

### Viden Djurs - EUD/EUX Business

Århusvej 49 8500 Grenaa Telefon: 87580400	Skovridervej 3, Kalø 8410 Rønede Telefon: 87580400
---	--

<p><b>Uddannelsens navn</b></p>	<p><b>Kontoruddannelse med specialer</b> <i>Alle elever gøres bekendt med følgende ved fagets start.</i> Grundforløbsprøven er en mundtlig prøve. Fagets viden- og færdighedsmål forstås som forudsætninger for kompetencerne og er således ikke egentlig genstand for bedømmelsesgrundlag- og kriterier. Bemærk derfor, at alle fagets kompetencemål indgår. Det er alene elevens evne til at demonstrere sine kompetencer i form af praktiske løsninger på konkrete problemstillinger inden for de 7 kompetenceområder, der udgør bedømmelsesgrundlaget.</p>
<p><b>Case - Kontor</b></p>	<p>Du er netop blevet ansat i et relativt nyt, stort firma, der udlejer luksussommerhuse her i Danmark, Summer LUX. Det er denne virksomhed, du skal tage udgangspunkt i, når du løser de følgende opgaver:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Segmentering og valg af målgruppen for Summer Lux</li> <li>2. Beskriv virksomhedens servicekoncept</li> <li>3. Nytænkning af gaven til sommerhus-lejerne</li> <li>4. Opstil et driftsbudget</li> <li>5. Kommunikation:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Skriv en intern mail til din chef og dine kolleger</li> <li>b. Lav PR i form af damage control til Lokalavisen</li> <li>c. Lav et infobrev, som skal indsættes på firmaets website og sendes ud til kunderne på mailinglisten (som PDF).</li> </ol> </li> <li>6. Lav en præsentation til luksussommerhusene</li> </ol>
<p><b>Prøvens Grundlag – Mål og Krav</b></p> <p><b>Beskrivelse af virksomheden</b></p> <p><b>Kompetence i kommunikation</b> Planlægge og udføre mundtlig og skriftlig kommunikation selvstændigt i forhold til afgrænsede administrative arbejdsprocesser og udpege forskelle i anvendelse af sprog i forhold til kulturer, sprogpolitik og -normer, kommunikationskanaler og målgrupper.</p>	<p>Løs følgende opgaver på baggrund af casen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kort præsentation af virksomheden og opgaven.</li> </ul> <p>Segmentering og valg af målgruppe</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Anvend segmenteringsprocessen til at udvælge 3-4 potentielle målgrupper</li> <li>• Beskriv målgrupperne ud fra ConZoom eller en anden model</li> <li>• Anvend derefter SMUK-modellen til at udvælge den mest optimale målgruppe.</li> <li>• Lav en kort præsentation af målgrupperne</li> </ul> <p>Nytænkning af gaven til sommerhuslejerne</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Benyt din viden om den primære målgruppe til at komme med et forslag til en ny gave. Benyt evt. innovative hjælpeværktøjer.</li> </ul>

<p><b><i>Kompetence i databehandling</i></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</p> <p><b><i>Kompetence i kvalitet og service</i></b> Planlægge og udføre afgrænsede administrative serviceopgaver selvstændigt ud fra en helhedsforståelse og udpege forskelle i anvendelsen af forskellige servicekoncepter, kvalitetskoncepter og normer.</p>	<p>Intern mail</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Skriv en intern mail til din chef og dine kolleger omkring raseringen af et sommerhus</li> <li>• Benyt korrekt sprogbrug ift. intern kommunikation</li> </ul> <p>PR</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lav PR i form af damage control til Lokalavisen omkring raseringen af et sommerhus</li> <li>• Benyt korrekt sprogbrug ift. PR/ekstern kommunikation</li> </ul> <p>Infobrev</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Skriv et informationsbrev om ændring af aldersgrænsen til virksomhedens udlejere</li> <li>• Sæt brevet korrekt op i Word</li> <li>• Benyt korrekt sprogbrug ift. kunderne/ekstern kommunikation</li> <li>• Vis hvordan man omdanner brevet til en PDF-fil</li> </ul> <p>Driftsbudget</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Opret et driftsbudget i Excel</li> <li>• Gør brug af formler så det er nemt at rette efterfølgende</li> <li>• Formatér cellerne og arket generelt, så det bliver overskueligt</li> </ul> <p>Mailinglisten med kundeinformationer</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Forklar hvilke oplysninger der iflg. GDPR må/ikke må registreres i kundedatabasen.</li> </ul> <p>Kvalitet og service</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Udarbejd virksomhedens servicekoncept og kom ind på fordele og ulemper</li> <li>• Udarbejd et konkret forslag til indhold i servicekonceptet</li> <li>• Beskriv servicekonceptet og vurder betydning og vigtighed for netop jeres målgruppe</li> <li>• Kom med konkrete forslag til, hvordan det kan kvalitetssikres.</li> </ul>
<p><b>Eksaminationsgrundlag</b> Relevant dokumentation, fx synopsis eller disposition, for elevens selvstændige udmøntning af kompetencemålene i en problem- og anvendelsesorienteret kontekst. Dokumentationsform fastsættes af skolen. Kontekst fremgår tydeligt af elevens dokumentation.</p>	<p>Udarbejd en synopsis for opgaven. Opbevar alle dine delbesvarelser i en portfolio i f.eks. Dropbox. Dispositionen afleveres XX/XX-XX kl. XX.XX</p> <p>Til eksamen præsenterer du dit/jeres konkrete løsninger for eksaminator og censor vha. en præsentation i Powerpoint. Eksaminator og censor stiller uddybende spørgsmål til jeres løsninger.</p>
<p><b>Eksamnen</b></p>	<p>En mundtlig individuel eksamen på baggrund af din/jeres synopsis som tager udgangspunkt i grundforløbsprojektet.</p>

	Prøven varer 30 minutter inkl. votering.	
<b>Bedømmelsesgrundlag</b> Det er elevens mundtlige præstation, der vurderes til eksamen. Eleven vurderes på sin evne til selvstændigt at demonstrere fagets kompetencer.	<p>Det er elevens mundtlige præstation, der vurderes til eksamen. Eleven vurderes på sin evne til selvstændigt at demonstrere sine kompetencer.</p> <p>Præstationen vurderes ud fra en helhedsbetragtning og i forhold til bedømmelseskriterierne.</p>	
<b>Bedømmelseskriterier</b> Skolen vægter kompetencemålene i forhold til væsentlighed		
	<p><b>Væsentlige mangler</b></p> <p><i>Fagets mål for Kommunikation</i> <i>Prioritet: Høj</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ikke at have styr på hovedreglerne i et godt brev-sprog og korrekt brevopstilling.</li> <li>• Ikke at kunne tilpasse sin kommunikation til forskellige målgrupper og kommunikationskanaler og tilpasse sit sprog til en udvalgt sprogpolitik</li> </ul> <p><i>Fagets mål for Databehandling</i> <i>Prioritet: Høj</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kender ikke persondataloven og de grundlæggende principper.</li> <li>• Kan ikke anvende anviste digitale værktøjer, herunder f.eks. Officepakkens programmer til løsning af en administrativ opgave.</li> <li>• Har ikke kendskab til gængse digitale løsninger til en beskrevet arbejdsproces.</li> <li>• Kan ikke anvende et regneark og et præsentationsprogram på et rutineret niveau.</li> </ul> <p><i>Fagets mål for Kvalitet og service</i></p>	<p><b>Uvæsentlige mangler</b></p> <p><i>Fagets mål for Kommunikation</i> <i>Prioritet: Høj</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ikke at have fuldt korrekt bøjning af uregelmæssigt bøjede ord og ikke at have fuldt korrekt kommatering.</li> <li>• Ikke at have en nuanceret forståelse af, hvordan der skal kommunikeres til sin målgruppe.</li> </ul> <p><i>Fagets mål for Databehandling</i> <i>Prioritet: Høj</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kan ikke redegøre for persondataloven.</li> <li>• Kan ikke anvende avancerede funktioner i anviste digitale værktøjer til løsning af en administrativ opgave.</li> <li>• Kan ikke i detaljer redegøre for, hvordan en valgt digital løsning skal anvendes på en beskrevet arbejdsproces fx Access.</li> <li>• Fejl i anvendelsen af avancerede funktioner i regneark og præsentationsprogrammer.</li> </ul> <p><i>Fagets mål for Kvalitet og service</i></p>

	<p><i>Prioritet: Mellem</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kan ikke udarbejde konkrete forslag til kvalitetssikring af virksomhedens servicekoncept.</li> <li>• Kan ikke redegøre for, hvordan kvalitet i de administrative opgaver påvirker øvrige funktioner.</li> </ul>	<p><i>Prioritet: Mellem</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kan ikke redegøre for alle elementer i metoder/koncepter til kvalitetssikring af virksomhedens servicekoncept.</li> <li>• Kan kun på et overordnet plan redegøre for forskel i omkostninger ved de forskellige kvalitetskoncepter.</li> </ul>
--	--	--