

**STUDIEORDNING  
for  
Akademiuddannelsen i retail**

**Revideret 1. november 2022**

**Studieordningen er gældende fra 1. januar 2023**

## Indhold

1	Indledning .....	3
2	Uddannelsens formål .....	4
3	Uddannelses varighed.....	4
4	Uddannelsens titel .....	4
5	Adgangskrav .....	4
5.1	Indledende fag .....	5
6	Uddannelsens mål for læringsudbytte, struktur og indhold .....	5
6.1	Uddannelsens mål for læringsudbytte .....	5
6.2	Uddannelsens struktur .....	5
7	Afgangsprojekt .....	7
7.1	Læringsmål for afgangsprojektet .....	7
7.2	Udarbejdelse af afgangsprojekt .....	8
8	Uddannelsens pædagogiske tilrettelæggelse .....	8
8.1	Didaktik og arbejdsformer .....	8
8.4	Evaluering.....	9
9	Prøver og bedømmelse .....	9
10	Merit.....	10
11	Censorkorps .....	10
12	Studievejledning.....	10
13	Klager og dispensation .....	10
14	Overgangsordninger.....	10
15	Retsgrundlag .....	11
16	Bilag.....	12
	Bilag 1 Obligatoriske moduler.....	12
	Modul Ob1: Konceptstyring i detailhandlen.....	12
	Modul Ob2: Det personlige lederskab i detailhandlen .....	13
	Bilag 2 Valgfrie moduler inden for uddannelsens faglige område.....	15
	Modul Vf1: Ressource- og procesoptimering i detailhandlen .....	15
	Modul Vf2: Butiksøkonomi .....	16
	Modul Vf3: Forretningsforståelse i detailhandlen .....	17
	Modul Vf4: Salgsledelse i detailhandlen .....	18
	Modul Vf5: Praktisk ledelse i detailhandlen .....	19
	Modul Vf6: Ny leder i detailhandlen.....	20
	Modul Vf7: Bæredygtighed i detailhandlen.....	21
	Modul Vf8: Omnichannel i detail & Service industrien .....	22
	Modul Vf9: Værdiskabende salg i detailhandlen .....	23
	Bilag 3 Indledende fag .....	25

Studieforberedelse, studieteknik og indledende projektskrivning .....	25
Bilag 4 Prøveformer .....	26
Prøveformen ved indledende fag .....	26
Studieforberedelse, studieteknik og indledende projektskrivning.....	26
Prøveformen ved fagmoduler.....	27
1. Prøveformen er en mundtlig prøve på baggrund af et kort individuelt projekt .....	27
2. Prøveformen er en mundtlig prøve på baggrund af et langt individuelt projekt .....	27
3. Prøveformen er en mundtlig prøve kombineret med et praktisk produkt og en disposition .....	28
4. Prøveformen er en mundtlig prøve kombineret med en erhvervs-case .....	29
5. Prøveformen er en bunden skriftlig hjemmeopgave .....	30
6. Eksamen på baggrund af et skriftligt afgangprojekt .....	30

## **Bilag**

### **Bilag 1 Obligatoriske moduler (Ob)**

Oversigt og gennemgang af læringsmål, indhold og omfang af de obligatoriske moduler.

### **Bilag 2 Valgfrie moduler inden for uddannelsens faglige område (Vf)**

Oversigt og gennemgang af læringsmål, indhold og omfang af de valgfrie moduler.

### **Bilag 3 Indledende fag**

Oversigt og gennemgang af læringsmål, indhold og omfang af de studieforberedende moduler.

### **Bilag 4 Prøveformer**

Oversigt og gennemgang af de til modulerne hørende prøveformer.

## 1 Indledning

Akademiuddannelsen i retail er en erhvervsrettet videregående uddannelse udbudt efter lov om erhvervsrettet grunduddannelse og videregående uddannelse (videreuddannelsessystemet) for voksne og efter bestemmelserne om tilrettelæggelse af deltidsuddannelser i lov om åben uddannelse m.v. Uddannelsen er omfattet af reglerne i bekendtgørelse om akademiuddannelser fra Uddannelses- og Forskningsministeriet/Styrelsen for Forskning og Uddannelse.

Uddannelsen hører under fagområdet for de merkantile uddannelser i bekendtgørelse om akademiuddannelser.

Studieordningen er udarbejdet i fællesskab af de institutioner, som er godkendt af Uddannelses- og Forskningsstyrelsen til udbud af denne uddannelse. Studieordningen finder anvendelse for alle godkendte udbud af uddannelsen, og ændringer i studieordningen kan kun foretages i et samarbejde mellem de udbydende institutioner.

Følgende uddannelsesinstitutioner er ved denne studieordnings ikrafttræden godkendt til udbud af Akademiuddannelse i retail:

- Erhvervsakademi Aarhus [www.eaaa.dk](http://www.eaaa.dk)
- Erhvervsakademiet Copenhagen Business Academy [www.cphbusiness.dk](http://www.cphbusiness.dk)
- Erhvervsakademi Dania [www.eadania.dk](http://www.eadania.dk)
- Erhvervsakademi Kolding (IBA) [www.iba.dk](http://www.iba.dk)
- Erhvervsakademiet Lillebælt [www.eal.dk](http://www.eal.dk)
- Erhvervsakademi MidtVest [www.eamv.dk](http://www.eamv.dk)
- Erhvervsakademi Sydvest [www.easv.dk](http://www.easv.dk)
- Københavns Erhvervsakademi [www.kea.dk](http://www.kea.dk)
- Professionshøjskolen University College Nordjylland [www.ucn.dk](http://www.ucn.dk)
- UCL Erhvervsakademi og Professionshøjskole [www.ucl.dk](http://www.ucl.dk)

Ved udarbejdelse af den fælles studieordning og væsentlige ændringer heraf tager institutionerne kontakt til aftagerne og øvrige interessenter samt indhenter en udtalelse fra censorformandskabet, jf. eksamensbekendtgørelsen.

Studieordningen og væsentlige ændringer heraf træder i kraft ved et studieårs begyndelse og skal indeholde de nødvendige overgangsordninger.

Studieordningen har virkning fra 1. januar 2023.

## 2 Uddannelsens formål

Formålet med Akademiuddannelsen i retail er at kvalificere den uddannede til selvstændigt og ud fra personlige, detail- og ledelsesfaglige kompetencer at kunne analysere, planlægge, tilrettelægge og gennemføre løsninger der bredt vedrører konceptstyring, salg, indkøb, kommunikation, driftsoptimering og ledelse inden for såvel driftsmæssig- som medarbejderrelaterede områder i detailhandelsvirksomheder, detailkæder og disses bagland.

Formålet ligger inden for fagområdets formål, som fastsat i bekendtgørelse om videregående voksenuddannelser.

## 3 Uddannelses varighed

Uddannelsen er normeret til 1 studenterårsværk. 1 studenterårsværk er en heltidsstuderendes arbejde i 1 år og svarer til 60 ECTS-point (European Credit Transfer System). Uddannelsen skal være afsluttet senest 6 år efter, at den studerende er begyndt på uddannelsen.

Uddannelsen udgør et selvstændigt afrundet uddannelsesforløb, der sammen med 2 års relevant erhvervs-erfaring giver et afgangsniveau svarende til en erhvervsakademiuddannelse.

ECTS-point er en talmæssig angivelse for den totale arbejdsbelastning, som gennemførelsen af en uddannelse eller et modul er normeret til. I studenterårsværket er indregnet arbejdsbelastningen ved alle former for uddannelsesaktiviteter, der knytter sig til uddannelsen eller modulet, herunder skemalagt undervisning, selvstudie, projektarbejde, udarbejdelse af skriftlige opgaver, øvelser og cases, samt prøver og andre bestemmelser.

## 4 Uddannelsens titel

Uddannelsen giver den uddannede ret til at anvende betegnelsen *AU i retail* og den engelske betegnelse er *Academy Profession (AP) Degree in Retail* jf. bekendtgørelse for videregående voksenuddannelser.

Studerende, der har gennemført moduler svarende til mindst 40 ECTS-point under det merkantile fagområde, kan anvende betegnelsen Merkonom. Betegnelsen på engelsk er Academy Foundation (AF) Graduate in Business.

## 5 Adgangskrav

Adgang til optagelse på Akademiuddannelsen i retail eller enkelte moduler herfra er betinget af, at ansøgeren har gennemført en af følgende adgangsgivende uddannelser:

- 1) Relevant erhvervsuddannelse
- 2) Relevant grunduddannelse for voksne (GVU)
- 3) Gymnasial uddannelse
- 4) Relevant uddannelse på mindst samme niveau som nr. 1 – 3.

Ansøger skal desuden have mindst 2 års relevant erhvervs-erfaring *efter* gennemført adgangsgivende uddannelse. Relevant erhvervs-erfaring fra en afsluttet erhvervsuddannelse, eller en relevant erhvervsuddannelse for voksne medregnes ved optagelse på akademiuddannelsen.

Institutionen optager endvidere ansøgere, der efter individuel kompetencevurdering i henhold til lov om erhvervsrettet grunduddannelse og videregående uddannelse for voksne (videreuddannelsessystemet) har realkompetencer, der anerkendes som svarende til adgangsbetingelserne.

## 5.1 Indledende fag

Institutionen kan tilbyde et indledende fag i studieforberedelse, studieteknik og indledende projektskrivning, der retter sig til alle obligatoriske og valgfri moduler og sigter mod at forbedre den studerendes grundlag for at gennemføre disse. Det indledende fag har et omfang svarende til 1/12 årsværk.

Se nærmere om det indledende fag i bilag 3.

## 6 Uddannelsens mål for læringsudbytte, struktur og indhold

### 6.1 Uddannelsens mål for læringsudbytte

Uddannelsens mål for læringsudbytte beskrives nedenfor ud fra kvalifikationsrammen for de videregående uddannelser. Uddannelsens mål for læringsudbytte:

#### Viden og forståelse

Den studerende ...

- Skal opnå viden og forståelse inden for detailhandelsområdet.
- Skal opnå viden og forståelse af praksis, samt de vigtigste anvendte teorier og metoder inden for detailhandel.
- Skal opnå viden og forståelse om forskellige former for lederadfærd, og deres påvirkning af medarbejderens motivation.

#### Færdigheder

Den studerende ...

- Skal kunne anvende og kombinere teori, som tilknytter sig til detailhandelsområdets praksis og arbejdsprocesser.
- Skal kunne formidle problemstillinger og løsningsmuligheder inden for detailhandelsområdet nationalt såvel som internationalt.

#### Kompetencer

Den studerende ...

- Skal kunne arbejde som udvikler, fortolker og formidler af mål og strategier inden for detailhandelsområdet.
- Skal kunne arbejde med tværgående problemstillinger og opstille konkrete handlings- og løsningsforslag.
- Skal kunne anvende relevant teori og modeller på praktiske og konkrete arbejdsopgaver i detailhandlen

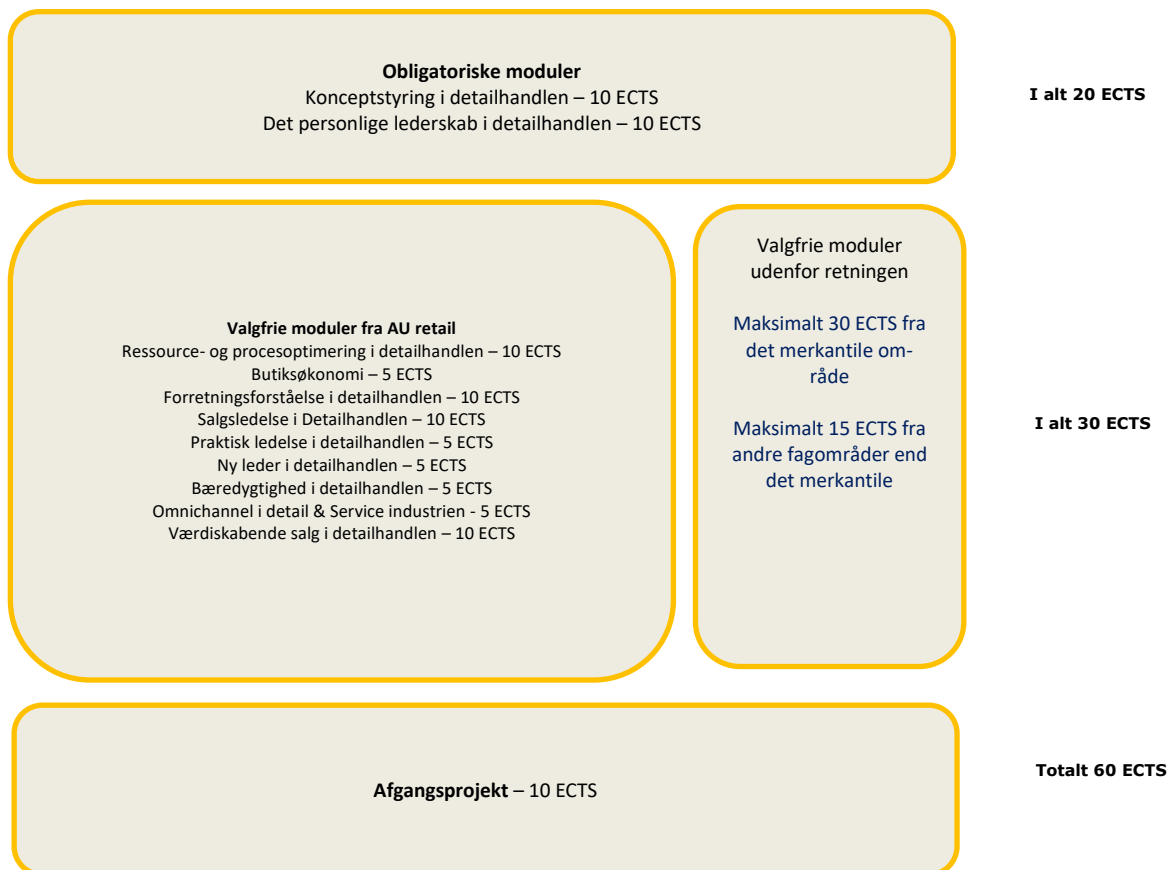
### 6.2 Uddannelsens struktur

Akademiuddannelsen i retail er opdelt i fagmoduler og omfatter i alt 60 ECTS-point, der har følgende fordeling:

- To obligatoriske fagmoduler svarende til samlet 20 ECTS-point

- Valgfrie moduler (å 5 eller 10 ECTS-point) svarende til samlet 30 ECTS-point
- Et afgangspjekt svarende til 10 ECTS point.

Nedenfor ses en grafisk fremstilling af uddannelsens struktur.



For uddybning af læringsmål, indhold og omfang af de obligatoriske moduler henvises til bilag 1.

### Valgfrie moduler (jf. bilag 2)

Uddannelsen omfatter valgfrie moduler, der for den enkelte studerende kan udgøre op til 30 ECTS-point.

Som valgfri moduler kan den studerende vælge moduler fra andre uddannelser inden for det merkantile fagområde.

Den studerende kan desuden vælge moduler fra andre fagområder end det merkantile område. Disse valgfrie moduler kan dog maksimalt udgøre 15 ECTS-point.

### Afgangspjekt

Afgangspjektet på 10 ECTS-point afslutter uddannelsen. Afgangspjektet skal dokumentere, at uddannelsens mål for læringsudbytte er opnået. Afgangspjektets emne skal ligge inden for uddannelsens faglige område og formuleres, så eventuelle valgfag uden for uddannelsens faglige område inddrages. Institutionen godkender emnet.

Forudsætningen for at gå til prøve i afgangsprojektet er, at uddannelsens moduler svarende til 50 ECTS-point er bestået.

## **7 Afgangspjunkt**

### **7.1 Læringsmål for afgangspjunktet**

Afgangspjunktet skal afspejle uddannelsens formål og indhold, samt dokumentere at uddannelsens mål er opnået. Den studerende skal kunne dokumentere evne til analyse, forståelse og vurdering, samt indgå i praksisnær og tværfaglig problemløsning inden for uddannelsens overordnede formål. Den studerende skal kunne anvende relevante teorier og metoder i det afsluttende afgangspjunkt inden for centrale problemstillinger i uddannelsen.

Afgangspjunktet består af en skriftlig projektrapport og et mundtligt forsvar af denne. Der henvises til institutionernes vejledning for tilrettelæggelse og afvikling af afgangspjunktet.

Omfang: 10 ECTS point

#### Læringsmål

I det følgende beskrives læringsmål ud fra kvalifikationsrammen for de videregående uddannelser. Det er målet, at den studerende gennem integration af praksiserfaring og udviklingsorientering opnår:

#### Viden og forståelse

Den studerende ...

- Skal have viden om relevante teorier, metoder og modeller til løsning af den konkrete problemstilling
- Skal have viden om indsamling af data til brug for valg og fravalg i forhold til problem, metode, teori, empiri og konklusion.

#### Færdigheder

Den studerende ...

- Skal kunne vurdere, udvælge og anvende relevant faglig metode
- Skal kunne formulere og afgrænse problemstillingen inden for det valgte opgavefelt
- Skal kunne anvende teorier, metoder og modeller til løsning af en kompleks, praktisk problemstilling
- Skal kunne evaluere egen læring og identificere egne kompetenceudviklingsbehov.

#### Kompetencer

Den studerende ...

- Skal selvstændigt kunne styre et hovedopgaveprojekt og udføre kreativ problemløsning i denne sammenhæng
- Skal kunne kombinere teoretiske, metodiske og faglige elementer til professionsanvendelig viden
- Skal være kompetent til at kunne formidle egne fagligt begrundede synspunkter og indgå i en kvalificeret dialog om valg af problemstilling, metodemæssige overvejelser, løsningsforslag og konklusion
- Skal kunne formulere velargumenterede svar på konkrete problemstillinger
- Skal kunne vurdere forskellige løsningsalternativer på abstrakte og konkrete problemstillinger.



Afgangsprojektet består af en skriftlig projektrapport og et mundtligt forsvar af denne. Arbejdet med afgangprojektet skal relateres til de øvrige moduler, som den studerende har gennemført.

Der henvises til institutionens vejledning for tilrettelæggelse og afvikling af afgangprojektet.

## **7.2 Udarbejdelse af afgangprojekt**

Afgangprojektet kan gennemføres som en vekselvirkning mellem vejledning, egentlig undervisning og selvstudium. For at kunne afslutte afgangprojektskemaen, skal alle øvrige prøver være bestået.

Uddannelsesinstitutionen godkender emnet.

Eksamen: Individuel prøve med ekstern censur efter 7-trins-skalaen.  
For nærmere uddybning, henvises der til bilag 4.

## **8 Uddannelsens pædagogiske tilrettelæggelse**

### **8.1 Didaktik og arbejdsformer**

Fælles for alle uddannelsens fagmoduler er, at de er anvendelsesorienterede, dvs. at der i den faglige og didaktiske tilrettelæggelse tilstræbes et tæt samspil mellem den studerendes praktiske erhvervs erfaring og det teoretiske indhold. Der lægges således vægt på, at underviserne har praktisk erfaring inden for fagområdet, og at den studerendes erfaring inddrages i undervisningen.

Udviklingen af faglige og personlige kvalifikationer integreres i undervisningen, dvs. at fagligheden primært tilegnes gennem pædagogiske og faciliterende arbejdsformer, som udvikler og understøtter personlige kvalifikationer som selvstændighed, initiativ, kritisk sans, kreativitet og samarbejdsevne.

I undervisningen indgår der faglige diskussioner, erfaringsudveksling, case behandling og projektarbejde, der er med til at sikre personlig udvikling, faglig fordybelse og forbindelse mellem teori og praksis.

Der lægges vægt på at opbygge et fælles miljø mellem deltagerne, så de studerende har mulighed for at udveksle erfaringer og inspirere hinanden på tværs af virksomheder og organisationer, således at samspillet mellem teori og praksis derved stimuleres.

For at understøtte indlæringen og vurdere udbyttet af undervisningen stilles der en række opgaver til refleksion og læring.

Der lægges vægt på, at den studerende kan opsøge, vurdere og anvende information. Det er kundskaber, som er helt grundlæggende for, at man kan tilegne sig nye kvalifikationer som led i livslang læring og udvikling.

### **8.2 Digitalisering**

Digitalisering, digitale teknologier og digitale ydelser indgår i stadig stigende grad som "bagtæppe" for opgavevaretagelsen i dansk detailhandel. Styrkelsen af de studerendes digitale kompetencer prioriteres derfor såvel i den faglige som i den didaktiske tilrettelæggelse af uddannelsen.

Digitale undervisnings- og arbejdsformer indgår således i den didaktiske tilrettelæggelse ved siden af undervisnings- og arbejdsformer, der baseres på tilstedeværelse. De studerendes arbejde med digitale metoder og digital dokumentation indgår ligeledes som mulighed ved siden af klassiske dokumentationsformer.

### **8.3 Grøn omstilling og bæredygtighed**

Den globale samfundsudvikling har givet et fokus på bæredygtighed og grøn omstilling som et rammevilkår for virksomheder og organisationer, der i stigende grad, skal leve op til både lovgivning, forventninger fra forbrugere og borgere samt kunder og leverandører. Også derfor er det relevant at kompetenceudviklingen i dansk detailhandel understøtter arbejdet med den bæredygtige udvikling, herunder den grønne omstilling på relevante organisatoriske niveauer. På akademiuddannelsen i retail inkluderes fokus på bæredygtighedselementer via didaktik og arbejdsformer, samt via en generisk inddragelse af grøn omstilling og bæredygtighed i konteksten og i konkret indhold, hvor de faglige læringsmål tilsiger dette. Dette kan eksempelvis være ved at inddrage cases fra de studerendes praksis eller lade projektarbejder, herunder eksamensprojekter, tage udgangspunkt i problemstillinger, der knytter sig til bæredygtighed.

### **8.4 Evaluering**

Uddannelsens moduler evalueres i henhold til de udbydende institutioners systematik for arbejdet med kvalitetssikring- og udvikling. Evalueringerne indgår i den samlede kvalitetssikring og anvendes til løbende udvikling af uddannelsen.

Evaluering og udvikling af uddannelsen behandles desuden på møder i det Merkantile Faglige Fællesudvalg.

## **9 Prøver og bedømmelse**

Hvert modul og det afsluttende projekt afsluttes med en prøve med bedømmelse efter karakterskalaen i Karakterskalabekendtgørelsen.

De gældende prøveformer fremgår under de enkelte fag og prøveformerne uddybes i bilag 4.

Vilkårene for afholdelse og tilrettelæggelse af prøve er fastlagt i nedenstående bekendtgørelser:

- Bekendtgørelse om akademiuddannelser
- Bekendtgørelse om prøver og eksamen i erhvervsrettede videregående uddannelser (Eksamensbekendtgørelsen)
- Bekendtgørelse om karakterskala og anden bedømmelse på Uddannelses- og Forskningsministeriets område (Karakterbekendtgørelsen).

På baggrund af rammerne i ovennævnte bekendtgørelser har hver enkelt udbyder et eksamensreglement, der skitserer de generelle eksamensregler, retningslinjer i forbindelse med sygdom, de specielle eksamensregler i hvert enkelt fag, følgerne af ikke at overholde reglerne om eksamen, muligheden for at klage over eksamen samt mulighederne og reglerne for brug af pc ved eksamen m.v.

Alle obligatoriske fagmoduler afsluttes med ekstern prøve og afgangprojektet afsluttes med ekstern eksamen. Eksamen og alle prøver bedømmes individuelt. Det fremgår under det enkelt valgmodul om det er med intern eller ekstern bedømmelse.

## 10 Merit

Der kan gives merit for fagmoduler, hvis den studerende har opnået tilsvarende kvalifikationer ved at bestå uddannelseselementer fra en anden dansk eller udenlandsk videregående uddannelse. Afgørelsen træffes på grundlag af en konkret faglig vurdering af ækvivalensen mellem de berørte uddannelseselementer. Der gives endvidere merit for moduler, når den studerende efter en individuel kompetencevurdering i henhold til bekendtgørelsen om erhvervsrettet grunduddannelse og videregående uddannelse (videreuddannelsessystemet) for voksne har realkompetencer, der anerkendes som svarende til de berørte moduler.

Et afgangsprøveprojekt fra én videregående uddannelse, f.eks. et bachelorprojekt eller et kandidatspeciale, kan ikke meritoverføres til en akademiuddannelse.

## 11 Censorkorps

Akademiuddannelsen i retail benytter det af Uddannelses- og Forskningsstyrelsen godkendte censorkorps for det merkantile fagområde.

## 12 Studievejledning

Hver institution udarbejder vejledninger og planer til de studerende og censorer, herunder undervisningsplaner for moduler, eksamensvejledning og censorvejledning.

Denne studieordning, samt andre dokumenter med regler af betydning for de studerende på uddannelsen, kan ses på institutionens hjemmeside.

## 13 Klager og dispensation

Klager over forhold ved prøver indgives individuelt af den studerende til uddannelsesinstitutionen. Klagen skal være skriftlig og begrundet. Klagen skal indgives senest 2 uger efter, at bedømmelsen af prøven er meddelt.

Klager over prøver behandles i øvrigt efter reglerne i bekendtgørelse om prøver og eksamen i erhvervsrettede videregående uddannelser.

Klager over øvrige forhold indgives til den udbydende institution.

Udbydende institutioner *kan kun* dispensere fra regler i studieordningen, der alene er fastsat af institutioner, når det er begrundet i særlige forhold.

## 14 Overgangsordninger

Gennemførte (beståede) uddannelseselementer efter tidligere bekendtgørelser:

Uddannelseselementer der er gennemført under følgende bekendtgørelser anerkendes fuldt ud:

*Bek. Nr. 985 af 28. juni 2018 om videregående uddannelse for voksne (akademibekendtgørelsen).*

Det drejer sig om uddannelseselementer (fagmoduler) fra følgende akademiuddannelser:

- Akademiuddannelse i retail

Disse uddannelseselementer (fagmoduler) indgår dermed i de Akademiuddannelser og uddannelsesretninger, der er godkendt efter BEK nr. 1006 af 23/06/2022 bekendtgørelse om akademiuddannelser.

Studerende, der har gennemført et eller flere moduler af en akademiuddannelse efter reglerne i ophævede bekendtgørelser, kan, såfremt den enkelte institutions forhold tillader det, afslutte uddannelsen efter de tidligere gældende regler. Ligesom allerede påbegyndte prøveforsøg kan fortsættes på den tidligere studieordning.

## **15 Retsgrundlag**

Uddannelsen er omfattet af reglerne i bekendtgørelse om akademiuddannelser som fastsat af Uddannelses- og Forskningsstyrelsen.

Studieordningens retsgrundlag udgøres af:

1. Bekendtgørelse om akademiuddannelse
2. Bekendtgørelse af lov om videregående uddannelse (videreuddannelsessystemet) for voksne
3. Bekendtgørelse om åben uddannelse på videregående niveau
4. Bekendtgørelse af lov om åben uddannelse (erhvervsrettet voksenuddannelse) (ÅU-loven) m.v.
5. Bekendtgørelse om prøver i erhvervsrettede videregående uddannelser (Eksamensbekendtgørelsen)
6. Bekendtgørelse om karakterskala og anden bedømmelse (Karakterbekendtgørelsen)
7. Bekendtgørelse om fleksible forløb inden for videregående uddannelse for voksne.

Nyeste bekendtgørelse (retsgrundlaget) kan læses på adressen [www.retsinfo.dk](http://www.retsinfo.dk)

## 16 Bilag

### Bilag 1 Obligatoriske moduler

Bilag 1 gennemgår læringsmål, indhold og omfang af de obligatoriske moduler.

#### Modul Ob1: Konceptstyring i detailhandlen

ECTS: 10

Eksamen: Mundtlig prøve på baggrund af et kort projekt, med ekstern censur og bedømmelse efter 7-trinsskalaen. Bedømmelsesgrundlaget er en samlet helhedsvurdering af den skriftlige og den mundtlige præstation. Der gives en samlet karakter efter 7-trinsskalaen.

#### Formål

Modulets formål er at den studerende skal kunne forstå, vurdere, og anvende koncepter på taktisk og operativt niveau inden for detailhandlen. Den studerende skal med udgangspunkt i koncernens overordnede strategiske koncepter kunne sætte mål for eget ansvarsområde, med fokus på kunder, medarbejdere og økonomi. Målene skal omsættes til operative handlinger, som skal kontrolleres og/eller vurderes. Resultaterne skal give anledning til en refleksion over anvendelsen af konceptet.

Læringsmål

#### Viden og forståelse

Den studerende:

- Skal opnå viden om detailhandlens struktur, butikstyper, distributionsformer og værditilvækst i detailhandlen
- Skal opnå viden om butiks- og afdelingskoncepter på tværs af organisatoriske niveauer
- Skal opnå viden inden for den teknologiske udvikling i detailhandlen
- Skal kunne vurdere og tolke butikkens vision og mission (ide)
- Skal kunne analysere og opstille butikkens konkurrencemæssige styrker og svagheder, samt udnytte denne viden i selve driftsplanlægningen.

#### Færdigheder

Det er målet, at den studerende har opnået praktiske færdigheder til at:

- Komme med forslag til hvordan konceptet implementeres i praksis, med hensyntagen til medarbejdernes motivation og kompetence
- Kunne vurdere fordele og ulemper ved forskellige teknologiske muligheder, og hvordan de kan understøtte den ønskede profil
- Kunne redegøre for egen rolle, og succeskriterier for rollen (profil, økonomi og relation)
- Kunne afholde forventningsafstemning med medarbejdere og nærmeste chef, og implementere det i dagligdagen
- Med udgangspunkt i analyser af kundetilfredshed, medarbejdertilfredshed og drift, kunne redegøre for sammenhængen mellem profil, økonomi og relation.

#### Kompetence

Det er målet, at den studerende kan:

- Udvikle, gennemføre og vedligeholde koncepter i praksis samt opstille relevante mål i forholdet til konceptet
- Opstille kvantitative og kvalitative mål for butikkens kunder

- Opstille kvantitative og kvalitative mål for butikkens drift
- Opstille kvantitative og kvalitative mål for medarbejdere og relationer.

### Indhold

- Detailhandlens idégrundlag
- Koncepter og konceptstyring
- Teknologisk udvikling
- Butiksplanlægning.

### Modul Ob2: Det personlige lederskab i detailhandlen

ECTS: 10

Eksamen: Mundtlig prøve på baggrund af et langt projekt, med ekstern censur og bedømmelse efter 7-trinsskalaen. Bedømmelsesgrundlaget er en samlet helhedsvurdering af den skriftlige og den mundtlige præstation. Der gives en samlet karakter efter 7-trinsskalaen.

### Formål

Den studerende kan varetage personaleledelsesopgaver som afdelingsleder eller tilsvarende i en detailhandelsvirksomhed. På baggrund af indsigt i egen personlig udvikling som leder og de krav og muligheder, lederrollen stiller, skal de studerende kunne forstå, vurdere og handle i forhold til problemer og muligheder i en virksomheds konkrete og særlige personaleforhold, herunder kunne inddrage og anvende relevante IT-værktøjer.

Læringsmål

### Viden og forståelse

Den studerende:

- Skal have viden om udvikling fra medarbejder til leder på områder som menneskesyn, værdier, ambitioner og motivation
- Skal have viden om forskellige typer af målsætninger og forventninger for medarbejdere, i relation til forventningsafstemning af succeskriterier
- Skal forstå, at forskellige lederroller har forskellige muligheder og konsekvenser
- Skal have kendskab til forskellige dialogbaserede værktøjer
- Skal have viden om forskellige typer af adfærd
- Skal have viden om forskellige former for lederadfærd, og deres påvirkning af medarbejdernes motivation.

### Færdigheder

Det er målet, at den studerende har opnået praktiske færdigheder til at:

- Kunne udnytte egne sproglige og kropslige virkemidler, udtryk og gennemslagskraft
- Foretage personlig planlægning, herunder selvledelse
- Analysere og skabe overblik over butikkens samtlige arbejdsopgaver for at kunne foretage en vurdering af niveauer for delegering samt opfølgning
- Analysere og vurdere tidsforbrug samt gennemføre tidsstyring og planlægning med udgangspunkt i butikkens aktiviteter og sæson
- Vurdere og bruge forskellige metoder til samarbejde, teamudvikling og –dynamik til at nå butikkens overordnede målsætning

- Håndtere spændingsfeltet mellem lederrollen og deltagelsen i det daglige arbejde, herunder i tæt kontakt med både medarbejdere og kunder
- Håndtere interne og eksterne forandringer på kort og langt sigt
- Formidle butikskoncept, konceptforandringer og virksomhedskultur til medarbejderne.

### **Kompetence**

Det er målet, at den studerende kan:

- Varetage butikkens arbejdsopgaver, under hensyntagen til ledelse og lederskab
- Håndtere stress under tempofyldte og omskiftelige forhold under hensyntagen til medarbejdere, kunder og butikkens profil
- Operationalisere mål for egen udvikling på baggrund af jobbets krav og forventninger
- Skabe motivation og tillid hos butikkens medarbejdere med forskelligartet beskæftigelsesgrad og baggrund
- Kommunikere både kvantitative og kvalitative målsætninger for medarbejdere
- Anvende forskellige situations- og personbestemte kommunikationsformer over for detailhandlens kunder og medarbejdere
- Anvende ledelsesværktøjer med henblik på at bruge værktøjerne – herunder særligt coaching og assertions teknikker - konkret under begrænsede tidsrammer.

### **Indhold**

- Personlig udvikling – den unge leder i butikken
- Organisering af arbejdet
- Lederen som rollemodel
- Konceptkommunikation.

## Bilag 2 Valgfrie moduler inden for uddannelsens faglige område

### Modul Vf1: Ressource- og procesoptimering i detailhandlen

ECTS: 10

Eksamen: Mundtlig prøve kombineret med et praktisk produkt og en disposition med intern censur og bedømmelse efter 7-trinsskalaen. Bedømmelsesgrundlaget er en samlet helhedsvurdering af det praktiske produkt, dispositionen og den mundtlige præstation. Der gives én samlet karakter.

#### Formål

Modulets formål er at sætte den studerende i stand til selvstændigt at kunne ressourceoptimere butikkens arbejdsrutiner og arbejdsprocesser. På baggrund af relevante analyser og forskellige teoretiske metoder skal den studerende kunne udvikle, gennemføre og vedligeholde butikkens arbejdsprocesser og samtidig tilpasse ressourcestyringen i butikken. Den studerende skal kunne forstå og anvende grundlæggende ressourcestyringsprincipper samt relevante LEAN-værktøjer i praksis for derigennem at kunne optimere butiksdriften og butikkens samlede resultat.

Læringsmål

#### Viden og forståelse

Den studerende:

- Skal kende til forskellige ressourcestyringsværktøjer for derigennem at optimere butikkens drift
- Skal kende til lagerstyringsværktøjer og herunder lagersammensætning, omsætningshastighed og lagerrenter
- Skal kende til planlægningsværktøjer, som kan medvirke til optimering af den daglige drift i forbindelse med disponering af varepræsentationer
- Skal kende til planlægningsværktøjer, som kan medvirke til, at kampagner bliver gennemført effektivt
- Skal kende til planlægningsværktøjer, som kan medvirke til at optimere bemandingsplanen samt tidsanvendelsen i forhold til de forskellige opgaver i butikken.

#### Færdigheder

Det er målet, at den studerende har opnået praktiske færdigheder til at:

- Kunne lokalisere mulige driftsforbedringer og opstille løsningsmodeller
- Kunne vurdere lagersammensætningen for at forbedre lagerlogistikken
- Kunne indrette lageret ud fra strategiske overvejelser om optimering af arbejdsprocesser på lageret og i butikken
- Kunne anvende planlægningsværktøjer til optimering af varepræsentationer, kampagner og bemandingsplaner.

#### Kompetence

Det er målet, at den studerende kan:

- Indgå i drøftelser om generelle driftsforbedringer i detailbutikker
- Indgå i ledelsens drøftelser om planlægning af varepræsentationer, kampagner og bemandingsplaner
- Driftsoptimere butiksarealet og lageret med henblik på logistik, arbejdsprocesser, ressourceforbrug og økonomi



- Anvende relevante procesoptimerings- og ressourcestyringsværktøjer samt grundlæggende LEAN-værktøjer til styring og optimering af lager, butiksareal og effektivisering af butikkens arbejdsprocesser.

## Indhold

- Ressourcestyring
- Optimering af arbejdsprocesser
- Planlægningsværktøjer
- Grundlæggende LEAN-værktøjer
- Lagerstyring og planlægning
- Planlægning af butiksarealet.

## Modul Vf2: Butikøkonomi

ECTS: 5

Eksamen: Mundtlig prøve kombineret med et praktisk produkt og en disposition med intern censur og bedømmelse efter 7-trinsskalaen. Bedømmelsesgrundlaget er en samlet helhedsvurdering af det praktiske produkt, dispositionen og den mundtlige præstation. Der gives én samlet karakter.

## Formål

Modulets formål er at kvalificere den studerende til at opnå en helhedsopfattelse af de centrale butikøkonomiske problemstillinger. På baggrund af viden, økonomiske analyser og løsningsmetoder skal den studerende kunne forstå og anvende de centrale økonomiske problemstillinger til driftsoptimering i butikken. Den studerende skal kunne forstå, analysere og anvende butiksnøgletal til driftsoptimering.

## Læringsmål

### Viden og forståelse

Den studerende:

- Skal kende til butikkens forskellige økonomiske nøgletal eksempelvis inden for salgsmix, basket size, bruttoavance, svind, nedskrivninger, løn- og lagerstyring i forbindelse med salgs- og driftsoptimering
- Skal kende til sammenhængen mellem de forskellige butikøkonomiske nøgletal
- Skal kende metoder og værktøjer til forskellige økonomiske analyser for en butik, eksempelvis inden for personale, lager, salg og bruttoavance
- Skal kende metoder og værktøjer til driftsoptimering for en butik, eksempelvis i forhold til best practice, kædenøgletal og lignende
- Skal kende værktøjer og metoder til ressourceoptimering af butikkens aktiver og personale
- Skal kende forskellige økonomiske handlingsplaner, som kan medvirke til optimering af den daglige drift i butikken
- Skal kende planlægningsværktøjer, som kan medvirke til, at de økonomiske handlingsplaner i butikken bliver gennemført.

### Færdigheder

Det er målet, at den studerende har opnået praktiske færdigheder til at:

- Kunne udregne relevante økonomiske nøgletal som f.eks. salgsindeks, bruttoavance og omkostningsprocenter

- Kunne vurdere den økonomiske driftsudvikling for en butik i forhold til varesalg, avance, løn, omkostninger og lager for at forbedre butiksdriften
- Kunne udarbejde forslag til bedre ressourceudnyttelse i butikken
- Kunne anvende butikøkonomiske handlingsplaner til optimering af butikkens varesalg, avance, løn, omkostninger og lager.

### Kompetence

Det er målet, at den studerende kan:

- Anvende nøgletal til vurdering af den økonomiske udvikling i butikken
- Driftsoptimere i butikken med henblik på ressourceforbrug og butikkens nuværende og fremtidige økonomiske udvikling
- Indgå i drøftelser med øvrigt personale om implementering af de økonomiske handlingsplaner for butikken.

### Indhold

- Butikkens økonomiske nøgletal
- Butiksanalyser og driftsoptimering
- Butikkens ressourcestyring
- Butikkens økonomiske handlingsplaner.

### Modul Vf3: Forretningsforståelse i detailhandlen

ECTS: 10

Eksamen: Mundtlig prøve med udgangspunkt i en individuel synopsis, med intern bedømmelse efter 7-trinsskalaen. Synopsen tæller ikke med i karakteren, men er udelukkende et oplæg til eksaminationen.

### Formål

Modulets formål er at kvalificere den studerende til gennem analyse, vurdering og refleksion over praksis og teori at udvikle sin forståelse for virksomhedens forretningsforståelse via økonomiske data og sammenhænge samt profilmæssige sammenhænge på markedet.

Læringsmål

### Viden og forståelse

Den studerende:

- Skal kunne definere behovet for data tilknyttet virksomhedens forretningsforståelse og anvendelse
- Skal inden for virksomhedens forretningsforståelse have udviklingsbaseret viden inden for drift, profil og konkurrentforhold
- Skal kunne definere virksomhedens værdikæde.

### Færdigheder

Det er målet, at den studerende har opnået praktiske færdigheder til at:

- Vurdere metoder og redskaber der er knyttet til anvendelse af økonomiske data i virksomheden
- Vurdere forskellige former for økonomiske data og nøgletal samt opstille konkrete beslutningsmuligheder
- Vurdere praksisnære problemstillinger og anvis justeringer begrundet i virksomhedens profil
- Udarbejde og vurdere konkrete konkurrentanalyser.

## Kompetence

Det er målet, at den studerende kan:

- Forstå sammenhængen mellem resultatopgørelse, balance og likviditet
- Forstå og anvende nøgletal inden for salg, indtjening, omsætningshastigheder m.v.
- Forstå og anvende tilgængelige markedsundersøgelser omkring profil og image
- Tolke og anvende en SWOT-analyse til konkrete handlinger i praksis
- Sikre korrekt beslutningsgrundlag for virksomhedens forretningsforståelse og anvendelse i praksis
- Analysere og vurdere værdikæden samt definere hvilke led der medfører værdiskabelse såsom service, oplevelser, vareudvalg, tilgængelighed, beliggenhed m.v.

## Indhold

- Resultatopgørelse, balance og likviditet
- Nøgletal og anvendelse af disse
- Profil og Image via markedsundersøgelser
- Konkurrentanalyse via virksomhedens SWOT -analyse
- Værdikæden
- Udvikling af egen læring og egen praksis
- Metodeteori med fokus på problemformulering og metode.

## Modul Vf4: Salgsledelse i detailhandlen

ECTS: 10

Eksamen: Mundtlig eksamen med udgangspunkt i en kort projektopgave med intern censur og bedømmelse efter 7-trinsskalaen.

## Formål

Modulets formål er at kvalificere den studerende til at kunne fungere som en bedre og mere bevidst salgsleder i detailhandlen og servicehandlen. Give den studerende kompetencer til at udvikle salgsmål og gennemføre disse for egen butik. Modulet giver desuden en introduktion til grundlæggende teknikker i forbindelse med salg i detailhandlen og servicehandlen.

Læringsmål

## Viden og forståelse

Den studerende:

- Skal opnå kendskab til grundlæggende salg og salgsteknikker i butik
- Skal opnå kendskab til elementer, som har indflydelse på salget, herunder service
- Skal have kendskab til forbrugeradfærd der påvirker købsbeslutningen
- Skal opnå kendskab til forskellige rapporterings- og opfølgingsmetoder
- Skal kende til metodernes betydning for sælgernes motivation og indsats.

## Færdigheder

Det er målet, at den studerende har opnået praktiske færdigheder til at:

- Anvende hensigtsmæssige metoder til planlægning af egen tid

- Kunne arbejde kundeorienteret og anvende centrale metoder fra salgsværktøjer – herunder vurdere kropssprog og forstå købsmotiver
- Anvende centrale metoder og værktøjer til at opstille salgsmål for butikken og følge op på disse
- Kunne arbejde med egen ledelsespraksis i forhold til at kunne forbedre butikkens salg, herunder salgskoaching, mødeledelse og servicedesign.

### **Kompetence**

Det er målet, at den studerende kan:

- Bidrage til opstilling af såvel taktiske som operationelle salgsmål
- Udarbejde plan for butikkens salgsudvikling og efterfølgende implementere planen
- Inddrage medarbejdere i salget
- Anvende relevante salgsredskaber i forhold til forskellige butikstyper
- Anvende motiverende salgskoaching for at fremme salget og trivsel i butikken
- Anvende viden om forbrugeradfærd til at fremme salget
- Opstille KPI for butikken og den enkelte medarbejder
- Anvende målstyring og målnedbrydelse til at forbedre salget
- Anvende målrettede mødeledelsesteknikker.

### **Indhold**

- Forbrugeradfærd
- Resultatmåling og -styring
- Salgspsykologi
- Salgsledelse og -eksekvering.

### **Modul Vf5: Praktisk ledelse i detailhandlen**

ECTS: 5

Eksamen: Mundtlig prøve med udgangspunkt i en individuel synopsis, med intern bedømmelse efter 7-trinsskalaen. Synopsen tæller ikke med i karakteren, men er udelukkende et oplæg til eksaminationen.

### **Formål**

Modulets formål er at kvalificere den studerende til gennem beskrivelse, vurdering og refleksion inden for fagområdet, at styrke sin praktiske ledelsesmæssige handlekraft samt at udvikle evnen til at forstå de mekanismer, der udvikler medarbejdere i detailhandlen.

Læringsmål

### **Viden og forståelse**

Den studerende:

- Skal kunne definere og prioritere arbejdsopgaver i forhold til ledelse af medarbejdere
- Skal kende forskellige planlægningsværktøjer i forhold til egne arbejdsopgaver
- Skal kende spørgeteknikker i forhold til rekrutteringsproces
- Skal kende værktøjer til udvikling af medarbejdere

## Færdigheder

Det er målet, at den studerende har opnået praktiske færdigheder til at:

- Vurdere relevante jobfaktorer ved rekrutteringsprocessen
- Vurdere operative problemstillinger og vurdere egne styrker og udviklingspotentialer på baggrund af feedback på egen ledelsespraksis
- Vurdere styrker og svagheder i egen ledelsespraksis.

## Kompetence

Det er målet, at den studerende kan:

- Gennemføre ledelse i praktiske situationer
- Skabe motivation og engagement med en anerkendende tilgang til medarbejderne
- Sætte mål for egen ledelsesmæssig udvikling
- Gennemføre udvikling af egen lederrolle.

## Indhold

- Ledelse af medarbejdere i detailhandlen
- Planlægning, prioritering og uddelegering af arbejdsopgaver
- Rekruttering og on-boarding af medarbejdere i detailhandlen.

## Modul Vf6: Ny leder i detailhandlen

ECTS: 5

Eksamen: Mundtlig prøve med udgangspunkt i en individuel synopsis, med intern bedømmelse efter 7-trinsskalaen. Synopsen tæller ikke med i karakteren men er udelukkende et oplæg til eksaminationen.

## Formål

Modulets formål er at kvalificere den studerende til at kunne varetage og udfylde lederrollen som butikschef, afdelingsleder eller tilsvarende i en detailhandelsvirksomhed. På baggrund af indsigt i de krav til værdiskabelse, tidsanvendelse og færdigheder, som ligger i både medarbejderrollen og i lederrollen, skal den studerende kunne forstå, vurdere og handle i forhold til at sikre en relevant og effektiv transition fra at være medarbejder til at være leder af medarbejdere samt medvirke til at løse problemer og se muligheder i en detailhandelsvirksomheds konkrete behov for ledelsespipeline og fastholdelse af medarbejderressourcer.

Læringsmål

## Viden og forståelse

Den studerende:

- Skal kende til og forstå vigtigheden af pipelinebegrebet
- Skal kende til baggrunden for de forskellige transitioner i lederskabet
- Skal kende til og forstå transitionen fra selvledelse til ledelse af medarbejdere
- Skal kende til og forstå transitionen fra ledelse af medarbejdere til ledelse af ledere.

## Færdigheder

Det er målet, at den studerende har opnået praktiske færdigheder til at:

- Kunne arbejde målrettet med de opgaver, der knytter sig til lederrollen
- Kunne arbejde målrettet med de arbejdsværdier, der knytter sig til lederrollen

- Kunne arbejde målrettet med den tidsanvendelse, der knytter sig til lederrollen
- Have indsigt i de kompetencer, der knytter sig til lederrollen
- Kunne deltage i rekruttering af de rette medarbejdere og sikre det rigtige hold
- Kunne anvende coaching og feedback som væsentlige ledelsesværktøjer i forhold til lederrollen
- Kunne anvende målstyring, delegering og motivation som væsentlige ledelsesværktøjer i forhold til lederrollen.

### Kompetence

Det er målet, at den studerende kan:

- Selvstændigt sætte relevante mål og planlægge opgaver i relation til lederrollen
- Selvstændigt delegere og følge op i lederrollen
- Bidrage til onboardingprocessen i detailhandelsvirksomheden og selvstændigt varetage udvikling af medarbejdere i lederrollen
- Selvstændigt iværksætte bedømmelse og forbedring af resultater i lederrollen
- Selvstændigt foretage relevant udvælgelse af medarbejdere og udvikle teamet i lederrollen.

### Indhold

- Pipeline og fastholdelse af medarbejdere
- Ledelsesmæssige transitioner
- Korrekt varetagelse af relevant lederrolle
- Coaching og feedback
- Målstyring og delegering
- Motivation

### Modul Vf7: Bæredygtighed i detailhandlen

ECTS: 5

Eksamen: Mundtlig prøve på baggrund af synopsis, med intern censur og bedømmelse efter 7-trinsskalaen.

### Formål

Modulets formål er at kvalificere den studerende til forståelse for og kendskab til de principper, der fremmer bæredygtighed i en butik eller en butikskæde – bl.a. via cirkulære forretningsmodeller og social ansvarlighed. Den studerende skal efter gennemførelse af modulet være i stand til at udvikle et værdisæt, der understøtter bæredygtighed og skal kunne kommunikere butikkens værdier, så det tiltrækker nye medarbejdere.

Læringsmål

### Viden og forståelse

Den studerende:

- Har viden om begrebet bæredygtighed, herunder etisk ansvarlighed og fair trade
- Forstår forbrugernes forventninger til bæredygtighed
- Har viden om kommunikationsredskaber, der kan anvendes i relation til bæredygtighed
- Har viden om cirkulære processer
- Kender til social ansvarlighed
- Forstår centrale principper for, hvornår en butik handler etisk korrekt.

## Færdigheder

Det er målet, at den studerende har opnået praktiske færdigheder til at:

- Anvende metoder til at udvælge og initiere aktiviteter med henblik på at skabe en bæredygtig butik
- Vurdere forbrugerens forventninger til bæredygtighed og arbejde med disse i en retail kontekst
- Anvende bæredygtige tiltag i kommunikationen - både med kunder, medarbejdere og kommende medarbejdere
- Arbejde med social ansvarlighed på butiks niveau.

## Kompetence

Det er målet, at den studerende kan:

- Selvstændigt iværksætte initiativer, der understøtter en bæredygtig butik
- Anvende bæredygtighed, som redskab til at tiltrække ny medarbejdere
- Anvende viden om cirkulære processer til at påvirke organisationen over imod bæredygtighed
- Selvstændigt arbejde med tiltag der fremme etisk værdisæt i en butik.

## Indhold

- Bæredygtighed
- Cirkulære processer
- Værdibaseret butiksdrift
- Social ansvarlighed.

## Modul Vf8: Omnichannel i detail & Service industrien

ECTS: 5

Eksamen: Mundtlig prøve med udgangspunkt i en individuel synopsis, med intern bedømmelse efter 7-trinsskalaen. Synopsen tæller ikke med i karakteren, men er udelukkende et oplæg til eksaminationen.

## Formål

Modulets formål er at kvalificere den studerendes forståelse for og kendskab til de muligheder, mekanismer og krav, der berører retail & servicehandlen i forhold til konsumenternes forventninger. Herunder også forståelse for sammenhængen mellem den fysiske butik og det virtuelle marked. Den studerende skal opnå viden om hele værdikæden fra indkøb (Upstream) til kommercialisering (Downstream) og hvilke krav forbrugeradfærden bidrager med – specielt i forhold til feltet mellem onlinehandel og butiks- / restaurantdrift i traditionel forstand. Den studerende skal kunne vurdere og benytte redskaber i forhold til *omnichannel* aktivitet.

Læringsmål

## Viden og forståelse

Den studerende:

- Skal have viden om detail og servicehandlens Supply Chain Management og Logistik
- Skal have kendskab til nuværende og fremtidige butiksmønstre
- Skal kende relevante forbrugertrends/markedsadfærd og shopping mode
- Skal have kendskab til de vigtigste juridiske forhold omkring onlinehandel og fysisk butik
- Skal forstå grundlæggende principper bag *omnichannel* service i forhold til virksomhedens kunder.

## Færdigheder

Det er målet, at den studerende har opnået praktiske færdigheder til at:

- Anvende viden om butiksmatematik i sammenhæng med servicebegrebet
- Formidle viden til salgsmedarbejdere om forskellige salgskanaler i forhold til servicebegrebet
- Forklare og formidle kundens rettigheder i samspillet mellem fysisk butik og online handel.

## Kompetence

Det er målet, at den studerende kan:

- Identificere udfordringer i forhold til kundens forventninger til *omnichannel*
- Optimere arbejdsrutiner gennem viden om *omnichannel*
- Håndtere og udvikle services, der tilgodeser kundernes ønske om sammenhæng mellem fysisk butik og online handel
- Udarbejde konkrete handlingsplaner for oplevelse af sammenhæng mellem fysisk butik og online handel med dertilhørende optimeret Supply Chain.

## Indhold

- Forbrugeranalyser
- Udviklingen i forbrugertrends
- Jura ift. onlinehandel
- Markedsføring online/fysisk butik
- Supply Chain Management og Logistik
- E-strategi.

## Modul Vf9: Værdiskabende salg i detailhandlen

ECTS: 10

Eksamen: Mundtlig prøve på baggrund af en læringslogbog, med intern bedømmelse. Læringslogbogen skrives undervejs i forløbet. Logbogen skal fungere som en notesbog, der udfyldes undervejs med refleksioner og læringspointer.

## Formål

Modulets formål er at kvalificere den studerende til en forståelse for det værdiskabende salg i detailhandlen, herunder hvordan detaillisten sikrer en effektiv udnyttelse af potentialet i kundeplatformen. Den studerende opnår konkret viden om, hvordan der skabes merværdi for kunden, og for detaillisten. Modulet giver desuden en introduktion til grundlæggende teknikker inden for salgstræning, salgsoptimering, markedsføring, kunderelationer, forbrugertrends samt konceptstyringen og branding.

Læringsmål

## Viden og forståelse

Den studerende:

- Skal have viden om værdiskabende salg i detailhandlen
- Skal forstå salg med henblik på udvikling af detaillisten
- Skal have viden om identifikation af forbrugeradfærd og trends i detailhandlen
- Skal have indsigt i grundlæggende principper for planlægning og eksekvering af salg og markedsføring



- Skal have viden om sammenhængen mellem konceptstyringen og branding, herunder forstå begreber som Branded content og Storyselling.

### **Færdigheder**

Det er målet, at den studerende har opnået praktiske færdigheder til at:

- Kunne foretage en opdeling af virksomhedens kunder i homogene segmenter
- Skabe interesse omkring detaillistens produkter og ydelser gennem arbejdet med Storyselling og Lead generering
- Sikre en effektiv udnyttelse af kundeplatformen med fokus på merværdi for kunden og detaillisten
- Anvende en praksisnær tilgang til at kunne optimere indsatsen i salgsprocessen
- Anvende og udvælge konkrete markedsføringsmidler til eksekvering af det værdiskabende salg
- Arbejde systematisk med konceptstyringen og branding fra et operativt niveau.

### **Kompetence**

Det er målet, at den studerende kan:

- Deltage i arbejdet med butikkens konceptoptimering og branding for at kunne tiltrække og fastholde kunder
- Identificere trends og forbrugeradfærd i detailhandlen ud fra allerede indsamlet data og med afsæt heri udvikle salget
- Udarbejde konkrete handlingsplaner for arbejdet med det værdiskabende salg i egen butik, herunder valg af markedsføringsmidler.

### **Indhold**

- Storyselling
- Købsmotiver
- Værdiskabende salg
- Forbrugeradfærd og trends
- Segmentering
- Kunderelationer
- Content marketing
- Koncept og branding.

## Bilag 3 Indledende fag

### Studieforberedelse, studieteknik og indledende projektskrivning

Institutionen kan tilbyde et indledende fag i studieforberedelse, studieteknik og indledende projektskrivning, der retter sig til alle obligatoriske og valgfri moduler og sigter mod at forbedre den studerendes grundlag for at gennemføre disse.

Det indledende fag har et omfang svarende til 1/12 årsværk, og er for dig, der vil forbedre eller genopfriske dine færdigheder, inden du starter på en akademiuddannelse.

Formålet med det indledende fag Studieforberedelse, studieteknik og indledende projektskrivning er, at den studerende opnår færdigheder og kompetencer inden for studieteknik, projektmetode, og opgaveskrivning, samt viden om motivation, koncentration og planlægning af et studie.

Et indledende fag har fokus på rollen som studerende, informationssøgning, bearbejdning og analyse af data, faglig læsning og faglig skrivning, og formidling og kommunikation i undervisnings- og læresituationer samt evalueringssituationerne.

### Indhold

- Motivation og læreprocesser
- Faglig læsning og skrivning, mundtlig formidling
- Litteratursøgning, kildekritik og kildehenvisning
- Projektarbejde
- Undersøgellesdesign, kvalitative og kvantitative data

Læringsmål

Den studerende...

### Viden og forståelse

- Skal have viden om almen studieteknik
- Skal have udviklingsbaseret viden om egen læring og metoder til at fremme studiekompetence
- Skal kunne forstå de centrale teorier og metoder der knytter sig til at studere på akademiuddannelse, inkl. viden om hhv. kvalitativ og kvantitativ data

### Færdigheder

- Skal kunne anvende centrale metoder inden for projektarbejde
- Skal kunne indsamle viden vha. søgemaskiner, kunne vurdere og dermed forholde sig kritisk til kilderne samt kunne anvende den nye viden i projektarbejdets faser

### Kompetencer

- Skal kunne håndtere de indholdsmæssige metodiske krav, der stilles i et akademistudie, inkl. være i stand til at læse og skrive fagligt relevant på et passende niveau
- Skal kunne deltage fagligt og i professionelle sammenhæng på studiet inkl. i gruppesammenhænge

## **Bilag 4 Prøveformer**

Bilag 4 uddyber prøve/eksamensformerne i de enkelte fagmoduler

### **Om prøver og bedømmelse**

Hvert fagmodul på en akademiuddannelse afsluttes med en prøve med individuel bedømmelse, jf. § 15, stk. 2 i bekendtgørelsen om akademiuddannelser

For hver akademiuddannelse er der et fagligt fællesudvalg, der varetager fælles og generelle spørgsmål inden for fagområdet. De enkelte faglige fællesudvalg er ansvarlige for, at de til uddannelsen tilknyttede prøveformer, lever op til pædagogisk hensigtsmæssighed og lovmæssige krav.

Prøveformen i det enkelte fagmodul vil fremgå af studieordningen. Ligeledes vil det af studieordningen fremgå, om der er ekstern eller intern censur i det enkelte fagmodul. Det vil også fremgå af studieordningen om, der er mulighed for gruppeprøve i det specifikke fagmodul.

Afgangsprojektet er altid med ekstern censur. Et afgangsprojekt fra én videregående uddannelse, f.eks. et bachelorprojekt eller et kandidatspeciale, kan ikke meritoverføres til en akademiuddannelse jfr. bekendtgørelsen om akademiuddannelser.

### **Formelle krav til opgaver med skriftligt udgangspunkt**

Den enkelte uddannelsesinstitution fastlægger selv inden for de givne rammer de formelle krav i forbindelse med prøveformer, der indebærer et skriftligt afleveringsprodukt fra den studerende.

Opgaver skal have en læsevenlig struktur og være skrevet på korrekt dansk. Opgaver kan dog i særlige tilfælde ifølge aftale med vejleder/uddannelsesinstitution skrives på engelsk

### **Aflevering af skriftlige opgaver**

Opgaver afleveres efter uddannelsesinstitutionens retningslinjer.

På de følgende sider er der en beskrivelse af prøveformerne på akademiuddannelsen i Kommunikation og formidling.

Bedømmelsesgrundlaget fremgår af beskrivelsen under hver enkelt prøveform.

### **Prøveformen ved indledende fag**

#### **Studieforberedelse, studieteknik og indledende projektskrivning**

Eksamensform:	Ingen prøve
Projekt:	Intet projekt

## Prøveformen ved fagmoduler

### 1. Prøveformen er en mundtlig prøve på baggrund af et kort individuelt projekt

Et kort projekt er kendetegnet ved:

- ✓ At den studerende selv udarbejder en problemformulering eller hypotese.
- ✓ At den studerende selv vælger det teoretiske og empiriske grundlag for det korte projekt.
- ✓ At det skriftlige materiale præsenterer anvendt teori og empiri, der demonstrerer den studerendes evne til teoretisk og empirisk belysning af problemformuleringen.

Det korte projekt skal indeholde følgende elementer:

- ✓ Problemstilling
- ✓ Problemformulering, evt. i hypoteseform
- ✓ Metodeovervejelser og metodevalg, dvs. valg af teoretisk og empirisk tilgangsvinkel.
- ✓ Analyse
- ✓ Konklusion

Det korte projekt har et omfang på maksimum 8 normalsider svarende til 8 x 2400 tegn inkl. mellemrum.

Forside, indholdsfortegnelse og bilag indgår ikke heri. En figur tæller som ét anslag.

Det korte projekt kan suppleres med bilag i form af videooptagelser, interviewoptagelser, links med videre.

Bedømmelsesgrundlaget er en samlet helhedsvurdering af den skriftlige og den mundtlige præstation.

Der gives en samlet karakter efter 7-trins skalaen.

Den mundtlige eksamen har en varighed på i alt 30 minutter, der har følgende omtrentlige fordeling:

1/4 til et mundtligt oplæg

2/4 til eksaminationssamtale

1/4 til votering og tilbagemelding til den studerende.

#### Konsekvens af manglende beståelse

Hvis den/de studerende ikke består eksamen, foregår reeksamination ved næste ordinære eksamen i faget.

Der skal udarbejdes et nyt projekt ved manglende beståelse.

Se i øvrigt den enkelte uddannelsesinstitutions eksamensreglement.

Ønsker den/de studerende at modtage vejledning i forbindelse med udarbejdelse af projektet fastsætter uddannelsesinstitutionen rammerne for tilkøb af vejledning.

### 2. Prøveformen er en mundtlig prøve på baggrund af et langt individuelt projekt

Et langt projekt er kendetegnet ved:

- ✓ At den studerende selv udarbejder en problemformulering eller hypotese.
- ✓ At den studerende selv vælger det teoretiske og empiriske grundlag for projektet.
- ✓ At det skriftlige materiale præsenterer og anvender teori og empiri, der demonstrerer den studerendes evne til teoretisk og empirisk belysning af problemformuleringen.

Et langt projekt skal indeholde følgende elementer:

- ✓ Præsentation af problemstilling, der tydeliggør relevansen af problemformuleringen
- ✓ Problemformulering, evt. i hypoteseform samt evt. relevant afgrænsning
- ✓ Metodeovervejelser og metodevalg, dvs. valg af teoretisk og empirisk tilgangsvinkel.
- ✓ Analyse indeholdende evt. mulige handlerum
- ✓ Konklusion og perspektivering

Et langt projekt har et omfang på maksimum 15 normalsider svarende til 15 x 2400 tegn inkl. mellemrum. Forside, indholdsfortegnelse og bilag indgår ikke heri. En figur tæller som ét anslag. Det lange projekt kan suppleres med bilag i form af videooptagelser, interviewoptagelser, links med videre.

Bedømmelsesgrundlaget er en samlet helhedsvurdering af den skriftlige og den mundtlige præstation. Der gives en samlet karakter efter 7-trins skalaen.

Den mundtlige eksamen har en varighed på i alt 30 minutter, der har følgende omtrentlige fordeling:

1/4 til et mundtligt oplæg

2/4 til eksaminationssamtale

1/4 til votering og tilbagemelding til den studerende.

#### Konsekvens af manglende beståelse

Hvis den studerende ikke består eksamen, foregår reeksamination ved næste ordinære eksamen i faget. Der skal udarbejdes et nyt projekt ved manglende beståelse.

Se i øvrigt den enkelte uddannelsesinstitutions eksamensreglement.

Ønsker den studerende at modtage vejledning i forbindelse med udarbejdelse af projektet fastsætter uddannelsesinstitutionen rammerne for tilkøb af vejledning.

### **3. Prøveformen er en mundtlig prøve kombineret med et praktisk produkt og en disposition**

Et praktisk produkt er kendetegnet ved:

- ✓ At den studerende gennem det praktiske produkt viser sine evner til at omsætte teori til et praktisk produkt.
- ✓ At den studerende præsenterer sin løsning, som f.eks. kan være et en opførelse, en udstilling, en praktisk øvelse, resultatet af en programmeringsopgave, en videopræsentation eller lignende.
- ✓ At det sammen med dispositionen danner grundlag for den mundtlige eksamination.

En disposition er kendetegnet ved:

- ✓ At den har et omfang på maksimum én A4-side og desuden er vedhæftet en litteraturliste.
- ✓ At den i stikordsform angiver det teoretiske grundlag for det praktiske produkt.
- ✓ At den sammen med det praktiske produkt danner grundlag for den mundtlige eksamination.

Bedømmelsesgrundlaget er en samlet helhedsvurdering af det praktiske produkt, dispositionen og den mundtlige præstation.

Der gives en samlet karakter efter 7-trins skalaen.

Den mundtlige eksamen har en varighed på i alt 30 minutter, der har følgende omtrentlige fordeling:

1/4 til et mundtligt oplæg

2/4 til eksaminationssamtale

1/4 til votering og tilbagemelding til den studerende.

#### Konsekvens af manglende beståelse

Hvis den studerende ikke består eksamen, foregår reeksamination ved næste ordinære eksamen i faget. Der skal udarbejdes både et nyt praktisk produkt og en disposition ved manglende beståelse.

Se i øvrigt den enkelte uddannelsesinstitutions eksamensreglement.

Ønsker den studerende at modtage vejledning i forbindelse hermed fastsætter uddannelsesinstitutionen rammerne for tilkøb af vejledning.

#### **4. Prøveformen er en mundtlig prøve kombineret med en erhvervs-case**

En erhvervs-case er kendetegnet ved:

- ✓ At den studerende afleverer et caseoplæg, hvori der skitseres et virkelighedsnært scenarie eller en problemstilling i form af en konkret, personlig jobrelateret udfordring.
- ✓ At den studerende med udgangspunkt i sit caseoplæg viser sin evne til gennem anvendelse af relevante teorier og undersøgelser at analysere praksis og pege på begrundede handlemuligheder.
- ✓ At caseoplægget således præsenterer en problemformulering og en fremgangsmåde, mens selve analysen og den deraf følgende konklusion først udfoldes i forbindelse med den mundtlige prøve.

Det afleverede caseoplæg skal indeholde:

- ✓ Problemstilling og problemformulering
- ✓ Metodeovervejelser og metodevalg, dvs. en begrundet redegørelse for, hvilke relevante teorier og modeller og hvilken empiri, den studerende vil gøre brug af i sin efterfølgende analyse

Det afleverede caseoplæg kan være en skriftlig fremstilling på maksimalt 2 normalsider svarende til 2 x 2400 tegn inkl. mellemrum. Forside, evt. indholdsfortegnelse og evt. bilag indgår ikke heri. En figur tæller som ét anslag. Det afleverede caseoplæg kan også antage andre former, eksempelvis et kort videoplæg eller lignende, der skildrer en relevant, virkelighedsnær situation fra egen praksis.

Bedømmelsesgrundlaget er en samlet helhedsvurdering af det afleverede caseoplæg og den mundtlige præstation.

Der gives en samlet karakter efter 7-trins skalaen.

Den mundtlige eksamen har en varighed på i alt 30 minutter, der har følgende omtrentlige fordeling:

1/4 til et mundtligt oplæg

2/4 til eksaminationssamtale

1/4 til votering og tilbagemelding til den studerende.

#### Konsekvens af manglende beståelse

Hvis den studerende ikke består eksamen, foregår reeksamination ved næste ordinære eksamen i faget. Der skal udarbejdes en ny erhvervs-case ved manglende beståelse.

Se i øvrigt den enkelte uddannelsesinstitutions eksamensreglement.

Ønsker den studerende at modtage vejledning i forbindelse med udarbejdelse af caseoplæg fastsætter uddannelsesinstitutionen rammerne for tilkøb af vejledning.

## 5. Prøveformen er en bunden skriftlig hjemmeopgave

Opgaven skal stille krav til den studerendes evne til at strukturere sit arbejde inden for fagets område og skal afvikles inden for et afgrænset tidsrum maksimalt 7 dage. Den bundne opgave har et omfang på maksimum:

### Ved 5 ECTS fagmoduler:

6 normalsider svarende til 6 x 2400 tegn inkl. mellemrum

### Ved 10 ECTS fagmoduler:

12 normalsider svarende til 12 x 2400 tegn inkl. mellemrum.

Forside, indholdsfortegnelse og bilag indgår ikke heri. En figur tæller som ét anslag.

Underviseren stiller eksamensspørgsmålet. Bundne hjemmeopgaver udarbejdes uden vejledning

Bedømmelsesgrundlaget er en samlet helhedsvurdering, med bedømmelse efter 7-trinsskalaen

### Konsekvens af manglende beståelse

Hvis den studerende ikke består eksamen, foregår reeksamination ved næste ordinære eksamen i faget. Der skal udarbejdes en ny bunden opgave ved manglende beståelse.

Se i øvrigt den enkelte uddannelsesinstitutions eksamensreglement.

Ønsker den studerende at modtage vejledning i forbindelse med udarbejdelse af en ny opgave fastsætter uddannelsesinstitutionen rammerne for tilkøb af vejledning.

## 6. Eksamen på baggrund af et skriftligt afgangsprøveprojekt

Afgangsprøveprojektet er kendetegnet ved:

- ✓ At være uddannelsens afsluttende prøve, hvor den studerende gennem det skriftlige projekt og et mundtlig forsvar skal demonstrere opnåelse af at uddannelsens mål for læringsudbytte.
- ✓ At den studerende således skal dokumentere sin evne til på et metodisk og analytisk grundlag at kunne gennemføre en praksisnær og kompleks problemløsning inden for uddannelsens overordnede formål.
- ✓ At emnet for afgangsprøveprojektet formuleres inden for centrale dele af uddannelsens faglige område og på en måde, så et bredt spektrum af uddannelsens såvel obligatoriske som valgfrie fag inddrages.

Det skriftlige afgangsprøveprojekt skal indeholde følgende elementer:

- ✓ Indledning
- ✓ Præsentation af en fagligt væsentlig problemstilling
- ✓ En problemformulering i relation til problemstillingen
- ✓ Redegørelse for eventuelle relevante afgrænsninger
- ✓ Begrundede metodeovervejelser og metodevalg, dvs. valg af teoretisk og empirisk tilgangsvinkel
- ✓ Analyse, hvor teori og praksis ansues i et dynamisk samspil, som kan danne grundlag for ny indsigt
- ✓ Konklusion og perspektivering, herunder konkrete refleksioner og overvejelser om det lærte og om de fremadrettede handlemuligheder, som analysen har afdækket

Det skriftlige afgangsprøve har for den enkelte studerende et omfang på maksimum 25 normalsider svarende til 25 x 2400 tegn inkl. mellemrum. Forside, indholdsfortegnelse og bilag indgår ikke heri. En figur tæller som ét anslag. Det skriftlige afgangsprøve kan suppleres med bilag i form af videooptagelser, interviewoptagelser, links med videre.

Det er muligt at udarbejde det skriftlige afgangsprøve i grupper på op til maksimalt 4 studerende. Projekt opgavens maksimale omfang øges i den forbindelse med 10 normalsider pr. studerende. Dvs. at:

- ✓ for 2 studerende er omfanget maksimalt 35 normalsider,
- ✓ for 3 studerende maksimalt 45 normalsider og
- ✓ for 4 studerende maksimalt 55 normalsider

Eksaminationen er med individuel bedømmelse, og det skal være muligt at foretage en individuel bedømmelse af den enkelte studerendes præstation. Derfor skal det, ved gruppeprojekter, af det skriftlige projekt fremgå, hvilke specifikke dele af projektet, den enkelte studerende har udarbejdet selvstændigt.

I bedømmelsesgrundlaget indgår det skriftlige afgangsprøve med 2/3 vægt og den mundtlige præstation med 1/3 vægt. I forbindelse med bedømmelsen af det skriftlige projekt lægges der ud over det faglige indhold også vægt på den studerendes formulerings- og staveevne.

Prøveafleggelse på afgangsprøvet forudsætter, at alle andre prøver på uddannelsen er bestået. Der gives en samlet karakter efter 7-trins skalaen.

Den mundtlige eksamen er individuel og har form af et mundtligt forsvar med udgangspunkt i det skriftlige projekt. Den studerende skal have lejlighed til at præsentere sine hovedbudskaber, herunder projektets perspektivering og sin egen læring. Det er ikke muligt at gå til gruppeeksamen.

Den mundtlige eksamen har en varighed på i alt 40 minutter, der har følgende omtrentlige fordeling:  
1/4 til et mundtligt oplæg  
2/4 til eksaminationssamtale  
1/4 til votering og tilbagemelding til den studerende.

#### Konsekvens af manglende beståelse af afgangsprøve

Hvis den/de studerende ikke består eksamen, foregår reeksamination ved næste ordinære eksamen i faget. Der skal udarbejdes et nyt projekt ved manglende beståelse.

Se i øvrigt den enkelte uddannelsesinstitutionens eksamensreglement.

Ønsker den/de studerende at modtage vejledning i forbindelse med udarbejdelse af projektet fastsætter uddannelsesinstitutionen rammerne for tilkøb af vejledning.