Dette bilag er en del af undervisningsforløbet "Administration af post og fakturering" til FGU på emu.dk
Udarbejdet af Handel & Kontor, Randers Produktionshøjskole (nu FGU Østjylland: Randers, Favrskov, Norddjurs og Syddjurs kommuner) for Undervisningsministeriet – 2019.

Dansk i administration af post og faktureringer

Her finder du eksempler på danskfaglige forløb, der tager afsæt i produktionen.

Eksemplerne kan understøtte den unges deltagelse i produktionens delprocesser og udvikle almenfaglige kompetencer i danskfaget.

Du finder to former for danskforløb:

- *Værkstedsforløb*, der er en direkte del af værkstedets produktion.
- *Afledte forløb*, der tager afsæt i produktionen og peger ind i danskfagligheden.

Værkstedsforløb

Mundtlig kommunikation, eksempel 1

En stemme udadtil.

På Handelsværkstedet er eleven en del af skolens ansigt og stemme udadtil. Eleven kan derfor have brug for at lære, hvordan man kommunikerer hensigtsmæssigt, klart og tilpasset i forskellige sammenhænge. Viden og færdigheder inden for mundtlige kommunikationsformer er derfor en central del af arbejdet på værkstedet.

Der arbejdes med tale og kommunikation ud fra flg. områder:

Tale og kommunikation:

- Forståelse af tale.
- Lytte aktivt.
- Grundlæggende viden om kommunikation og psykologi.
- Viden om forskel på skriftsprog kontra talesprog.
- Viden om retoriske virkemidler.
- Viden om formel og uformel kommunikation.
- Kommunikation og præsentation.

Arbejdet tager udgangspunkt i konkrete situationer på værkstedet, hvor eleven skal kommunikere mundtlig med skolens øvrige elever, lærere eller gæster udefra.

Materialet lægger op til bl.a. at arbejde med:

Knyttet til produktionen:

- Mundtlig kommunikation på handel og kontorværkstedet.

Knyttet til danskfaget:

- Sprog og kultur.
- Kropssprog
- Stemmeføring, ordvalg.
- Dialog

Afledte forløb:

Faglig læsning om tavshedspligt, diskretion og persondataloven, eksempel, 2

Hvilke regler er der inden for personfølsomme oplysninger, som jeg skal overholde på handel- og kontorværkstedet?

I eksemplet arbejder eleverne med faglig læsning om persondataloven, tavshedspligt og diskretion. Det er nødvendigt at kende til, når man på et Handel- og kontorværksted har med andres personfølsomme oplysninger at gøre. Hvad må man dele med hvem? Hvad må videresendes til andre? Hvilke kendetegn er der for personfølsomme oplysninger jf. den ny persondataforordning fra 2018?

Der arbejdes med strategi til læsning af lovtekster.

- Faglig læsning.
- Kende og anvende læsestrategier.
- Informationssøgning og kildekritik.

Eleven har brug for at kunne skimme det relevante, nærlæse væsentlige passager, kende til begreber i teksten og trække centrale elementer ud af teksten.

Materialet lægger op til bl.a. at arbejde med:

Knyttet til produktionen:

- Faglig læsning af tekster om persondatalov mv.

Knyttet til danskfaget:

- Læsestrategi
- Afkodning
- Sprog- og tekstforståelse.

Skriftlig kommunikation, eksempel 3

Hvordan skriver man mail?

Handel- og kontorværkstedet står for kommunikation med kunder eller andre personer, der henvender sig til kontoret.
I det afledte eksempel skal eleverne arbejde med mailskrivning. Det er ikke en fast opgave på værkstedet, men undervisningen i dette eksempel kan give eleven nogle forudsætninger for efterfølgende at kunne indgå i arbejdet med mailskrivning.

Eksemplet kan tage udgangspunkt i følgende:

Når du skriver e-mails, er der nogle ting, du skal vide noget mere om.
- Hvad er en e-mail?
- Hvad skal du vide, for at kunne sende en e-mail?
- En typisk e-mail består af følgende felter: Fra – Til – Emne – Indhold

Hvilken type mail skal du sende?
- En uformel mail.
- En uformel, personlig mail.
- En formel mail.

Undersøg:

- Hvad er forskellene mellem de 3 typer?
- Skal man skrive "Hej" eller "Kære"?
- Hvor lang kan en e-mail være?

Takt og tone:

E-mailen har overtaget funktioner fra både brevet og telefonen. Vi kan ved skriftlig kommunikation ikke gå ud fra, at andre har samme normer og tone, som vi selv har.

Læs forskellige mails og undersøg, hvor mange forskellige toner og stemninger, man kan læse ud fra den enkelte mail.

- Hvad bruger vi e-mail til i produktionen?
- Hvornår skriver vi e-mail i produktionen?

Huskeliste til E-mailskrivning:

- Gør det kort.
- Forklar præcis, hvad du vil/hvad du vil have svar på.
- Brug emnefeltet: Det er her, du skal skrive akkurat hvad din mail handler om. Kogt helt ned.
- Punktform: Del gerne e-mailen op i (få!) punkter for at gøre det ekstra overskueligt for modtageren og nemt at svare på.
- Vær præcis: Jvf. første punkt så forklar præcis hvad du vil/hvad du ønsker.
- Tid: En e-mail bør i værkstedet besvares indenfor ca. et (hverdags)døgn.
- Hvor vigtigt er det? Har du brug for svar med det samme, så overvej om det er vigtigt nok til at skrive en sms eller ringe.

Eleverne får viden om flg.

Knyttet til produktionen:

- Mailskrivning

Knyttet til danskfaget:

- Kommunikation
- Skriftlig formulering.
- Skriftlige tegns betydning for læsning af indholdet i mailen: Tegnsætning, font, tegn mv.