

Fagbilag

Handel og kundeservice

1. Identitet og formål

1.1 Identitet

Det faglige tema omfatter elementer fra beskæftigelsesområder, som relaterer til kontor, handel og kundeservice.

Der arbejdes med et afgrænset fagligt område inden for det faglige tema med salg og videresalg af varer og serviceydelser til forskellige forbrugergrupper eller kunder, herunder administrative opgaver, samt vejledning og betjening af kunder.

Undervisningen er kendetegnet ved arbejde i autentiske værkstedsfaciliteter, projekter, events eller i virksomheder, med reel afsætning af varer og serviceydelser som mål.

1.2 Formål

Formålet med det faglige tema er, at eleven opnår kendskab til, erfaringer med og forståelse for et afgrænset område inden for det faglige tema handel og kundeservice.

Desuden skal det faglige tema bidrage til elevens forudsætninger for at træffe valg om uddannelse og erhverv, samt støtte op om overgangen til ungdomsuddannelse eller arbejde.

2. Faglige mål og fagligt indhold

2.1 Faglige mål

Undervisningen på introducerende niveau tilrettelægges med udgangspunkt i elevens forudsætninger og i overensstemmelse med de mål, der fremgår af elevens uddannelses- og forløbsplan. Undervisningen på introducerende niveau skal give eleven konkret og praktisk introduktion til det faglige tema og give eleven faglige forudsætninger for at indgå på et undervisningsniveau.

Undervisningens mål på hvert undervisningsniveau svarer til præstationsstandarderne FGU 1-3:

FGU præstationsstandarder

FGU niveau 1	FGU niveau 2	FGU niveau 3
<p>Eleven kan:</p> <ul style="list-style-type: none">• medvirke til handel og service i et professionelt miljø i kendte situationer og med vejledning• udvise interesse for og vilje til at udvikle faglige, sociale og personlige kompetencer med relevans for handel og kundeservice.	<p>Eleven kan:</p> <ul style="list-style-type: none">• med begyndende selvstændighed og ansvarlighed gennemføre handel i et professionelt miljø i kendte situationer eller kan udføre mere komplicerede serviceydelser under vejledning• med begyndende selvstændighed sætte sig ind i forhold, der har betydning for handel og kundeservice.	<p>Eleven kan:</p> <ul style="list-style-type: none">• planlægge og gennemføre en handelssituation og kan yde en god kundeservice i et professionelt miljø i en rutinemæssig eller kendt situation, alene og i samarbejde med andre• selvstændigt sætte sig ind i forhold, der er nødvendige for handel og kundeservice, og kan kommunikere med andre derom• udvise fleksibilitet og omstillingsevne• på grundlæggende niveau demonstrere bevidsthed om handelsprocessen og egen medvirken heri og om betydningen af kundeservice som en central del af det daglige arbejde i handelsbranchen.

Præstationsstandarderne angiver den kompleksitet, ansvar og selvstændighed, som eleven skal kunne udvise inden for viden, færdigheder og kompetencer, når eleven har opnået niveauet.

Eleven har viden om:

- kundegrupper, varegrupper og butiksyndretning
- fagsprog og kommunikation, der hører til handel og kundeservice
- virksomhedens omverden
- målgrupper og dertilhørende analyseredskaber
- butikøkonomi/ intro til erhvervsøkonomi
- innovation og iværksætter
- betydningen af personlig fremtræden, kropssprog og mundtlig kommunikation i salg eller kundeservice
- virksomhedens kommunikation internt og eksternt
- gældende lovgivning for området
- teorierne om opbygning af hotspots, stande og vinduer
- arbejdsopgaver inden for handel og kundeservice
- de forskellige arbejdsopgaver der indgår i udvikling, planlægning og afvikling af events/oplevelser, der understøtter en handelssituation
- forskellige e-handelsplatforme og markedsføring
- normer og kulturer inden for fagområdet
- uddannelses- og beskæftigelsesmuligheder inden for fagområdet

- muligheder og rettigheder på arbejdsmarkedet
- administrative opgaver
- et salgs forskellige faser

Eleven har færdigheder i:

- personligt salg, herunder e-handel
- kundeservice, i forbindelse med administration
- arbejdsopgaver, som hører til handel og service
- anvendelse af redskaber og software som benyttes i fagområdet
- overholdelse af sikkerhedskrav og ergonomisk korrekt udførelse af arbejdet
- anvendelse af (simple) markedsføringsmæssige metoder og fremstillingsformer
- anvendelse af principperne for salg eller rådgivning, herunder personligt salg eller rådgivning af kunder
- udarbejdelse og gennemførelse af en præsentation
- anvendelse af relevant fagsprog
- anvendelse af forskellige analysemodeller der opkvalificerer elevernes arbejde indenfor handel og kundeservice

Eleven har kompetencer til at kunne:

- identificere kundens behov
- gennemføre arbejdsopgaver inden for handel og kundeservice alene eller i samarbejde med andre
- kvalitetssikre proces og salg/service
- sikre miljømæssige hensyn
- have medansvar for samarbejde og trivsel på arbejdspladsen
- arbejde problemløsende, praktisk og innovativt
- søge praktikplads eller beskæftigelse målrettet den ønskede branche.

3. Tilrettelæggelse

3.1 Didaktiske principper

Undervisningen tager udgangspunkt i reelle salgs- og servicesituationer ud fra det helhedsorienterede princip. På baggrund af handels- og serviceopgaverne undervises der i relevante emner og problemstillinger.

Medbestemmelse, elevindflydelse og inddragelse skal være en integreret del af undervisningen.

Undervisningen følger i øvrigt de generelle didaktiske principper for FGU.

3.2 Undervisnings- og arbejdsformer

Der arbejdes med et afgrænset område inden for handel og kundeservice enten på et skoleværksted eller i en virksomhed. Der arbejdes praksisnært og anvendelsesorienteret med henblik på reel afsætning og serviceydelse som mål. Arbejdet tilrettelægges med undervisning og oplæring, hvor sidemandsoplæring kan forekomme. Eleven kommunikerer med kunden om produktet.

Arbejdet tilrettelægges helhedsorienteret, i samspil med dansk, matematik og PASE. Dette kan gøres ved at udarbejde f.eks. et event, et arrangement, en virksomhed mv. hvori de nævnte fag indgår naturligt, så undervisningen i højere grad giver mening.

Arbejdsformerne skal bestå af ca. 2/3 værkstedsarbejde eller arbejde i en virksomhed og ca. 1/3 teoretisk undervisning. Værkstedsarbejdet og den teoretiske undervisning skal integreres. Undervisningen i dansk, matematik og PASE tager udgangspunkt i det faglige tema for at sikre at de helhedsorienterede principper efterleves, så undervisningen er meningskabende for eleven.

3.3 It

It og digitale teknologier skal inddrages i det faglige tema, så undervisningen afspejler digitaliseringen i det arbejds- og skoleliv, som eleven skal være en del af.

It skal indgå som fagligt og didaktisk redskab med henblik på, at eleverne opnår digitale kompetencer og færdigheder inden for temaet samt digital dannelse.

It integreres overalt i undervisningen, hvor det er relevant. Eksempelvis som redskab i den faglige undervisning, fx it-redskaber og systemer, informationssøgning, e-handel og markedsføring, til produktion, strukturering og organisering af elevernes arbejde samt til dokumentation og synliggørelse af elevernes arbejde, progression og refleksioner (portfolio).

3.4 Samspil med andre fag

Dele af undervisningen skal tilrettelægges med henblik på at styrke elevens færdigheder i minimum dansk og matematik.

Samspillet med andre fag skal planlægges under hensyntagen til de faglige mål. Der skal sikres samspil mellem det faglige tema og dansk, matematik og PASE. Andre fag og faglige temaer kan inddrages. Samspillet med de almene fag skal understøtte at opgaveløsning i forbindelse med produktion, virksomhedspraktik og erhvervstræning i størst muligt omfang skal være udgangspunkt for teoretisk undervisning i de almene fag. Denne undervisning skal i størst muligt omfang foregå i direkte relation til

opgaveløsningen i værkstedet eller praktikken.

3.5 Sproglig opmærksomhed

Mundtligt og skriftligt sprog indgår som en del af arbejdet med handel og kundeservice. Undervisningen skal sikre sproglig udvikling i form af faglig læsning og skrivning og undervisningen skal tilrettelægges, så eleven introduceres mundtligt og skriftligt til fagområdets ord og metoder.

Undervisningen skal støtte eleven i udvikling af grundlæggende strategier til at læse og forstå faglige tekster.

Eleven skal føres fra hverdags sproget over i fagsproget.

4. Evaluering/dokumentation

4.1 Løbende evaluering

Formålet med den løbende evaluering af elevens deltagelse og læring samt af undervisningen er at sætte fokus på at motivere og styrke elevens oplevelse af at gøre fremskridt og mestre det faglige tema.

Evalueringen skal omfatte:

1. Elevens læring og udvikling, herunder
 - viden, færdigheder og kompetencer
 - arbejdsindsats
 - engagement og interesse for det faglige tema
 - ansvar og selvstændighed i undervisningen

Evalueringen skal ligeledes omfatte en dialog med eleven om uddannelses- og beskæftigelsesvalg set i relation til elevens udbytte af forløbet.

Til at understøtte en dialog mellem eleven og læreren skal der være et værktøj, som synliggør elevens progression. Værktøjet tager afsæt i de mål, der gælder for det faglige tema.

2. Undervisningens form og indhold

Undervisningens form og indhold evalueres gennem samtale med eleven under arbejdet på værkstedet, ved vejledningssamtaler samt i klassen/gruppen. Evalueringen skal danne baggrund for eventuelle justeringer af undervisningens indhold og af undervisnings- og arbejdsform.

4.2 Faglig dokumentation/afsluttende standpunktsbedømmelse

Elevens niveaumæssige indplacering (introducerende niveau, FGU1, FGU2 eller FGU3-niveau) fremgår af elevens forløbsplan. Forløbsplanens angivelse af elevens niveau justeres i overensstemmelse med, at eleven opnår et højere niveau. På baggrund af forløbsplanen arbejder eleven og lærerne systematisk med dokumentation af elevens læring med henblik på at fastholde og synliggøre progression.

Den faglige dokumentation anvendes i forbindelse med evaluering af elevens udvikling og læring, samt i forbindelse med standpunktsbedømmelse, hvis eleven afslutter det faglige tema på niveau 1 eller 2.

Eleven udarbejder løbende i uddannelsestiden produkter, som dokumenterer elevens arbejde med det faglige tema. Produkterne tager udgangspunkt i undervisningen og de faglige mål, og indeholder faglige emner og problemstillinger fra det faglige tema, PASE faget eller arbejdslivet. Læreren kommenterer produkterne, hvorefter eleven har mulighed for at kvalificere dem. Produktet kan bestå af projektrapporter, fotodokumentation, opgavebeskrivelse, notater eller andre praktiske eller digitale produkter. Produktet skal demonstrere viden om grundlæggende fagsprog, og redegøre for enkle faglige begreber og problemstillinger.

Ved valg af dokumentation skal der lægges vægt på, at dokumentationen kan vise elevens viden om og færdigheder i grundlæggende arbejdsmetoder og anvendelse af fagtemaets tilhørende redskaber.

De nærmere krav og rammer for den faglige dokumentation fastsættes på institutionsniveau.

Elevens dokumentation samles i en arbejdsportfolio, som skal danne grundlag for udarbejdelsen af en præsentationsportfolio til brug ved prøven på niveau 3.

Der gives afsluttende standpunktsbedømmelse, hvis eleven afslutter det faglige tema på niveau 1 eller 2. Elevens faglige dokumentation indgår som bedømmelsesgrundlag.

FGU niveau 1

Ved standpunktsbedømmelsen lægges der vægt på, at eleven:

- kan anvende de mest grundlæggende fagudtryk i relevante sammenhænge
- har grundlæggende kendskab til de mest basale arbejdsmetoder, materialer og sikkerhedsforanstaltninger
- kan anvende forskellige grundlæggende arbejdsmetoder på et basalt niveau
- kan deltage i simple handels- og kundeservice situationer, eller dele af disse, med en acceptabel kvalitet
- kan medvirke til handel/kundeservice gennem simple arbejdsprocesser, i kendte situationer under vejledning.

Bedømmelsen bestået/ikke bestået anvendes.

FGU niveau 2

Ved standpunktsbedømmelsen lægges der vægt på, at eleven:

- kan anvende korrekte fagudtryk i relevante sammenhænge
- kan redegøre for forskellige basale arbejdsmetoder, materialer og sikkerhedsforanstaltninger inden for fagområdet
- kan anvende forskellige grundlæggende arbejdsmetoder til løsning af enkle opgaver under overholdelse af relevante forskrifter
- kan forholde sig til kvaliteten af udførte opgaver i det faglige tema, og kan give forslag til forbedringer og korrektioner
- kan med begyndende selvstændighed og ansvarlighed gennemføre handel i et professionelt miljø i kendte situationer eller kan udføre mere komplicerede serviceydelser under vejledning.

Bedømmelsen bestået/ikke bestået anvendes.

4.3 Afsluttende prøve/prøveform

Portfolioprøve

På baggrund af sin arbejdsportfolio udarbejder eksaminanden en præsentationsportfolio.

Læreren fastsætter de nærmere rammer for præsentationsportfolioens udformning, indhold og omfang. Præsentationsportfolioen indeholder udvalgt og bearbejdet materiale fra arbejdsportfolioen således, at det bearbejdede materiale afspejler eksaminandens aktuelle standpunkt. Præsentationsportfolioen skal indeholde dokumentation af processer og produkter, som dokumenterer eksaminandens arbejde med det faglige tema og aktuelle resultater heraf, herunder dokumentation af eventuelt konkret udarbejdede fysiske produkter. Læreren godkender præsentationsportfolioen som eksaminationsgrundlag.

Præsentationsportfolioen fremsendes til censor forud for prøven. Indeholder præsentationsportfolioen fysiske produkter, der ikke kan fremsendes til censor, informeres censor om disse ved vedlagt beskrivelse, billedokumentation eller anden form for information om produktet.

Der gennemføres en mundtlig prøve på 30 minutter pr. eksaminand inklusiv votering. Som udgangspunkt for eksaminationen og den faglige dialog fremlægger eksaminanden sin præsentationsportfolio.

Eksaminandens præstation bedømmes bestået/ikke bestået i forhold til det faglige temas mål.

4.3.1 Eksaminationsgrundlag

Eksaminationsgrundlaget er eksaminandens præsentationsportfolio.

4.3.2 Bedømmelsesgrundlag

Bedømmelsesgrundlaget er eksaminandens mundtlige præstation og eksaminandens præsentationsportfolio.

4.3.3 Bedømmelseskriterier

FGU niveau 3

Bedømmelsen er en vurdering af, i hvilken grad eksaminanden opfylder de faglige mål. Ved bedømmelsen lægges især vægt på, at eksaminanden:

- har udarbejdet en præsentationsportfolio, som indeholder relevant og tilstrækkelig dokumentation af de valgte produktioner/processer
- kan diskutere og udtrykke sig klart og præcist i et korrekt fagligt sprog
- kan vise forståelse for og anvende begreber og modeller i ny kontekst
- kan demonstrere overblik og faglige sammenhænge
- kan forholde sig kritisk til samfundsmæssige problemstillinger på et fagligt grundlag
- kan perspektivere faget i forhold til erhvervsfaglige og samfundsmæssige forhold.

Bedømmelsen gives på baggrund af en helhedsvurdering af eksaminandens samlede præstation.

Eksaminandens præstation bedømmes bestået/ikke bestået i forhold til det faglige temas mål.