



**BØRNE- OG
UNDERVISNINGSMINISTERIET**
STYRELSEN FOR
UNDERVISNING OG KVALITET



Dansk A - Inspirations- materiale til undervisning på merkantil eux

Dansk A - Inspirationsmateriale til undervisning på merkantil eux

2022

ISBN nr. [xxx xxx xxx] (web udgave)

Design: Center for Kommunikation og Presse

Denne publikation kan ikke bestilles.

Der henvises til webudgaven.

Publikationen kan hentes på:

www.uvm.dk

Børne- og Undervisningsministeriet

Departementet

Frederiksholms Kanal 21

1220 København K

Indhold

1	Baggrund.....	5
2	Indhold.....	6
3	Overblik over merkantile eux-forløb.....	7
3.1	Detailhandelsuddannelsen.....	8
3.1.1	Hvad lærer detailhandelseleven om praksis på grundforløbet?.....	8
3.1.2	Hvad lærer detailhandelseleven på hovedforløbet?.....	9
3.2	Kontoruddannelsen.....	9
3.2.1	Hvad lærer kontoreleven om praksis på grundforløbet?.....	10
3.2.2	Hvad lærer kontoreleven på hovedforløbet?.....	11
3.3	Handelsuddannelsen.....	11
3.3.1	Hvad lærer handelseleven om praksis på grundforløbet?.....	12
3.3.2	Hvad lærer handelseleven på hovedforløbet?.....	12
4	Toning af de gymnasiale fag på merkantil eux.....	14
4.1	Forskellige former for faglig synergi i eux-forløb.....	14
5	Inspiration til dansk A på merkantil eux.....	15
5.1	Inspiration til at understøtte eux-elevenes erhvervsfaglige kompetencer gennem dansk A.....	16
5.1.1	Detailhandelsuddannelsen.....	16
5.1.2	Handelsuddannelsen.....	17
5.1.3	Kontoruddannelsen.....	17
5.2	Samspil med andre fag.....	17
5.2.1	Afsætning B.....	17
5.2.2	Informatik B.....	18
5.2.3	Virksomhedsøkonomi B.....	18
5.3	Materialer på Videncenterportalen.....	18
6	Virtuel gæstelærer i undervisningen.....	20

7	Inspiration til en digital materialesamling til elevens valgte erhvervsuddannelse21
----------	---

1 Baggrund

I [eux-lovens § 4a](#) står, at skolen skal sikre, at undervisningen i fag på gymnasialt niveau så vidt muligt knyttes an til den konkrete elevgruppes erhvervsuddannelser, herunder at opgaver, projekter m.v. i rimeligt omfang giver mulighed for at inddrage viden, begreber og indhold fra den enkelte elevs uddannelse.

[Eux-evalueringen fra 2017](#) har imidlertid vist, at en del undervisere i særligt de gymnasiale fag finder det udfordrende i praksis at samtænke de gymnasiale og de erhvervsrettede dele af uddannelsen. På den baggrund besluttede eud-aftalekredsen at iværksætte udarbejdelsen af inspirationsmateriale om, hvordan de gymnasiale fag i de merkantile eux-forløb tones i retning af elevens valgte uddannelse.

Der er for merkantil eux udarbejdet inspiration til de gymnasiale fag dansk A, engelsk B og informatik B inden for uddannelserne kontoruddannelsen med specialer, handelsuddannelsen med specialer samt detailhandelsuddannelsen med specialer. Fagene er udvalgt, fordi de er obligatoriske i de merkantile eux-forløb.

Inspirationsmaterialet er tiltænkt både den daglige undervisning i de gymnasiale fag i eux-forløb og som en faglig styrkelse i forbindelse med erhvervsområdet (EO)/erhvervsområdeprojektet (EOP). Intentionen er, at eux-eleven skal møde en sammenhængende uddannelse med en stærk faglighed.

2 Indhold

Inspirationsmaterialet er udarbejdet af Styrelsen for Undervisning og Kvalitet som et samarbejde mellem fagkonsulenter for henholdsvis de fem merkantile erhvervsuddannelser og fagkonsulenter for de respektive gymnasiale fag på A og B-niveau.

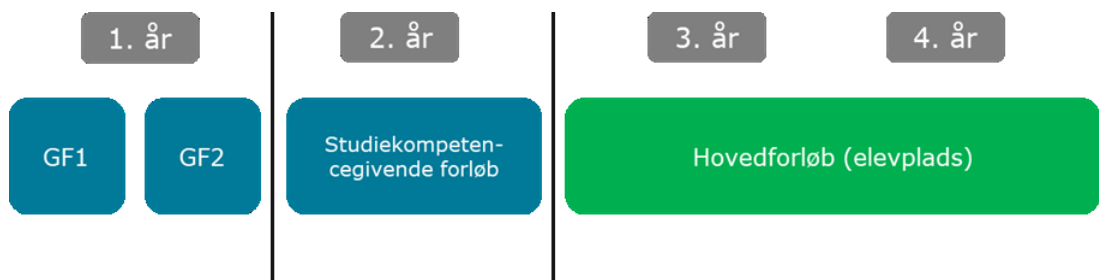
For at kunne samtænke de gymnasiale fag og de erhvervsrettede dele af uddannelserne, er det en forudsætning, at man som underviser kender til struktur og indhold i de merkantile uddannelser. De merkantile uddannelser er derfor kort beskrevet i kapitel 3. Herefter følger et kapitel med konkret inspiration til, hvordan undervisningen i faget kan tones, så de faglige mål i de gymnasiale fag kan opfyldes gennem arbejdet med merkantile emner, brancher, virksomheder og problemstillinger.

Materialet afsluttes med eksempler på aktiviteter, som underviserne kan benytte i undervisningen for at inddrage praksis.

3 Overblik over merkantile eux-forløb

På merkantil eux ligger de gymnasiale fag i ét samlet etårigt forløb – det studiekompetencegivende forløb - som ligger placeret inden elevens hovedforløb (2-årig oplæringsforløb i en virksomhed). Som det fremgår af modellen nedenfor, kommer eleven til de gymnasiale fag efter at have gennemført 2. del af grundforløbet.

Figur 1 Illustration af den merkantile eux-model



På grundforløbets 1. og 2. del møder eleven undervisning i 8 grundfag på C-niveau og et 5-ugers uddannelsesspecifikt fag, hvor eleven arbejder med praksis i den valgte uddannelse. Grundforløbet afsluttes med prøver i 1-2 grundfag og en grundforløbsprøve i det uddannelsesspecifikke fag, der skal sikre, at eleven er klædt på til oplæringen på hovedforløbet. I det efterfølgende studiekompetencegivende år møder eleven de gymnasiale fag i uddannelsen. Det studiekompetencegivende forløb afsluttes med en gymnasial eksamen, hvor eleven går til afsluttende prøve i de gymnasiale fag, der indgår i eux-forløbet. Først herefter kan eleven begynde på det 2-årige hovedforløb, som tilrettelægges i en vekselvirkning mellem oplæring i en virksomhed og skoleophold, hvor eleven har uddannelsesspecifikke eud-fag.

De grundlæggende bestemmelser for en erhvervsuddannelse er beskrevet i en uddannelsesbekendtgørelse. Her fremgår bl.a. uddannelsens formål, varighed, specialer, fag samt kompetencemål for grund- og hovedforløbet for den enkelte erhvervsuddannelse.

3.1 Detailhandelsuddannelsen

Detailhandelsuddannelsen har som overordnet formål, at eleverne opnår viden og færdigheder inden for generelle salgs- og driftsmæssige funktioner og specialiserede opgaver inden for detailhandelsvirksomheders koncept, salg, butik og produkt samt drift og værdiskabende løsninger i forskellige arbejdsfunktioner og butikskategorier.

Eleverne vælger mellem 5 forskellige specialer/trin efter endt studiekompetencegivende år afhængig af den virksomhed, som eleven får læreplads i:

1. Digital handel
2. Convenience
 1. Salgsassistent
 2. Blomsterdekoratør
 3. Dekorator / visual merchandiser

Elever, som gerne vil dygtiggøre sig, og som stiler efter et lederjob i detailbranchen, kan vælge en overbygning som Retail Manager, hvor de bl.a. udvikler lederkompetencer til jobs som souschef, assisterende butikschef, teamkoordinator eller områdeleder i butik.

Camilla har brug for gymnasiale- og salgskompetencer, når hun betjener kunder

Navn: Camilla Brøndberg Sørensen

Virksomhed: H&M, salgsassistent

Uddannelse: Detailhandelsuddannelsen med eux

”I min oplæringsvirksomhed er det min primære opgave at give kunderne en god oplevelse, når jeg betjener dem ved kassen eller servicerer dem i butikken. Det er fedt at se kunden blive glad, når jeg hjælper med at finde det rigtige produkt.

Som detailelev bruger jeg særligt det, vi har lært om kommunikation i dansk. Det er nemlig vigtigt at forstå kunden og dermed kommunikere korrekt med kunden, når jeg skal sælge til dem.

I H&M har vi mange interne ord og udtryk på engelsk. Og ofte kommer der mange engelsktalende kunder, som jeg nemt kan kommunikere med, da jeg foruden salgsmæssige ord har lært om kommunikation og service på engelsk.”

3.1.1 Hvad lærer detailhandelseleven om praksis på grundforløbet?

På detailelevens grundforløb modtager eleven 5 ugers undervisning i det uddannelsesspecifikke fag (USF), hvor eleven præsenteres for den praksis, som eleven møder i de to års oplæring i en virksomhed på hovedforløbet.

Eleven opnår blandt andet grundlæggende viden, færdigheder og kompetencer inden for:

- Forretningsforståelse, herunder en virksomheds strategiske mål for salg og servicefunktioner
- Afsætning gennem forskellige salgskanaler
- Kommunikationsstrategi og kommunikation til forskellige målgrupper, herunder tekster til salgs- eller markedsføringsaktivitet
- Virksomhedens funktioner og håndtering og præsentation af varer
- Databehandling i forhold til kunder, produkter, serviceydelser mm.
- Planlægning af salgs-, service og indkøbsopgaver, herunder at udvikle kunderettede tilbud

USF-faget afsluttes med grundforløbsprøven, som eleven skal bestå for at fortsætte uddannelsen.

3.1.2 Hvad lærer detailhandelseleven på hovedforløbet?

Typiske ansættelsessteder

Afhængig af elevens valgte speciale ansættes eleverne typisk i specialbutikker/e-handelsbutikker inden for dagligvarer, tøj, byggemarkeder mm. samt stormagasiner og større kapitalkæder.

Opgaver i oplæringsvirksomheden

I oplæringen oplæres eleven i håndtering af kunder, salg og markedsføring, e-salg samt teknologierne bag. Desuden lærer eleven at løse butikkens opgaver i forbindelse med præsentation af butik og produkt og at styre håndtering af varer fra producent og leverandør.

Undervisning på skoleophold

Kompetencer fra oplæringen kombineres med skoleophold på 7-13 uger, hvor eleven undervises i fx butiksofbygning, butiksoptimering, butikøkonomi, digitale markedsvilkår, købmandskab, oplevelsesøkonomi, serviceoplevelser, vareeksponering og events, trends og livsstil og meget mere.

Se uddannelsesbekendtgørelsen på retsinformation.dk. Læs mere om uddannelsen på uddannelsesnaevnet.dk.

3.2 Kontoruddannelsen

Kontoruddannelsen har som overordnet formål, at eleverne opnår viden og færdigheder inden for merkantile arbejdsopgaver, herunder skriftlig og mundtlig kommunikation på dansk og evt. fremmedsprog, salg og service, administration, informationssøgning, vejledning, statistik, økonomi og planlægning. Anvendelsen af it-værktøjer til løsningen af opgaver er central i forhold til effektive løsninger og kommunikation med kunder og kolleger.

Eleverne vælger mellem 6 forskellige specialer efter endt studiekompetencegivende år afhængig af den virksomhed, som eleven får læreplads i:

1. Administration
2. Offentlig administration
3. Spedition og shipping
4. Økonomi
5. Revision
6. Advokatsekretær

Lykke har brug for gode sproglige og kommunikative kompetencer i fodboldverdenen

Navn: Lykke N. Carmichael

Virksomhed: Randers FC, fodboldklub

Uddannelse: Kontoruddannelse med eux

"I virksomheden besvarer jeg opkald fra f.eks. fans, sæsonkortholdere, spillere, sponsorer og pressen, koordinerer sponsorarrangementer og står for meget af kommunikationen i forbindelse med arrangementer. Endvidere er jeg ansvarlig for klubbens håndtering af samtykkeerklæringer og udarbejder forskelligt skriftlig materiale både på dansk og engelsk. Opgaverne varierer og ikke to dage er ens.

Fra de gymnasiale fag i eux-forløbet bruger jeg mine sproglige kompetencer i den daglige kommunikation med samarbejdspartnere både mundtligt og skriftligt. Det er vigtigt, at jeg forstår at kommunikere tydeligt og korrekt, så der ikke opstår misforståelser, særligt når jeg oversætter tekster fra dansk til engelsk og omvendt. Her har jeg især haft glæde af træningen i grammatik og opslag i ordbøger til at sikre kvaliteten i mit arbejde.

Jeg har i løbet af det studiekompetencegivende år lært, at der ikke er to mennesker, der er ens. I Randers FC er vi en blanding af mange mennesketyper, og derfor, er det vigtigt at jeg ved, hvordan jeg skal bruge mit sprog og tilrette det til den enkelte."

3.2.1 Hvad lærer kontoreleven om praksis på grundforløbet?

På kontorelevens grundforløb modtager eleven 5 ugers undervisning i det uddannelsesspecifikke fag (USF), hvor eleven præsenteres for den praksis, som eleven møder i de to års oplæring i en virksomhed på hovedforløbet.

Eleven opnår blandt andet grundlæggende viden, færdigheder og kompetencer inden for:

- Virksomheders og institutioners databehandling og administrative funktioner såsom f.eks. økonomi, HR, sagsbehandling, kunde- og borgerservice, salg, indkøb, og logistik.
- Digitalisering af administrative arbejdsprocesser, herunder viden om den offentlige digitaliseringsstrategi og viden om digitalisering i forhold til udvikling af forretning.
- Virksomhedens anvendelse af forskellige kommunikationskanaler og -platforme.
- Sprogriktighed, grammatik og retstavning i typiske erhvervmæssige tekster.
- Målgrupper for kommunikation og betydningen af sprogpolitik, særligt i forhold til breve/emails.
- Helhedsforståelse og forretningsforståelse i forhold til service og kvalitet.

USF-faget afsluttes med grundforløbsprøven, som eleven skal bestå for at fortsætte uddannelsen.

3.2.2 Hvad lærer kontoreleven på hovedforløbet?

Typiske ansættelsessteder

Afhængig af elevens valgte speciale ansættes eleverne typisk i mange forskellige virksomheder og brancher, både i det private og i det offentlige. Administrationselever ansættes oftest på kontor i private detail-, handels- og produktionsvirksomheder, mens elever med specialet offentlig administration ansættes primært i kommuner, uddannelsesinstitutioner, tilsyn og styrelser. Spedition og shippingelever ansættes i transportbranchen, og økonomi- og revisionselever ansættes i henholdsvis større virksomheders økonomiafdelinger og revisionsfirmaer.

Opgaver i oplæringsvirksomheden

I oplæringen er det meget forskelligt, hvilke administrative opgaver, der er i den enkelte virksomhed. Nogle steder arbejder eleven med mange forskellige administrative opgaver, mens eleven i andre virksomheder er meget specialiseret inden for f.eks. HR, løn, indkøb, markedsføring eller økonomi. Inden for det offentlige arbejder eleven typisk med service, it-baseret administration, sagsbehandling og mundtlig og skriftlig kommunikation.

Undervisning på skoleophold

Opgaverne generelt på et kontor skal udføres i overensstemmelse med virksomhedens servicekoncept, interne procedurer og kvalitetskrav, med brug af it-værktøjer og virksomhedens kommunikationskanaler. Eleven skal have kompetencer til at vurdere informationer og instrukser og på baggrund heraf tilrettelægge og gennemføre opgaver rationelt og effektivt.

Disse kompetencer kombineres med skoleophold på 7-15 uger, hvor eleven undervises i fx kommunikation, optimering af arbejdsprocesser, projektadministration, innovation, kvalitet og samarbejde, lovgivning og myndighedsudøvelse, regnskab, moms og skat samt shipping og spedition inden for fly, sø og vej og meget mere.

Se uddannelsesbekendtgørelsen på retsinformation.dk. Læs mere om uddannelsen på uddannelses-naevnet.dk.

3.3 Handelsuddannelsen

Handelsuddannelsen har som overordnet formål, at eleverne opnår viden og færdigheder inden for planlægning og varetagelse af en handelsvirksomheds salgs-, service-, indkøbs- eller logistikopgaver primært på Business to Business markedet (B2B).

Eleverne vælger mellem 4 forskellige specialer efter endt studiekompetencegivende år afhængig af den virksomhed, som eleven får læreplads i:

1. Handelsassistent, salg
2. Indkøbsassistent
3. Logistikassistent
4. Digital handel B2B

3.3.1 Hvad lærer handelseleven om praksis på grundforløbet?

På handelselevens grundforløb modtager eleven 5 ugers undervisning i det uddannelsesspecifikke fag (USF), hvor eleven præsenteres for den praksis, som eleven møder i de to års oplæring i en virksomhed på hovedforløbet.

Eleven opnår blandt andet grundlæggende viden, færdigheder og kompetencer inden for:

- Forretningsforståelse, herunder en virksomheds strategiske mål for salg og servicefunktioner
- Beregninger og kalkulation af priser og omkostninger med og uden anvendelse af hjælpemidler.
- Kommunikationsstrategi og kommunikation til forskellige målgrupper, herunder tekster til salgs- eller markedsføringsaktivitet
- Udførelse af afgrænsede arbejdsopgaver, som knytter sig til salg, kundeservice, indkøb og logistik og håndtering af varer.
- Planlægning af salgs-, service og indkøbsopgaver, herunder at udvikle kunderettede tilbud
-

USF-faget afsluttes med grundforløbsprøven, som eleven skal bestå for at fortsætte uddannelsen.

Frederik har brug for både handelsfaglige- og gymnasiale kompetencer, når han sælger stål.

Navn: Frederik Birch

Virksomhed: Lemvigh-Müller, stålgrossist

Uddannelse: Handelsuddannelsen med eux

”I virksomheden udarbejder jeg tilbud, følger op på tilbud og tager imod ordrer fra kunder.

Kommunikation er det primære i kontakten med kunderne, og den foregår via mail eller telefon og nogen gange er jeg også på kundebesøg.

Fra de gymnasiale fag i eux-forløbet bruger jeg de kommunikative evner til at lære kunden at kende, opbygge relationer og efterfølgende tilpasse sprog og budskab individuelt, så det passer til kunden og salgssituationen. Jeg taler både dansk, engelsk og tysk på mit arbejde, da jeg ikke kun har dansktalende kunder og leverandører, og her bruger jeg især de faglige udtryk og vendinger, jeg har lært i fagene.

Faget afsætning bruger jeg til at analysere kunden og opfylde dennes behov, matematikken bruger jeg bl.a. til at beregne priser på materialer og hvor meget stål kunden skal bruge, og endelig bruger jeg min kompetencer fra faget informatik, når jeg arbejder med kundedata i ERP-systemet.”

3.3.2 Hvad lærer handelseleven på hovedforløbet?

Typiske ansættelsessteder

Afhængig af elevens valgte speciale ansættes eleverne typisk i virksomheder, der handler med biler, vvs, stål, træ- og byggematerialer, værktøj og værktøjsmaskiner, landbrugsmaskiner og el.

Opgaver i oplæringsvirksomheden

I oplæringen lærer eleven salg af varer og tjenesteydelser til professionelle kunder (B2B), herunder opgaver som at skrive tilbudsbreve og ordrebekræftelser, foretage salgs- eller indkøbsplanlægning, forhandle, udregne priser og deltage i markedsføring, alt sammen til både til indenlandske og udenlandske samarbejdspartnere. Samhandlen kan også foregå på digitale platforme.

Undervisning på skoleophold

På elevens 7-13 ugers skoleophold undervises eleven i fx digitalt salg, købsadfærd og markedsføring, data-, salgs-, indkøbs- og logistikanalyser, købmandsskab, international handel og markedsvalg, logistik og lager, relationsmarkedsføring i praksis og meget mere.

Se uddannelsesbekendtgørelsen her. Læs mere om uddannelsen her.

4 Toning af de gymnasiale fag på merkantil eux

Som underviser i et gymnasialt fag på en erhvervsuddannelse med eux er opgaven anderledes end for undervisere på de øvrige gymnasiale uddannelser, eftersom eux-forløb er tilrettelagt på en særlig måde. I et eux-forløb skal de gymnasiale fag og elevens valgte uddannelsesretning gå hånd i hånd, så eleven oplever forløbet som meningsfuldt og sammenhængende.

Undervisningen i det gymnasiale fag tilrettelægges, så den tager udgangspunkt i de kompetencer, eleven har med sig fra grundforløbet på niveau C i grundfaget ([bekendtgørelsen om grundfag](#)). Samtidig tones faget i retning af de erhvervsfaglige mål, der er gældende for hovedforløbet og det erhverv/den branche, som eleven møder i virksomhedsoplæringen.

4.1 Forskellige former for faglig synergi i eux-forløb

På tekniske eux-forløb er den gymnasiale undervisning spredt ud over både grundforløb og hovedforløb. Hovedforløbene i tekniske eux-forløb tilrettelægges med vekslende skole- og oplæringsperioder af ca. et halvt års varighed. På den måde kan synergien imellem den gymnasiale undervisning og erhvervsuddannelsen udnyttes løbende igennem uddannelsesforløbet. På de merkantile eux-forløb er den gymnasiale undervisning udelukkende placeret i grundforløbet og det studiekompetencegivende forløb forud for elevernes opstart på hovedforløbet. Den faglige synergi på tekniske eux-forløb består således i at koble teori og praksis sammen, mens synergi på de merkantile eux-forløb består i at koble synergi på, dvs. tone den gymnasiale undervisning i erhvervsrettet retning, da eleverne først starter i oplæring efter det studiekompetencegivende forløb.

Underviseren i et gymnasialt fag på merkantil eux kan derfor med fordel stille sig selv en række didaktiske nøglespørgsmål som for eksempel:

- Hvilke faglige kompetencer fra USF og grundfag har eleven med sig fra grundforløbet i sin erhvervsuddannelse over til den gymnasiefaglige undervisning?
- Hvordan kan faget tones, så det peger ud mod den branche eller det erhverv, eleven til sin tid skal agere i?
- Hvordan kan faget tilrettelægges, så det understøtter elevens opnåelse af erhvervsfaglige kompetencer?

5 Inspiration til dansk A på merkantil eux

Eleven skal undervises efter den gymnasiale læreplan i dansk på A-niveau på uddannelsen til merkantil studentereksamen (hhx). Faget bygger videre på grundfaget dansk C, som eleven har gennemført forud for starten på det studiekompetencegivende år.

Nedenfor i tabel 1 er der indsat en oversigt over de faglige mål i dansk A, hvor der vurderes at være et særligt stort toningspotentiale i relation til de erhvervsfaglige kompetencemål i de merkantile erhvervsuddannelse. Efter tabellen følger inspiration til, hvordan undervisningen kan tilrettelægges, så den understøtter elevens erhvervsfaglige kompetence.

Dansk A – udvalgte faglige mål	Udvalgte kompetencemål i erhvervsuddannelsen med relation til faglige mål i dansk A
<p>De faglige mål er hentet fra læreplanen dansk A, hhx.</p>	<p>De udvalgte erhvervsfaglige mål er hentet fra den enkelte erhvervsuddannelsesbekendtgørelse (kompetencer i hovedforløbet).</p>
<p>De udvalgte mål nedenfor er de mål, der vurderes til lettest at kunne indgå i en merkantil og tværfaglig sammenhæng. Vær opmærksom på at dansk A både rummer et litterært samt litteraturhistorisk perspektiv, der ikke nødvendigvis harmonerer fuldstændigt med kompetencemål i erhvervsuddannelsen.</p> <p>Eleven kan</p> <ul style="list-style-type: none"> • udtrykke sig hensigtsmæssigt, formelt korrekt, personligt og nuanceret, såvel mundtligt som skriftligt • demonstrere indsigt i sprogets opbygning, brug og funktion, herunder anvende grammatisk terminologi • demonstrere indsigt i retoriske, herunder stilistiske, virkemidler i såvel mundtlige som skriftlige sammenhænge • anvende forskellige mundtlige og skriftlige fremstillingsformer formålsbestemt og genrebevidst, herunder redegøre, kommentere, argumentere, diskutere, vurdere og reflektere • demonstrere kendskab til digitale mediers indhold og funktion samt indsigt i tilhørende etiske problemstillinger • navigere i store tekstmængder samt udvælge og anvende tekster kvalificeret og med dokumentation 	<p>Detailhandelsuddannelsen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eleven kan løse butikkens opgaver rutineret i forbindelse med deltagelse i butikkens interne kommunikation, samarbejde og teknologianvendelse • Eleven kan deltage i butikkens interne information, kommunikation og samarbejde • Eleven kan yde kundeservice, herunder formidle viden om produkter, miljøhensyn, allergener, produktindhold og trends inden for fødevarer • Eleven løser virksomhedens opgaver rutineret i forbindelse med deltagelse i virksomhedens interne kommunikation, samarbejde og teknologianvendelse <p>Handelsuddannelsen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eleven kan formulere sig korrekt mundtligt og skriftligt på dansk i arbejdsmæssig sammenhæng • Eleven kan kommunikere om og markedsføre virksomhedens strategier i forhold til service, salg og produkter • Eleven kan foretage digitalt salg, kundekontakt- og kundeservice • Eleven kan udføre opgaver i relation til virksomhedens digitale forretningsgange <p>Kontoruddannelsen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eleven kan vurdere informationer og instrukser og på baggrund heraf tilrettelægge og gennemføre opgaver rationelt og effektivt • Eleven kan kommunikere mundtligt og skriftligt på dansk og et fremmedsprog, der er korrekt, sikkert og nuanceret i forhold til situationen og kommunikationskanaler • Eleven kan udføre opgaver i overensstemmelse med virksomhedens servicekoncept, interne procedurer og kvalitetskrav • Eleven kan udfærdige skriftvekslinger og dokumenter forbundet med et advokatkontors arbejdsområder (fra specialet advokatsekretær) • Eleven kan udføre arbejdsfunktioner inden for formidling og service såvel internt som over for kunder, leverandører, samarbejdspartnere og revisor

5.1 Inspiration til at understøtte eux-elevernes erhvervsfaglige kompetencer gennem dansk A

Dansk A er et omfangsrigt fag i både tid og emner. Undervisningen har et krav om indholdsmæssig vægtning, hvor der arbejdes med kernestoffet ud fra litterære, sproglige og medieorienterede tilgange, som skønsomt vægtes i forholdet 2:1:1. Faget vil derfor i særdeleshed kunne understøtte elevens erhvervsfaglige kompetencer i sproglige og medieorienterede tilgange, f.eks.:

- Sproglig analyse af årsrapport
- Kommunikation i forskellige medier (sociale medier, intranet, reklamer mv.)
- Sprogproduktion, f.eks. at skrive brev til en borger, kunde el.lign.

Når elevernes erhvervsfaglige kompetencer skal understøttes gennem dansk A bør eleverne først og fremmest arbejde med virksomheder, brancher og problemstillinger, der er relevante for deres valgte uddannelse og de specialer, der findes inden for uddannelsen. Detailelever arbejder med virksomheder, brancher og problemstillinger indenfor detailvirksomheder, handelselever arbejder med virksomheder, brancher og problemstillinger inden for handelsvirksomheder osv. Eleverne skal som udgangspunkt kende til deres valgte uddannelse og de specialer og virksomheder/brancher, de møder i det kommende hovedforløb, og hvordan faget dansk indgår i erhvervet.

Der findes forskellige brancheorganisationer, der bringer relevante nyheder, artikler, analyser og trends inden for området. Næsten alle brancher har en brancheorganisation med en tilhørende hjemmeside med spændende indhold, der kan inddrages i undervisningen. I tabellen nedenfor indgår nogle af de mest relevante, men du kan også selv søge på flere og andre relevante brancheorganisationer for netop den branche dine elever, ønsker at beskæftige sig med.

Brancheorganisation	Link til hjemmeside
Dagligvarehandlen	https://dagligvarehandlen.dk/
Dansk erhverv	https://www.danskerhverv.dk/
Dansk erhverv (digital handel)	https://www.fdi.dk/
Dansk mode og tekstil	https://www.dmogt.dk/
Danske advokater, fx handlingsplaner og analyser	https://www.danskeadvokater.dk/

Artiklerne fra de forskellige brancheorganisationer kan bruges i undervisningen samt i tværfaglige forløb på forskellige måder. Eleverne kan arbejde med genren, diskursanalyse og stilistik mv. Eleverne kan også arbejde med artiklerne som et led i et tværfagligt forløb om branchebeskrivelser, problembaseret projektarbejde, virksomhedskarakteristikker mv.

5.1.1 Detailhandelsuddannelsen

Detailelever arbejder med brancher og virksomheder inden for dagligvarer, herretøj, dametøj, bygge- markeder, boghandel, forbrugerelektronik, fotohandel, guldsmed, isenkræmmer, gaveartikler, hobbyartikler, møbelhandel, sportsartikler, radio/tv, sko, optik samt køkken og bad. Det er specielt relevant at arbejde med virksomhedernes kommunikation på B2C-markedet, hvor eleverne kan arbejde med modtagerrettet kommunikation og sproglig opmærksomhed. Lad gerne eleverne hente inspiration i og arbejde med den branche/butik, som de ønsker kommende læreplads inden for eller lad eleverne vælge blandt fx tre relevante brancher, du som underviser på forhånd har valgt, så eleverne får kendskab til forskellige brancher i forhold til kommende lærepladssøgning.

Inden for specialet salgsassistent kan eleverne eksempelvis udarbejde et markedsføringsmateriale, hvor er der fokus på korrekt og hensigtsmæssig sprogbrug. Inden for profilen boghandel kan elevens viden om litteratur og litteraturhistorie vise sig at være særligt relevant. Her kan eleven udarbejde et markedsføringsmateriale, evt. en udstilling i butikken, hvor både sprog og litteratur er i fokus. Eleverne kan også analysere de forskellige teksttyper, en hjemmeside/webshop indeholder. Eleverne kan eksempelvis vælge den branche, de vil arbejde inden for, fx en boghandel, en optiker, en convenience shop eller en butik, der sælger forbrugerelektronik, hvis hjemmeside/webshop de vil analysere. Eller de kan sammenligne forskellige virksomheders/branchers kommunikation på sociale medier, og evt. udforme forslag til en virksomheds sprogpolitik på området.

5.1.2 Handelsuddannelsen

Handelselever arbejder med salg, indkøb og logistik i brancher og virksomheder inden for auto, VVS, stål, Træ- og byggemarkeder, værktøj og værktøjsmaskiner, landbrugsmaskiner og el. Handelseleven sælger primært til B2B-markedet, men i fx byggemarkedsbranchen kan eleverne sælge til både håndværkere og private gør-det-selv kunder på B2C-markedet. Lad gerne eleverne hente inspiration i og arbejde med den branche/butik eller lad eleverne vælge blandt brancher, du som underviser på forhånd har valgt.

Inden for specialet "handelsassistent, salg" kan eleverne eksempelvis udarbejde apps til byggemarkeders gør-det-selv kunder evt. i samarbejde med informatik B, hvor dansk fokuserer særligt på sprog og kommunikation eller en artikel om en brugtbilsforhandler med udgangspunkt i forskellige genrer inden for nyhedsformidling mv.

Eleverne kan også analysere de forskellige multimodale teksttyper, en hjemmeside indeholder. Eleverne kan vælge den branche, de vil arbejde inden for, fx et byggemarkeds hjemmeside, en autoforhandlers hjemmeside eller en hjemmeside inden for værktøj, maskiner eller stål, hvis hjemmeside de kan analysere.

5.1.3 Kontoruddannelsen

Kontorelever ansættes i både detail-, handels- og servicevirksomheder samt i det offentlige og arbejder på kontoret i mange forskellige brancher og virksomheder og med mange forskellige opgaver. Inden for specialet offentlig administration kan eleverne udarbejde en brevskeleton til borgerhenvendelser, og inden for specialet administration kan eleverne analysere en medarbejderhåndbog eller udvikle en medarbejder-app i samarbejde med informatik B.

Eleverne kan analysere de forskellige teksttyper, en offentlig institutions hjemmeside indeholder. Eleverne kan arbejde med hjemmesiden for den kommune, de bor i, eller fx borger.dk og efterfølgende udarbejde forslag til en sprogpolitik eller tekster til en chatrobot til hjemmesiden.

OBS: Ofte vil man som underviser have samlæste hold, hvorfor det er svært at lave meget specifikke forløb rettet mod en bestemt erhvervsuddannelse eller ét særligt speciale. I den situation kan man udvælge temaer, der rammer bredt, men dog så erhvervsrelevant som muligt eller lade eleverne arbejde med forskellige specialer eller brancher, hvis det er muligt inden for opgavens rammer. Læs de faglige mål for uddannelserne igennem og se, hvor du kan lave et meningsfyldt tværsnit. I dansk A kan man forestille sig at værklæsning, sproglig analyse og evnen til at navigere i store tekstmængder kan rummes af at læse en virksomheds årsrapport med et særligt danskfagligt fokus.

5.2 Samspil med andre fag

5.2.1 Afsætning B

Viden om og forståelse af målgruppen er central for at producere hensigtsmæssigt sprog. Derfor er kernestoffet omkring købsadfærd og målgruppevalg oplagte emner at inddrage i tværfagligt arbejde.

Det kan også være aktuelt at arbejde med en virksomhedskarakteristik, herunder virksomhedens produkt, så eleverne har kendskab til de produkter, der f.eks. skal sælges i webshoppen/appen/butikken. I forbindelse med virksomheders brug af de sociale medier er det nærliggende at koble fagenes opmærksomhed på kommunikationsforståelse og afsender-modtagerforhold. Her spiller medieplatformen stor rolle for måden at kommunikere på. Nogle af de sociale medier har ofte en synkron kommunikationsform, hvilket afspejler sig i sproget. Andre af virksomheders benyttede medier på nettet er asynkron i sin karakter, hvilket ligeledes afspejler sig i sproget. Ligeledes kan eleverne arbejde med, hvordan de sociale medier har givet kunderne mulighed for at komme til orde.

Man kan med fordel lade eleverne arbejde med artikler i relevante brancheblade mv. Eleverne kan selv producere artikler og indhold, eller nærlæse udvalgte artikler med fokus på kommunikation, argumentation og diskursanalyse.

5.2.2 Informatik B

Dansk A kan bidrage til et samspil med Informatik B med sprogproduktion i div. IT-produkter, fx hvordan virksomheder skriver gode produktbeskrivelser i apps eller på hjemmesider og/eller hvordan tekster, billeder og videoer fanger opmærksomhed på det digitale produkts forside.

I dag er overvågning blevet bagsiden af vores færden på internettet. Eleverne kan arbejde med at skrive holdningsprægede artikler/essays om dette.

5.2.3 Virksomhedsøkonomi B

Oplagte berøringsflader mellem dansk og virksomhedsøkonomi er det kommunikative område, hvor der arbejdes med forståelse for afsender-tekst-modtager forholdene. Eksempelvis kan en virksomheds årsrapport eller CSR strategi anvendes i flere sammenhænge. For begges vedkommende er en sproglig analyse relevant. Såfremt man også vil arbejde med eleverne som mere sprogligt kreative eller tekstproducerende, kan man supplere med en kommunikationsanalyse og få eleverne til at formidle en årsrapport til en anden målgruppe, end den oprindeligt intenderede. Samme øvelse kunne gøres med en virksomheds CSR strategi. Et væsentligt fokuspunkt kunne være at træne eleverne i at reflektere over deres kommunikationsstrategi og sproglige valg.

5.3 Materialer på Videncenterportalen

Erhvervsuddannelserne på det merkantile område har to videncentre tilknyttet, Videncenter for digital handel og Videncenter for databaseret service og forretningsudvikling (Viden om data). Videnscentrene skal være faglige fyrtårne og bidrage til, at de merkantile elever på erhvervsuddannelserne kan håndtere den hastige teknologiske udvikling og matche de kompetencer, som virksomhederne efterspørger på et digitalt arbejdsmarked.

De to merkantile videncentre har udarbejdet en del materiale, som kan anvendes i undervisningen på de merkantile erhvervsuddannelser, herunder også undervisningsforløb, som kan bruges i danskundervisningen. Materialet er ikke målrettet dansk A, men materialerne kan inspirere og dele af materialerne kan anvendes i undervisningen med større eller mindre tilpasninger.

På videncentrenes fælles portal kan man få et preview af materialet og downloade det. Læs mere om videnscentrene på videnscenterportalen.dk.

Eksempler på materiale	
Videomarketing Hvordan video kan benyttes af virksomhederne til at profilere både virksomhederne og sortimentet ud fra en SoMe tankegang.	https://videnscenterportalen.dk/dh/forloeb/videomarketing-handelsassistent/

Eksempler på materiale	
<p>Tonen i kundeservice</p> <p>Hvordan den valgte tone i virksomhedens tilgang til kundeservice har indflydelse på kundernes respons.</p>	<p>https://videnscenterportalen.dk/dh/forloeb/tonen-i-kundeservice-salgsassistent/</p>
<p>Nyhedsbrev</p> <p>Hvordan der arbejdes med eksternt og intern digital kommunikation med udgangspunkt i bl.a. Tone of voice.</p>	<p>https://videnscenterportalen.dk/dh/forloeb/nyhedsbrev-dansk-d-6-timer/</p>
<p>Digital kommunikation og nye forbrugertyper</p> <p>Viden om og arbejdet med skriftlig, mundtlig og digital kommunikation til forskellige målgrupper.</p>	<p>https://videnscenterportalen.dk/dh/forloeb/digital-kommunikation-og-nye-forbrugertyper-usf-detail/?highlight=Digital+kommunikation+og+nye+forbrugertyper</p>
<p>Hvordan laver du en chatrobot?</p> <p>En chatrobot til fx Borgerservice.dk – Udarbejd tekster til en chatrobot i en nem digital løsning.</p>	<p>https://videnscenterportalen.dk/dsf/forloeb/kunstig-intelligens/</p>
<p>Politik for digital kommunikation</p> <p>Eleverne arbejder med Tone of Voice og CSR i forbindelse med udarbejdelse af en politik for digital kommunikation.</p>	<p>https://videnscenterportalen.dk/dh/forloeb/politik-for-digital-kommunikation-optimering-af-arbejdsprocesser-hovedforloeb-kontor/</p>

6 Virtuel gæstelærer i undervisningen

Videopkald er en nem og hurtig måde at invitere virksomhederne – og dermed praksis - ind i klasselokalet på, og er et godt fagligt supplement til undervisningen i fagene og de lærepladsaktiviteter, som skolen allerede har. Formålet er at koble praksis på teorien i undervisningen.

Videopkald bidrager med afveksling i undervisningen og kan kobles direkte til de faglige emner, der indgår i det gymnasiale fag. Brug gerne videopkaldet som enten introduktion og/eller afslutning på et fagligt emne i dit gymnasiale fag eller i forbindelse med aktuelle emner i erhvervsområderne.

Kontakten til virksomheden kan skabes gennem tidligere elever, den lærepladsansvarlige eller det lokale uddannelsesudvalg på skolen eller forældre til elever på skolen. På hjemmesiden Lærepladsen.dk kan lokale virksomheder, der er godkendt til oplæring, søges frem på siden "Søg læreplads".

Videopkaldet kan være dialogbaseret og evt. bygge på spørgsmål formuleret af eleverne, som virksomheden har fået tilsendt på forhånd. I dansk A kan virksomhedens kontaktperson fx fortælle om virksomhedens:

5. kommunikationsstrategi/sprogpolitik
6. kommunikation på de sociale medier
7. markedsføringsmateriale (film, billeder og multimodale tekster)
8. koncernsprog og kulturelle udfordringer
9. udformning af pressemeddelelser og/eller intern og ekstern kommunikation.

7 Inspiration til en digital materialesamling til elevens valgte erhvervsuddannelse

Undervisningen i det studiekompetencegivende år skal ses i forlængelse af elevens grundforløb og kommende læreplads. Ofte er det en udfordring at skabe en sammenhæng og progression mellem grundforløb 1, grundforløb 2 og det studiekompetencegivende år, der samtidig klæder eleven på til at søge den elevplads, eleven har behov for, for at kunne færdiggøre sin erhvervsuddannelse.

Spørgsmålet er derfor: "Hvordan kan man som skole sikre, at eleven får øget kendskab til og forståelse for den erhvervsuddannelse, der er valgt, gennem hele elevens uddannelsesforløb? Og hvordan kan vi hjælpe eleven med at tænke viden om den valgte erhvervsuddannelse ind i undervisningen i fagene dansk, engelsk og informatik og ikke mindst i erhvervsområdeprojektet (EOP)?"

For at give eleven god mulighed for på en let måde at tilegne sig materiale og viden om de merkantile erhvervsuddannelser, deres specialer og opgaver igennem hele skoleforløbet, kan en løsning være på skoleniveau at oprette en digital materialesamling omhandlende elevens erhvervsuddannelse. En form for vidensbank med materialer som film, interviews, artikler og guides omhandlende og introducerende til de forskellige merkantile uddannelser og de mange specialer og brancher, der arbejdes inden for.

I den digitale materialesamling kan elever (og lærere) bl.a. læse om og sammenligne uddannelser og deres specialer, få viden om ansættelsesområder, se relevante film, der viser lærepladsen og arbejdsopgaverne, og ikke mindst finde links til fx UddannelsesGuiden og det faglige udvalgs hjemmesider, der detaljeret beskriver de forskellige uddannelser. Der kan også med fordel indsættes links til relevante brancheorganisationer og sociale medier, som eleverne kan tilmelde sig nyhedsbreve eller følge.

Materialesamlingen udarbejdes typisk i skolens LMS system og figur 2 illustrerer et eksempel på, hvordan strukturen kan opbygges i LMS Systemet. I figuren er vist et eksempel på en struktur for uddannelsen handel, og der opbygges lignende strukturer for de øvrige uddannelser i forløbet.

Den digitale materialesamling introduceres for eleverne allerede på grundforløbets 1. del, hvor den kan bidrage til at kvalificere elevernes uddannelsesvalg. På grundforløbets 2.del kan særligt små film fra praksis om elevernes kommende læreplads være relevante at inddrage i det uddannelsesspecifikke fag. Og i forhold til EOP kan den digitale uddannelsesplatform hjælpe eleverne med deres emnevalg og bidrage til at opfylde læreplanens krav om i opgaven at angive den valgte problemstillings relevans i forhold til elevens valgte uddannelse.

Den digitale materialesamling omhandlende de merkantile erhvervsuddannelser kan endvidere give undervisere inspiration til at tone undervisningen i de gymnasiale fag i retningen af elevernes valgte erhvervsuddannelse. Fx når eleven skal vælge virksomheder/brancher at arbejde med i faget engelsk B, eller når eleven skal realisere interaktionsdesign i informatik B.

Figur 2 Forslag til struktur i LMS-system

Handelsuddannelsen med specialer

Handelsassistent

- a) Kort fortalt om handelsassistenten
- b) Arbejds- og ansættelsesområde
- c) Film om uddannelsen
- d) Læs mere (*links til hjemmesider*)

Indkøbsassistent

- a) Kort fortalt om indkøbsassistenten
- b) Arbejds- og ansættelsesområde
- c) Film om uddannelsen
- d) Læs mere (*links til hjemmesider*)

Logistikassistent

- a) Kort fortalt om logistikassistenten
- b) Arbejds- og ansættelsesområde
- c) Film om uddannelsen
- d) Læs mere (*links til hjemmesider*)

Digital handel B2B

- a) Kort fortalt om digital handel B2B
- b) Arbejds- og ansættelsesområde
- c) Film om uddannelsen
- d) Læs mere (*links til hjemmesider*)



**BØRNE- OG
UNDERVISNINGSMINISTERIET**
STYRELSEN FOR
UNDERVISNING OG KVALITET