

Det uddannelsesspecifikke fag
Kontoruddannelser med specialer



Virksomhedscase - Bygma

Grundforløbsprøve - efterår 2018

Virksomhedscase - Bygma

Hentet fra kædens hjemmeside:

Bygma er en solid virksomhed med en stolt historie. I Bygmas lange historie har det altid været den samme grundlæggende filosofi som virksomheden er blevet drevet efter. Det gode købmandskab, flid og fremsynethed er grundstenene i Bygmas forretning. En filosofi som også vil kendetegne Bygma i fremtiden.

Bygma Gruppen beskæftiger ca. 2.300 ansatte fordelt på mere end 100 forretningsenheder i hele Norden. Koncernen er den største danskejede leverandør til byggeriet, med aktiviteter inden for salg og distribution af byggematerialer til både større og mindre byggerier. Bygma Gruppen havde i 2017 en omsætning på ca. 7,5 mia. DKK.

"Det gode købmandskab, flid og fremsynethed er grundstenene i Bygmas forretning"

Nyheder

Bygma Gruppen åbnede i foråret 2017 sin første proff-forretning og tømmerhandel med drive-in i Reykjavik. Kort forinden åbnede vi en ny forretning og tømmerhandel på Vestfjordene i Island til både proff og private.

Ligeledes åbnede vi i foråret en helt ny proff-forretning, Bygma Aalborg C. Dette var et "green field" projekt, som gav gode muligheder for energirigtig projektering. Bygma Frederiksværk gennemgik en omfattende om- og nybygning, og fremstår nu som moderne proff-forretning med drive-in, lagerhal og proff-butik i to etager.

Kendskabet til Bygmas sponsorat af det danske herre håndboldlandshold slog for alvor igennem, og bidrager til en øget kendskabsgrad.

Bygmas nye slogan bliver fra marts 2015 "**Ikke for amatører**", hvor vi forstærker vores brand mod de professionelle og semi-professionelle.

Opgave

I din grundforløbsprøve indgår følgende to elementer i grundlaget for eksamination (eksaminationsgrundlaget).

1. En synopsis på cirka 5 A4 sider, som skal fremsendes til censor/vejleder
2. Et mundtligt oplæg/præsentation til grundforløbsprøven.

I **synopsen** bør som minimum indgå følgende elementer;

- En beskrivelse af den situation, som virksomheden/butikken befinder sig i; brug bl.a. en SWOT-analyse til dette.
- En beskrivelse af målgruppen for et af virksomhedens produkter.
- Et forslag til et nyt produkt, som Bygma kan føre i deres sortiment. Udarbejd herefter en opstilling, som viser en kalkulation for produktet, hvor du bl.a. kommer ind på de forskellige relevante elementer i prisfastsættelsen.
- Et forslag til forbedring af en selvvalgt del af virksomhedens personalehåndbog. Kom i denne forbindelse ind på, hvad formålet er med en personalehåndbog.
- Et forslag til, hvordan virksomheden kan øge medarbejdernes "IT-awareness". Kan evt. vedlægges som bilag til afleveringen.
- En redegørelse for virksomhedens servicekoncept.

Til den **mundtlige præsentation** forbereder du et oplæg, der som minimum indeholder:

- En forslag til de væsentligste retningslinjer i virksomhedens kommunikation med kunderne og omverdenen (designmanual).
- Udarbejd et forslag til registrering af kunder i virksomheden (database).
 - Gør i denne forbindelse rede for relevant lovgivning, som Bygma skal forholde sig til i forbindelse med registreringen.
 - Forklar hvad man kan gøre for at sikre ensartethed i forbindelse med indtastning i databasen.
- Udarbejd et eksempel på et nyhedsbrev og forklar, hvordan man mest effektivt kan distribuere det til udvalgte kunder (brevfletning).
- Et forslag til procedurer for, hvordan man kan arbejde med kvalitetssikring af servicekonceptet i forhold til kunderne (politikker), herunder også hvordan man på kontoret kan understøtte dette.
- Et forslag til registrering af arbejdstid, overarbejde, løn mm. i Excel.
 - Diskuter i forlængelse heraf, hvordan man i Bygma kan måle effektiviteten af medarbejdernes indsats.

Bedømmelse

Du vil blive bedømt på din fremlæggelse af de opgaver, som du har arbejdet med i det uddannelsesspecifikke fag, samt din evne til at anvende begreber fra det uddannelsesforløb, som du har gennemgået.

Eksamen er individuel, og der gives en individuel karakter ud fra fremlæggelsen.

I bedømmelsen vil der desuden blive lagt vægt på nedenstående videns- og færdighedsområder fra uddannelsen til kontor med specialer:

1. Viden og færdigheder i kommunikation, herunder:

- Kommunikere såvel skriftligt, som mundtligt under hensyntagen til den/de valgte kommunikationskanaler.

2. Viden og færdigheder i databehandling, herunder:

- Komme med forslag til afgrænsede eksempler på, hvordan virksomheden kan anvende digitale værktøjer og metoder i forholdet til dens kunder, samarbejdspartnere og det offentlige.

3. Viden og færdigheder i kvalitet og service, herunder:

- Udvide forståelse for betydningen af servicekonceptet i den valgte virksomhed, så den passer til målgruppen

Du vil således blive bedømt på:

Din fremlæggelse og dit præsentationsmateriale

Din faglige viden ift. de ovennævnte **videns- og færdighedsområder**

Din brug af relevant teori til forklaring af ovenstående spørgsmål

Bedømmelseskriterier – grundforløbsprøven

For at bestå grundforløbsprøven forventer skolen, at eleven opfylder uddannelsens væsentligste mål og krav.

Eleven skal demonstrere sin evne til at anvende fagets teori i praktiske problemstillinger inden for faget gennem løsningen af en praktisk funderet opgave. Generelt skal der være større fokus på elevens evne til at anvende teorien i praksis end på selve kendskabet til teorien.

Har eleven løst en konkret stillet opgave, bedømmes eleven på, om alle delopgaver er blevet besvaret og på evnen til bredt at inddrage relevante faglige teorier og redskaber.

Har eleven udarbejdet en synopsis, bedømmes eleven på, i hvilket omfang det lykkes at skabe en klar linje (rød tråd) mellem de forskellige elementer/områder – og på evnen til at inddrage relevante faglige teorier og redskaber i forhold til de kompetencemål, der ligger i faget.

En væsentlig mangel ved præstationen vil være, hvis alle delopgaver i den eventuelt stillede opgave ikke er besvaret, eller hvis der ikke er en klar sammenhæng mellem opgavens forskellige dele. Endvidere vil det være en væsentlig mangel, hvis oplagte faglige teorier eller redskaber ikke benyttes i forhold til fagets kompetencemål.

I bedømmelsen af elevens præsentation bedømmes eleven på sin evne til at formidle sin opgave, så det giver mening for modtager, samt på sin evne til at formidle ved hjælp af relevante præsentationsprogrammer. En væsentlig mangel vil her være, hvis eleven ikke formår at redegøre for bærende dele af sin opgave eller hvis præsentationsværktøjer ikke inddrages som en del af fremlæggelsen.

Bedømmelseskriterier – udmøntning

Væsentlige mangler	Uvæsentlige mangler
<p><i>Fagets mål for Kommunikation</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Ikke at have styr på hovedreglerne i et godt brevsprog og korrekt brevopstilling. Ikke at kunne tilpasse sin kommunikation til forskellige målgrupper og kommunikationskanaler og tilpasse sit sprog til en udvalgt sprogpolitik. <p><i>Fagets mål for Databehandling</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Kender ikke persondataloven og de grundlæggende principper. Kan ikke anvende anviste digitale værktøjer, herunder f.eks. Office-pakkens programmer til løsning af en administrativ opgave. Har ikke kendskab til gængse digitale løsninger til en beskrevet arbejdsproces, fx Access. Kan ikke anvende et regneark og et præsentationsprogram på et rutineret niveau. <p><i>Fagets mål for Kvalitet og service</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Kan ikke udarbejde konkrete forslag til kvalitetssikring af virksomhedens servicekoncept. Kan ikke redegøre for, hvordan kvalitet i de administrative opgaver påvirker øvrige funktioner. 	<p><i>Fagets mål for Kommunikation</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Ikke at have fuldt korrekt bøjning af uregelmæssigt bøjede ord og ikke at have fuldt korrekt kommatering. Ikke at have en nuanceret forståelse af, hvordan der skal kommunikeres til sin målgruppe. <p><i>Fagets mål for Databehandling</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Kan ikke redegøre nuanceret for persondataloven. Kan ikke anvende avancerede funktioner i anviste digitale værktøjer til løsning af en administrativ opgave. Kan ikke i detaljer redegøre for, hvordan en valgt digital løsning skal anvendes på en beskrevet arbejdsproces fx Access. Fejl i anvendelsen af avancerede funktioner i regneark og præsentationsprogrammer. <p><i>Fagets mål for Kvalitet og service</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Kan ikke redegøre for alle elementer i metoder/koncepter til kvalitetssikring af virksomhedens servicekoncept. Kan kun på et overordnet plan redegøre for forskel i omkostninger ved de forskellige kvalitetskoncepter.

Praktiske oplysninger

Antal elever: Opgaven udarbejdes individuelt

Synopsis: Synopsen afleveres senest **XXXX** pr. mail til din vejleder på [XXXX](#).
Kvitteringen for modtagelsen af din synopsis pr. mail er dokumentation for afleveret synopsis.

Vejleder fremsender derefter synopsis til censor.

Alle relevante bilag til synopsen samles i én indscannet fil.

Eksamen: Eksamen er individuel – 30 min. pr. elev incl. votering og bedømmelse.

Prøven vurderes **bestået/ikke bestået**.

Din underviser er eksaminator.

Du skal ved eksamen forberede en uddybende præsentation af din besvarelse på ca. 15 min.

Det kan være en god idé at anvende PowerPoint ved fremlæggelsen.

Fremlæggelsen kan ske på din egen PC, men ønsker du at vise den i stort format skal du medbringe en USB, så denne kan kobles til din undervisers PC.