves i til fagprøven:

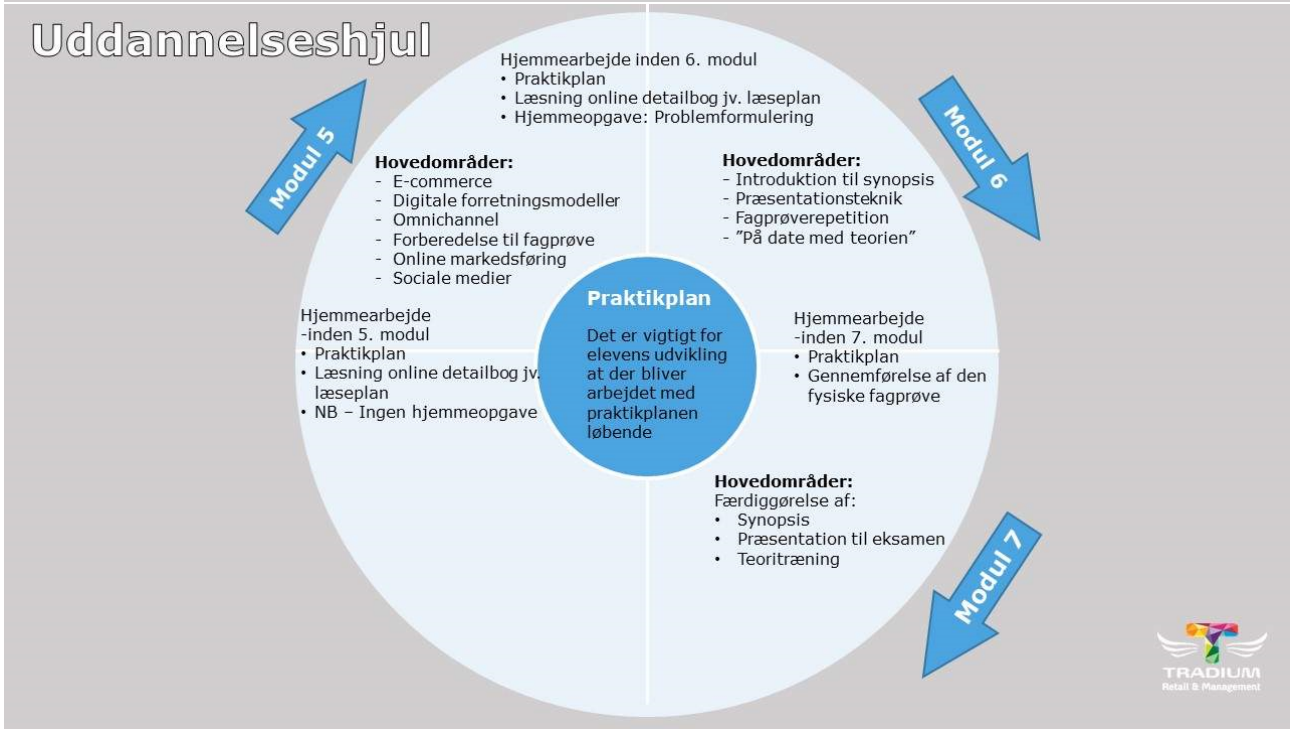
1. Eleven kan relatere udvalgte teorier til tilrettelæggelse, gennemførelse og evaluering af konkrete arbejdsopgaver fra praktikken.
2. Eleven kan løse butikkens opgaver i forbindelse med koncept og konceptstyring.
3. Eleven kan gennemføre personligt salg, intern opfølgning af markedsføringsindsatsen, salgsoptimering og salg selvstændigt ved at tiltrække og fastholde kunde- grupperne 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 vare forsyningen på baggrund af vare- kundskab 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.

2. Indhold i undervisningen

2.1 Planlagt fagligt indhold

Nedenfor følger en grafisk oversigt over de 7 moduler eleven skal gennemgå på uddannelsen:





En kort beskrivelse af de 7 moduler kan ses ud fra nedenstående video

De 7 moduler

- Modul 1: Butikken
- Modul 2: Kunden
- Modul 3: Personlig salg & service
- Modul 4: Konceptmodellen
- Modul 5: E-handel
- Modul 6: Fagprøveklar
- Modul 7: Færdiggørelsesuge

Det følgende afsnit beskriver opbygningen af samtlige moduler, som eleven skal gennemføre i forbindelse med sin uddannelse.

Modul 1: Butikken

Modul 1

- Gennemgang af T-learn, praktikplan, elevvejledning etc.
- Forventninger og krav
- Detailhandlens historie
- Store- Category & Space Management
- Salgspladsstyring
- ABC – Eksponeringer - 5L – Retailmix
- Grundlæggende økonomiopgaver
- Test modul

Modul 2: Kunden

Modul 2

- Butikkens kunder – kundetyper - generationer
- Hvem er din kunde?
- Personas
- Hvorfor køber kunden – behov/type/motiv
- Butikkens nøgletal & regnskab
- Test

Modul 3: Personlig salg og service

Modul 3

- Salgsmodeller – Salgstrappen - BALA – EFU
- Servicemodellen
- DISC
- Kunderejsen – Customer Journey
- Butikkens handlingsparametre
- Test

Modul 4: Konceptmodellen

Modul 4

- Konceptmodellen
- Profil/Image
- Test

Modul 5: E-handel

Modul 5

- E-commerce
- Digitale forretningsmodeller
- Omnichannel
- Forberedelse til fagprøven
- Online markedsføring
- Sociale medier
- Test

Modul 6: Fagprøveklar

Modul 6

- Problemformulering – endelig til godkendelse
- Introduktion til synopsis
- Præsentationsteknik
- Fagprøverepetition
- "På date med teorien"

Modul 7: Færdiggørelsesuge

Modul 7

- Udarbejdelse af synopsis
- Præsentation til eksamen
- Teoritræning

2.2 Helhedsorientering

For at sikre tydelig sammenhæng mellem teori og praksis og derved størst mulig effektiv læring, er det vigtigt at benytte pædagogiske metoder, der matcher målgruppen. Dette sikres bl.a. ved at tilrettelægge undervisningen på en sådan måde, at eleven oplever sammenhæng og kontinuitet mellem uddannelsens enkelte dele samt at undervisningen tilrettelægges på en sådan måde, at eleven oplever og erfarer, at eleven har brug for både praktiske færdigheder og teoretisk viden for at kunne løse erhvervsfaglige arbejdsopgaver på en kvalificeret måde.

Undervisningen tilrettelægges derfor på en sådan måde, at den enkelte elevs forudsætninger tilgodeses så optimalt som muligt. Undervisningen kendetegnes også af en vekslen mellem klasseundervisning, gruppearbejde, enkeltmandsarbejde, cases og praktiske opgaver.

2.3 Praksisrelatering

Udgangspunktet for en konkrete læring for eleven er bl.a. koblingen til egen praksis, hvorfor eleven i forbindelse med samtlige moduler instrueres i udarbejdelse samt aflevering af minimum en modul relevant hjemmeopgave.

Denne hjemmeopgave løses med udgangspunkt i egen virksomhed og evt. med hjælpe og sparring fra den oplæringsansvarlige og har bl.a. til formål at synliggøre sammenhængen mellem det teoretiske og det praktiske element i uddannelsen. Anvendelsesorientering er derfor et vigtigt fokuspunkt, og vi sikrer hele tiden, at vi og eleverne har lokal og global åbenhed samt finder inspiration og læring heri.

Som nævnt i afsnittet praktisk oplæring i virksomheden er der af virksomheden blevet sammensat en praktikplan, som eleven i samarbejde med sin oplæringsansvarlig bærer ansvaret for at holde opdateret i henhold til aktuel udvikling, enten dagligt i butikken eller i forbindelse med modulerne. Arbejdet med praktikplanen foregår derfor kontinuerligt i forbindelse med hele uddannelsen og dokumentere derfor elevens løbende udvikling, som til syvende og sidst er afgørende for om eleven når at lære alt i henhold til praktikplanen.

2.4 Tværfaglighed

Hjemmeopgaverne, såvel som det case-arbejde, som eleverne løbende skal udarbejde og arbejde med i forbindelse med de enkelte moduler udformes som udgangspunkt tværfagligt, hvorved eleverne bl.a. trænes i at se sammenhænge mellem de enkelte fag på uddannelsen frem for overvejende at arbejde isoleret med et specifikt og isoleret emne.

2.5 Differentiering

Den enkelte elev og elevens læring er primær fokus, og netop derfor bliver differentiering, så eleven bliver så dygtig, som vedkommende kan, vigtigt. Men det er også vigtigt, at fællesskabet fungerer, så eleverne trives, lærer at samarbejde og føler sig som en del af et demokratisk fællesskab - det kræver arbejdsfællesskaber.

Differentiering opleves eks. i form af undervisningsmaterialet, som stilles til rådighed, hvorved eleven får et valg for hvad vedkommende har nemmest ved at anvende. Ligeledes anvendes videoer i

kombination med det sagte og skrevne hvorved summen heraf i samarbejde med en engageret underviser hjælper samtlige elever til at rykke sig individuelt og i fællesskab.

Special pædagogisk støtte (SPS) er ligeledes et væsentligt værktøj til differentiering af undervisningen, idet eleven hermed får mulighed for at opnå endnu større personlig støtte til at løse opgaverne, enten på skolen eller hjemme i butikken. Det forudsættes dog i denne sammenhæng, at eleven allerede er godkendt til at modtage denne ekstra hjælp.

Undervisningen tilrettelægges endvidere på en sådan måde, eks. omkring driftsøkonomi, at i det tilfælde eleven enten er foran eller bagud omkring opgaveløsningen er det underviserens opgave at tilrettelægge på en sådan måde at den gode, såvel som mindre gode elev begge bliver udfordret og føler de får noget ud af undervisningen. Dette handler ikke udelukkende om mængden af opgaver, men i højere grad om sværhedsgraden af disse.

3. Evaluering og bedømmelse

Som et vigtigt element i et løbende arbejde med at kvalitetssikre undervisningen på uddannelsen gennemfører samtlige elever efter hvert skoleophold en evaluering, der bl.a. retter opmærksomhed på elevernes vurdering af undervisningsindhold, metoder og undervisere samt øvrige rammer for undervisningen. Resultatet heraf fremsendes bl.a. til den pågældende kunde, som derved også får indsigt heri.

3.1 Evaluering og feedback

Bedømmelse er det praktiske og konstruktive redskab, der anvendes i forhold til elevens udvikling og opnåelse af personlige, almene og faglige kompetencer.

Den løbende bedømmelse er et centralt element i afdelingens kvalitetssikring og består af bedømmelse af elevens faglige og almene kompetencer, såvel som personlige kompetencer.

Evalueringen af elevernes personlige kompetencer indgår i den løbende evaluering som en del af dialogen mellem elev og underviser. Udvalgte personlige kompetencer med særlig relevans for branchen indgår som en del af bedømmelsesgrundlaget. Efter hver skoleperiode får eleven en bedømmelse i form af en vejledende karakter samt en feedback på indsats og personlige kompetencer samt evaluering af eventuelle afleveringer.

Eleven tildeles en standpunktskarakter ved afslutningen af hovedforløbet. Standpunktkarakteren er et gennemsnit af de første 6 modulers modulkarakter. Karakteren skal minimum bestås med karakteren 02, for at kunne fortsætte på den resterende del af uddannelsen.

Fagprøvekarakteren fastsættes ved en eksamen, der tager udgangspunkt i en praktisk opgave i virksomheden, der er suppleret med aflevering af en synopsis.

Del- og standpunktskarakterer

På hovedforløbet foretages en individuel bedømmelse efter hvert modul, hvor eleven dels får en karakter for modulet, men også en skriftlig feedback fra underviseren omkring indsatsen set over hele modulet.

Denne feedback baseres bl.a. på kvaliteten af afleveret hjemmeopgave, generel deltagelse i og på klassen såvel som omkring gruppearbejde, etc. Denne skriftlige feedback fremsendes ligeledes til elevens oplæringsansvarlige.

3.2 Bedømmelse som afsluttende evaluering

Den afsluttende fagprøveeksamen skal bestås med karakteren 02. Hvis eleven ikke består fagprøveeksamen, tilbydes eleven en re-eksamen med forudgående vejledning i, hvilke dele af fagprøveprojektet eleven skal have niveauet på, samt gode råd til den mundtlige fagprøveeksamen.

Hvis eleven fortsat ikke består fagprøveeksamen kan der i særlige tilfælde gives dispensation, så eleven har et tredje forsøg. Det er uddannelseslederen der vurderer om der kan tilbydes en tredje eksamination.

Bedømmelseskriterier:

Standpunktskarakter efter modul 6		
Karakter	02	12
Eleven kan redegøre for sammenhængen mellem sit eget arbejde i butikken og butikkens daglige drift.	Eleven har kendskab til teorier og metoder inden for koncept, salg, drift samt butik og produkt. Eleven kan ikke relatere metoder på tværs af områder.	Eleven kan vurdere, hvordan elevens arbejdsopgaver bidrager til butikkens drift samt forklare sammenhænge mellem koncept, salg, drift samt butik og produkt.
	Væsentlig mangel: Eleven kender ikke årsag til egen arbejdsopgave.	Uvæsentlig mangel: Eleven kan ikke vurdere butikkens strategi.

Eksamenskarakter		
Bedømmelseskriterie	02	12
Eleven kan identificere et problem, udarbejde løsningsforslag i form af praktisk element, planlægge og gennemføre elementet samt vurdere resultatet.	Eleven kan forklare sit praktiske element og anvende simple modeller relateret til koncept, salg, drift samt butik og produkt i gennemførslen.	Eleven kan diskutere sammenhænge mellem sit praktiske element, målgruppe, butikkens profil og konkurrenter. Herunder analysere årsager til og konsekvenser af det økonomiske resultat.
	Væsentlig mangel: Eleven kan ikke ændre tilgang ud fra resultater.	Uvæsentlig mangel: Eleven kan ikke navngive modeller, men kan forklare anvendelse.

Bilag 1

Din personlige uddannelsesplan

Arbejdet med uddannelsesplanen skal ske løbende – der afsættes tid på af hvert kursus.

Uddannelsesplanen er et styringsværktøj både til dig og til din uddannelsesansvarlig/oplæringsansvarlig, da det er dem, der skal følge op på praktik målene, som er grundstenen i din uddannelse.

Uddannelsesplanen skal læses af både dig og din chef, således det sikres, at alle er bekendte med indholdet og vil arbejde seriøst med mål opfyldelsen.

Du skal påbegynde udfyldelsen af uddannelsesplanen i slutningen af hvert kursus, og den skal udfyldes endeligt til den efterfølgende samtale mellem dig og din uddannelsesansvarlig/ oplæringsansvarlig.

Hvis målene ikke er nået, skal du og din uddannelsesansvarlig/oplæringsansvarlig opstille handlinger, der sikrer, at målet nås.

Ved underskrift af nedenstående attesteres hermed at de nævnte praktikmål er opfyldt:

Dato Oplæringsansvarlig **Dato Elev**

Praktikplan: koncept, salg, branche & produkt samt drift.

Undervisningen/praktikken skal sikre, at Salgsassistent uden profil	Slutniveau			Mit niveau efter modul					
	Begynder / kende	Rutine/ Kunne	Avanceret/ Beherske	1	2	3	4	5	6
Fx behersker metoder til personligt salg			x	B	R	R	A	A	A
1 har forståelse for salgsstedets opgaver i forbindelse kundestrømmen, det kan være opgaver med at tiltrække og fastholde kundegrupperne og kundegruppernes forventninger til salgsstedet, herunder betjeningsformer, krav til styring af kundestrømmen, salgsplanlægning, varepræsentation, aktiviteter og opfølgning af markedsføringsindsatsen på salgsstedet.			x						
2 behersker metoder til dialog med kunder ved betjening, rådgivning og reklamationsbehandling,			x						
3 kan anvende værktøjer til salgsfremmende vareplacering, herunder også relevante elektroniske værktøjer		x							
4 behersker metoder til personligt salg			x						
5 kan anvende metoder til intern opfølgning af markedsføringsindsatsen		x							
6 kan anvende metoder til salgsoptimering		x							
7 kender principper for indretning af salgslokalet med inventar, herunder anvendelse af forskellige blikfang, farver og belysning		x							
8 kender arbejdsmiljølovgivningen, og kan anvende arbejdsmiljøregler i butikken.	x								

Undervisningen/praktikken skal sikre, at Salgsassistent uden profil	Slutniveau			Mit niveau efter modul					
	Begynder/ kende	Rutine/ Kunne	Avanceret/ Beherske	1	2	3	4	5	6
1 har forståelse for salgsstedets opgaver i forbindelse varestrømmen, som er opgaver der primært omhandler salgsstedets håndtering af vareforsyningen, herunder planlægning og vedligeholdelse af vareforsyningen, håndtering af varer og emballager fra producent og leverandør til levering til kunde.			x						
2 kan anvende varedeklarationer og tilhørende lovgivning		x							
3 kan anvende metoder til sortimentssammensætning i udvalgte vareområder i forbindelse med sæson eller mærkedage i butikken,		x							
4 behersker metoder til vurdering af varebeholdningen i udvalgte vareområder, herunder pris, kvalitet og aktualitet			x						
5 behersker korrekt varebehandling, kontrol ved varemodtagelse og behandling af emballage			x						
6 behersker metoder til vareregistrering			x						
7 kan anvende principper for sortimentsudviklingen i udvalgte der vareområder i forhold til butiksprofil		x							
8 kan anvende metoder og værktøjer til varebestilling og disponering, herunder også elektroniske værktøjer		x							
9 kan anvende varesortiment og -sammensætning i forhold til branche, butikskategori og butiksprofil		x							
10 kan anvende metoder til prisfastsættelse af varerne, herunder forholdet mellem pris og kvalitet		x							
11 kan anvende metoder til informationssøgning om nye varegrupper, herunder også elektronisk informationssøgning		x							
12 kender principper for valg af leverandører, herunder forskellige former for indkøbssamarbejde	x								
13 kender varernes placering i det økologiske kredsløb	x								

Undervisningen/praktikken skal sikre, at Salgsassistent uden profil	Slutniveau			Mit niveau efter modul					
	Begynder/ kende	Rutine/ Kunne	Avanceret/ Beherske	1	2	3	4	5	6
1 har forståelse for salgsstedets opgaver i forbindelse informationsstrømmen, som er opgaver der primært omhandler salgsstedets interne og eksterne kommunikation, herunder teknologianvendelse, information om salgsstedets ide, profil og koncept, salgsstatistikker og nøgletal, markedsførings- og reklameindsats			x						
2 kan anvende konceptopbygning i forhold til egen butiksprofil og andre butiksprofiler, herunder vægtning af salgsfremmende parametre		x							
3 kan anvende sammenhængen mellem koncept, organisation og arbejdsopgaver i butikken		x							
4 kan anvende forskellige samarbejdsformer i butikken herunder især teamsamarbejde		x							
5 kender salgsdata, salgsstatistikker og nøgletal for salg, herunder også elektroniske værktøjer og deres muligheder samt betydningen af datadisciplin	x								
6 kan anvende metoder til ekstern kommunikation af butiksprofilen, sortimentet og serviceydelser til butikkens målgrupper, herunder brug af elektroniske hjælpemidler til markedsanalyse, kundeundersøgelser mv.,		x							
7 kan anvende planlægningsmetoder i forbindelse med reklameindsats og kampagner, herunder valg af relevante medier		x							
8 kan anvende sammenhængen mellem idegrundlag og butiksprofil og koncept i forbindelse med salgsopgaver		x							

Undervisningen/praktikken skal sikre, at Salgsassistent uden profil	Slutniveau			Mit niveau efter modul					
	Begynder/ kende	Rutine/ Kunne	Avanceret/ Beherske	1	2	3	4	5	5
1 har forståelse for salgsstedets opgaver i forbindelse pengestrømmen som er opgaver der primært omhandler salgsstedets penge- og økonomihåndtering samt butikkens optimering og styring heraf. Desuden en forståelse for kassebetjening, salgs- og betalingsbetingelser, status og svindkontrol i butikken,			x						
2 behersker kassebetjening, -opgørelse og –afstemning			x						
3 kender elektroniske hjælpemidler til økonomistyring	x								
4 behersker salgs- og betalingsbetingelser, herunder bl.a. garantiydelser			x						
5 kan anvende metoder til status, svindkontrol og svindanalyse		x							
6 kan anvende relevante økonomiske mål til butikkens økonomistyring		x							
7 kan anvende økonomiske nøgletal til løbende kontrol og opfølgning		x							
8 kan anvende metoder til optimering af butikkens salg og indtjening,		x							
9 kan anvende metoder til minimering af butikkens omkostninger i forhold til butikkens profil		x							
10 kan anvende økonomiske nøgletal i forbindelse med handlingsplaner, der sikrer optimering af butikkens indtjening		x							
11 kender metoder for budgetlægning og budgetopfølgning.	x								