

Lokal undervisningsplan

Voksenuddannelsesforløb Serviceassistentuddannelsen Virksomhedsservice

AMU Nordjylland

AMU  Nordjylland

Forord

Servicebranchen er i vækst og vil gerne have fleksible og selvstændige medarbejdere, som kan være med til at udvikle arbejdsområder i branchen.

Voksenuddannelsen vil give de kommende elever en ny chance for en formel og kompetencegivende uddannelse, så arbejdsområdet bliver udbygget, så arbejdet ikke kun omfatter rengøringen. Serviceassistenten skal kunne udføre forskellige typer af opgaver, så en konkret arbejdsprofil vil derfor variere efter virksomhedens arbejdsopgaver. Men selve fundamentet i serviceassistentens faglige kompetence vil altid være professionel rengøring. En udvidelse af jobområdet giver afveksling og større tilfredshed i det daglige arbejde og medvirker til at forebygge ensidig gentaget arbejde og nedslidning.

Arbejdsopgaver udover rengøring kunne være: Blomsterpasning, kopieringsopgaver, postomdeling, opdækning, anretning og servering til møder, afløsning i reception, affaldssortering, mindre vedligeholdelsesopgaver og lettere kantinefunktioner og varebestilling osv. En erhvervsuddannelse med bredere jobfunktioner ville også være med til at højne branchens status og image.

En voksenuddannelse er en erhvervsuddannelse, der er tilrettelagt specielt for elever, der er fyldt 25 år og som har mindst 2 års relevant erhvervs erfaring indenfor det valgte speciale. Den samlede uddannelsestid bliver som følge af elevens erfaringer afkortet til 1 år.

Undervisningsplanen beskriver uddannelsens formål og kravene til skoleundervisningen, som det fremgår af Bekendtgørelse nr. 1235 af 18. december 2000 om uddannelsen til serviceassistent.

Forord	1
Bekendtgørelse	5
Formål:	5
Mål:.....	5
Uddannelsens varighed og struktur:	5
Fag og timefordeling på Virksomheds-serviceassistent-uddannelsen	6
Modul 1	7
MÅL:	7
Grundfag:.....	7
Samfundsfag	7
Informationsteknologi.....	7
Arbejds miljø	7
Materialeforståelse.....	7
Produktudvikling, produktion og service.....	8
Dansk	8
Hygiejne.....	8
Førstehjælp	9
Sundhed	9
Områdefag:	9
Anatomi og fysiologi	9
Ergonomi	9
Rengøring	10
Ernæringslære og Madlavning.....	10
Kommunikation og samarbejde	10
Modul 2	11
MÅL:	11
Grundfag:.....	11
Samfundsfag	11
Informationsteknologi.....	11
Produktudvikling, produktion og service.....	11
Dansk	12
Engelsk	12
Områdefag	12
Metodik og kvalitetssikring	12
Rengøring	12
Rengøring og arbejdsplanlægning	13
Ernæringslære og madlavning	13
Valgfag	13
Modul 3	14
MÅL	14
Grundfag:.....	14
Informationsteknologi.....	14
Dansk	14
Engelsk	14
Områdefag:	15
Metodik og kvalitetssikring	15
Rengøring og arbejdsplanlægning	15
Vedligeholdelsesopgaver.....	15
Specialefag.....	15
Rengøringsservice.....	15
Affaldshåndtering	16
Kontorsupport	16
Valgfri specialefag.....	16
Valgfag	16
Pædagogiske overvejelser:.....	17
Pædagogiske overvejelser:.....	17
Generelle overvejelser for alle modulet	17
Modul 1.....	17
Modul 2.....	17

Modul 3.....	17
Evaluering:.....	18
Skolevejledning.....	18
Praktik.....	19
Bekendtgørelsens krav til uddannelsens praktikdel.....	19
Praktikken i samarbejde med uddannelsesstedet.....	19
Mål for praktikperioderne.....	20
Praktikperiode 1.....	21
Praktikperiode 2.....	21
Pratikerklæring.....	21
Bedømmelse og eksamen.....	22
Afsluttende opgave.....	22
Formål.....	22
Eksamensform.....	22
Tidsforbrug.....	23
Bedømmelse:.....	23
Sygeeksamen.....	23
Omprøve og yderligere undervisning.....	23
Censorer.....	24
Skolebevis.....	24
Pratikerklæring.....	24
Uddannelsesbevis.....	24

Bekendtgørelse

I Bekendtgørelse nr. 1235 af 18.december 2000 indgår serviceuddannelsen i den erhvervsfaglige fællesindgang: Service

Formål:

At eleven gennem skoleundervisning og praktikuddannelse opnår kompetence som serviceassistent med speciale: Virksomhedsservice.

Mål:

Den uddannede serviceassistent skal selvstændigt kunne planlægge, tilrettelægge og udføre:

- God og miljøbevist service.
- Varetage service og rengøring på virksomheder.
- Varetage lettere kantinefunktioner.
- Anrette og servere mad og drikke.
- Pasning af reception, fx telefon, mindre tekstbehandlingsopgaver.
- Deltage i mindre kontorrelaterede fx kopieringsopgaver, postomdeling.
- Foretage indkøb og varebestilling.
- Udføre vedligeholdelsesopgaver.

Serviceassistenten skal være i stand til, på basis af en grundlæggende servicemæssig forståelse, at arbejde individuelt og i grupper afpasset den konkrete arbejdsituation.

Uddannelsen sigter mod, at serviceassistenten skal kunne omstille sig i takt med udviklingen på et fleksibelt og foranderligt arbejdsmarked.

Gennem skoleundervisning og praktikuddannelsen skal eleven opnå kompetencer på følgende områder:

- Rengøring og sikkerhed
- Sundhed og ernæring
- Kvalitet og service
- Kommunikation og samarbejde
- Samfund og miljø

Den uddannede serviceassistent skal have indsigt i og forståelse af beskæftigelsesområdets miljømæssige forhold, herunder håndtering af miljømæssige problemstillinger i forbindelse med faget udførelse.

Uddannelsens varighed og struktur:

Den samlede uddannelseslængde er 1 år fordelt med 27 uger skoleophold og 19 uger praktik eksklusiv 5 ugers ferie.

Fag og timefordeling på Virksomheds- serviceassistent-uddannelsen

Undervisningen omfatter : Grundfag, områdefag, specialefag, valgfri specialefag og valgfag

	Modul 1	Modul 2	Modul 3	Timer i alt
Grundfag				
Samfundsfag F	24	11		35
IT	16	14	5	35
Psykologi		21		21
Arbejds miljø	21			21
Materialeforståelse	26			26
Produktudvikling, produktion og service	20	24		44
Dansk F og E	37	72	31	140
Hygiejne (merit)	20			20
Engelsk F		35	35	70
Førstehjælp og brandbekæmpelse	16			16
Sundhed	35			35
Områdefag				
Anatomi og fysiologi	12			12
Ergonomi	16			16
Metodik og kvalitetssikring			20	20
Rengøring	39	24		63
Rengøring og arbejdsplanlægning		12	9	21
Ernæringslære og madlavning	12	21		33
Anretning og servering	8	20		28
Kommunikation og samarbejde	22			22
Vedligeholdelsesopgaver			21	21
Specialefag				
Rengørings service			70	70
Affaldshåndtering			7	7
Kontorsupport			21	21
Valgfri specialefag			35	35
Valgfag		70	70	140
Timer i alt	324	324	324	972

Modul 1

MÅL:

Eleven kan løse en opgave og udføre en aktivitet i en kendt situation eller ud fra en kendt problemstilling eller kan udføre en mere kompliceret aktivitet under vejledning.

På dette niveau lægges der vægt på følgende personlige kvalifikationer: Lyst til at sætte sig ind i uddannelsens fundamentale kundskabs- og færdighedsområder og til at udvikle ansvarlighed samt grundlag for fortsat læring. På dette modul grundlægges ligeledes selvstændighed i opgaveløsning.

Grundfag:

Samfundsfag

Eleven kan gøre rede for samfundets udvikling og udviklingen i virksomhederne, herunder miljømæssige aspekter.

Eleven får indsigt i forskellige sociale systemer, herunder virksomheder og organisationer og deres indbyrdes regulering i det fagretslige system. Eleven får kendskab til arbejdsmarkedets opbygning.

Eleven motiveres til at interessere sig for samfundsanliggender i bred forstand og til at beskæftige sig med disse, herunder opnår øvelse i og erfaring med samarbejdsprocesser.

Informationsteknologi

Eleven kan anvende relevante informationsteknologiske værktøjer på grundlæggende brugerniveau.

Eleven kan forholde sig til de muligheder, begrænsninger og konsekvenser, som teknologiske systemer har for virksomheder.

Eleven får begyndende færdigheder i håndtering af data og programmel, og kan fremdrage væsentlige karakteristika ved den informationsteknologiske udvikling generelt og indenfor den relevante branche.

Arbejds miljø

Eleven får kendskab til Arbejds miljøloven.

Eleven opnår viden om det fysiske, kemiskbiologiske og psykosociale arbejds miljø.

Eleven får indsigt i hvorledes ensidigt gentaget arbejde (ega) i forhold til forskellige arbejdsopgaver kan påvirke arbejdsvevnen.

Eleven opnår forståelse for og kan bidrage til bestræbelserne på at skabe det bedst mulige arbejds miljø.

Materialeforståelse

Eleven kan overholde gældende regler og sikkerhedsforskrifter i forbindelse med anvendelse og bearbejdning af forskellige materialer.

Eleven kan søge informationer om materialers tekniske, miljømæssige og økonomiske specifikationer i skriftlige og elektroniske medier.
Eleven kan foretage materialevalg udfra relevante informationer om teknologiske, miljømæssige og økonomiske faktorer.
Eleven kan redegøre for materialers forædling, bearbejdningsevner, bearbejdningmuligheder ved forskellige påvirkninger.

Produktudvikling, produktion og service

Eleven kan arbejde kreativt og systematisk samt anvende strukturerede teknikker i forbindelse med udvikling og fremstilling af produkter eller serviceydelser indenfor den relevante branche.
Eleven kan redegøre for behov og faktorer, der ud fra virksomheds-, markeds-, miljø- og samfundsmæssige hensyn nødvendiggør produktudvikling.
Eleven kan dokumentere planlægningen af eget arbejde og vurdere kvaliteten i forhold til arbejdsresultatet, metoden og processen, under hensyn til gældende standarder og normer.
Eleven kan selvstændigt planlægge og gennemføre fremstillingen af et eller flere produkter.

Dansk

Eleven kan udtrykke sig hensigtsmæssig i forskellige situationer både mundtligt og skriftligt. Derved får eleven styrket sin evne til at indgå i forskellige kommunikative sammenhænge af almen og erhvervsmæssige art.
Eleven kan analysere og vurdere forskellige tekstformer og sætte dem ind i en given sammenhæng.
Eleven får styrket sin personlige og sociale udvikling og opnår indblik i den kulturelle sammenhæng, eleven er en del af.
De enkelte elementer i faget uddybes i en fremadskridende proces i uddannelsen.

Hygiejne

Eleven kan redegøre for de fysiske og psykiske behov, som kroppen har, og den personlige hygiejnes betydning for behovene.
Eleven opnår forståelse for egne og det omgivende samfunds handlemuligheder i sundheds- og hygiejnespørgsmål.
Eleven kan redegøre for arbejdshygiejnens betydning for en virksomheds produktion, kvalitet og afsætning.
Eleven kan rutinemæssigt anvende metoder og forholdsregler i forbindelse med opretholdelse af god produktionshygiejne i den relevante branche

Eleven kender til principperne ved egenkontrol efter HACCP - systemet og kan deltage aktivt i den enkelte virksomheds egenkontrolsystem.

Brandbekæmpelse

Med udgangspunkt i forsvarets brandinstruks skal eleven tilegner sig sådanne teoretiske og praktiske færdigheder, at eleven ved, hvordan man bør forholde sig i tilfælde af brand, og hvordan man ved simple hjælpemidler og metoder kan slukke mindre brande og hindre brandudbredelse.

Eleverne opnår bevis for kursus i elementær brandbekæmpelse.

Førstehjælp

Eleven genopfrisker tidligere tillærte teoretiske og praktiske færdigheder, og vil dermed være i stand til at yde førstehjælp ved ulykker og pludselige sygdomme.

Eleven gennemgår og træner hjertemassage således at eleven kan hjælpe aktivt ved hjertestop.

Sundhed

Eleven kan redegøre for sundhedens fysiske, hygiejniske og ernæringsmæssige aspekter.

Eleven kan udarbejde en plan for, hvordan man kan påvirke og forbedre sundhedstilstanden gennem fysisk træning, ergonomisk forståelse, hygiejnisk og ernæringsmæssig indsigt.

Eleven opnår kendskab til almindelig forekommende diæter.

Eleven opnår forståelse for- og kan redegøre for sammenhængen mellem befolkningens sundhedstilstand og den samfundsmæssige udvikling.

Opnår forståelse for betydningen af forebyggelse frem for behandling og kan handle derefter.

Områdefag:

Anatomi og fysiologi

Eleven kan gøre rede for kroppens opbygning og funktion som baggrund for forståelse af sygdomsudvikling, forebyggelse og behandling

Eleven kan gøre rede for de anatomiske enheders opbygning, funktion og udvikling, der er relevante for en Serviceassistent.

Ergonomi

Eleven har kendskab til ergonomi og kan gennem fysiske øvelser rette arbejdsstillinger og rutiner både i eget arbejde.

Eleven får forståelse for hvorledes fysisk aktivitet kan styrke egen krop og forebygge arbejdsskader.

Eleven kender til arbejdsteknikker ved anvendelse af redskaber og maskiner. Eleven får en basisviden om anvendelse af de rette arbejdsstillinger og basale teknikker til løft, træk og skub.

Rengøring

Eleven kan vælge, anvende og dosere almindeligt forekommende rengørings- og plejemidler på en sikkerhedsmæssig forsvarlig måde under hensyntagen til det interne og eksterne miljø.

Eleven kender til almindeligt forekommende rengøringsvogne, redskaber og maskiner og kan anvende disse forsvarligt i forhold til sikkerhed og ergonomi.

Eleven skal kende rengøringsmidlers indhold og virkemåde.

Ernæringslære og madlavning

Eleven har kendskab til principper i sammensætningen af ernæringsrigtig kost.

Eleven kan tilberede og anrette ernæringsrigtig mad.

Eleven har kendskab til økologiske produkter.

Eleven kender almindeligt forekommende køkkenmaskiner.

Anretning og servering

Eleven kan arbejde hygiejnisk med tilberedning, opbevaring, anretning og servering under overholdelse af lovgivningens bestemmelser om levnedsmidler og egenkontrol.

Eleven kan anrette og servere mad

Eleven kan anvende de til arbejdet tilknyttede maskiner, f.eks. mikrobølgeovn, kaffemaskine, opvaskemaskine m.v.

Kommunikation og samarbejde

Eleven kan anvende mundtlig kommunikation ved instruktion. Eleven forstår samarbejdets betydning for kvalitet og trivsel på arbejdspladsen.

Eleven forstår vigtigheden af at deltage i faglige, organisatoriske og teknologiske omstillingsprocesser, der er en følge af ændringer i virksomheden og samfundet.

Modul 2

MÅL:

Eleven kan planlægge og gennemføre en opgave/aktivitet eller løse et problem i rutine- og/eller kendte situationer og omgivelser – alene eller i samarbejde med andre.

På dette modul lægges der vægt på følgende personlige kvalifikationer: Evne til selvstændigt at sætte sig ind i mere komplicerede problemstillinger og til at kommunikere med andre om løsningen heraf. Yderligere lægges der vægt på fleksibilitet og omstillingsevne.

Grundfag:

Samfundsfag

Eleven kan gøre rede for samfundets udvikling og udviklingen i virksomhederne, herunder miljømæssige aspekter.

Eleven får indsigt i forskellige sociale systemer, herunder virksomheder og organisationer og deres indbyrdes regulering i det fagretslige system.

Eleven får kendskab til arbejdsmarkedets opbygning.

Eleven motiveres til at interessere sig for samfundsanliggender i bred forstand og til at beskæftige sig med disse, herunder opnår øvelse i og erfaring med samarbejdsprocesser.

Informationsteknologi

Eleven kan anvende relevante informationsteknologiske værktøjer på grundlæggende brugerniveau.

Eleven kan forholde sig til de muligheder, begrænsninger og konsekvenser, som teknologiske systemer har for virksomheder.

Eleven får begyndende færdigheder i håndtering af data og programmel, og kan fremdrage væsentlige karakteristika ved den informationsteknologiske udvikling generelt og indenfor den relevante branche.

Psykologi

Eleven får kendskab til personlighedspsykologi med fokus på psykens struktur og tænkemåde.

Eleven opnår færdigheder i at vurdere og tage stilling til konkrete psykologiske problemstillinger.

Eleven får indblik i dannelse af personlighed og omgivelsernes påvirkning på menneskets adfærd og udvikling.

Produktudvikling, produktion og service

Eleven kan arbejde kreativt og systematisk samt anvende strukturerede teknikker i forbindelse med udvikling og fremstilling af produkter eller serviceydelser indenfor den relevante branche.

Eleven kan redegøre for behov og faktorer, der ud fra virksomheds-, markeds-, miljø- og samfundsmæssige hensyn nødvendiggør produktudvikling.

Eleven skal selvstændigt kunne planlægge og gennemføre fremstillingen af et produkt eller serviceydelse, herunder vælge, anvende og vedligeholde værktøj og maskiner.

Eleven kan dokumentere planlægningen af eget arbejde og vurdere kvaliteten i forhold til arbejdsresultatet, metoden og processen, under hensyn til gældende standarder og normer.

Dansk

Eleven kan udtrykke sig hensigtsmæssig i forskellige situationer både mundtligt og skriftligt. Derved får eleven styrket sin evne til at indgå i forskellige kommunikative sammenhænge af almen og erhvervsmæssige art.

Eleven kan analysere og vurdere forskellige tekstformer og sætte dem ind i en given sammenhæng.

Eleven får styrket sin personlige og sociale udvikling og opnår indblik i den kulturelle sammenhæng, eleven er en del af.

De enkelte elementer i faget uddybes i en fremadskridende proces i uddannelsen.

Engelsk

Eleven har kommunikativ kompetence. Herved forstås at eleven kan forstå fremmedsprog i skrift og tale.

Kan udtrykke sig skriftligt og mundtligt om personlige og erhvervsfaglige forhold i et enkelt sprog

Kan forstå og forholde sig til enkle tekster på fremmedsproget og har kendskab til almene, samfundsmæssige, erhvervsmæssige og erhvervsfaglige forhold i det fremmede sprogområde. Har kendskab til forskelle og ligheder imellem fremmede og egne kulturområder og kan anvende sproget i kommunikative situationer.

Områdefag

Metodik og kvalitetssikring

Eleven kan beskrive behovet for en serviceydelse.

Eleven kan dokumentere planlægning af eget arbejde og vurdere kvaliteten i forhold til arbejdsresultat, metode og proces under hensyn til gældende standarder og normer.

Eleven kan søge, finde og bearbejde informationer til brug ved produktionen eller serviceydelsens planlægning og udførelse.

Rengøring

Eleven kan vælge, anvende og dosere almindeligt forekommende rengørings- og plejemidler på en sikkerhedsmæssig forsvarlig måde under hensyntagen til det interne og eksterne miljø.

Eleven kender til almindeligt forekommende rengøringsvogne, redskaber og maskiner og kan anvende disse forsvarligt i forhold til sikkerhed og ergonomi.
Eleven skal kende rengøringsmidlers indhold og virkemåde.

Rengøring og arbejdsplanlægning

Eleven kan genkende og behandle de mest almindelige overflader på gulve, vægge inventar (herunder edb-udstyr) og sanitet.
Eleven kan anvende og forstå leverandørbrugsanvisningers oplysninger i forhold til serviceassistentens arbejdsopgaver, såsom anvendelse, pH-værdi, indhold sikkerhed og dosering.
Eleverne har kendskab til rengøringsplaners opbygning og forskellige måder at formidle planerne på, fx via edb.
Eleven kan anvende redskaber, vogne og maskiner forsvarligt i forhold til sikkerhed og ergonomi.
Eleverne har basisviden om hygiejne.
Eleven kender ”Målesystem til bedømmelse af rengøringskvalitet – DS/INSTA 800”.

Anretning og servering

Eleven kan arbejde hygiejnisk med tilberedning, opbevaring, anretning og servering under overholdelse af lovgivningens bestemmelser om levnedsmidler og egenkontrol.
Eleven kan anrette og servere mad
Eleven kan anvende de til arbejdet tilknyttede maskiner, f.eks. mikrobølgeovn, kaffemaskine, opvaskemaskine m.v.
Eleven kender til ernæringsprincipper og almindelige diæter. (Disse kompetencer fås i sundhedsundervisningen).

Ernæringslære og madlavning

Eleven har kendskab til principper i sammensætningen af ernæringsrigtig kost.
Eleven kan tilberede og anrette ernæringsrigtig mad.
Eleven har kendskab til økologiske produkter.
Eleven kender almindeligt forekommende køkkenmaskiner.

Valgfag

Den valgfrie undervisning skal kunne understøtte og bidrage til at supplere kvalifikationer med hensyn til hovedforløb og studiekompetence ud fra den enkeltes ønsker og forudsætninger.
Undervisningen kan være grundfag og kan vare 2 uger.

Modul 3

MÅL

Eleven kan vurdere et problem, kan planlægge, løse og gennemføre en opgave/aktivitet eller løse et problem også i ikke rutinesituationer – alene og i samarbejde med andre- under hensyntagen til opgavens art.

På dette modul lægges der vægt på følgende personlige kvalifikationer: Evnen til at tage selvstændigt ansvar og vise initiativ til selv at formulerer og løse faglige og sociale opgaver og problemer. Yderligere lægges der vægt på kvalitetssans og kreativitet.

Grundfag:

Informationsteknologi

Eleven kan anvende relevante informationsteknologiske værktøjer på grundlæggende brugerniveau.

Eleven kan forholde sig til de muligheder, begrænsninger og konsekvenser, som teknologiske systemer har for virksomheder.

Eleven får begyndende færdigheder i håndtering af data og programmel, og kan fremdrage væsentlige karakteristika ved den informationsteknologiske udvikling generelt og indenfor den relevante branche.

Dansk

Eleven kan udtrykke sig hensigtsmæssig i forskellige situationer både mundtligt og skriftligt. Derved får eleven styrket sin evne til at indgå i forskellige kommunikative sammenhænge af almen og erhvervsmæssige art.

Eleven kan analysere og vurdere forskellige tekstformer og sætte dem ind i en given sammenhæng.

Eleven får styrket sin personlige og sociale udvikling og opnår indblik i den kulturelle sammenhæng, eleven er en del af.

De enkelte elementer i faget uddybes i en fremadskridende proces i uddannelsen.

Engelsk

Eleven har kommunikativ kompetence. Herved forstås at eleven kan forstå fremmedsprog i skrift og tale.

Kan udtrykke sig skriftligt og mundtligt om personlige og erhvervsfaglige forhold i et enkelt sprog

Kan forstå og forholde sig til enkle tekster på fremmedsproget og har kendskab til almene, samfundsmæssige, erhvervsmæssige og erhvervsfaglige forhold i det fremmede sprogområde. Har kendskab til forskelle og ligheder imellem fremmede og egne kulturområder og kan anvende sproget i kommunikative situationer.

Områdefag:

Metodik og kvalitetssikring

Eleven kan beskrive behovet for en serviceydelse.

Eleven kan dokumentere planlægning af eget arbejde og vurdere kvaliteten i forhold til arbejdsresultat, metode og proces under hensyn til gældende standarder og normer.

Eleven kan søge, finde og bearbejde informationer til brug ved produktionen eller serviceydelsens planlægning og udførelse.

Rengøring og arbejdsplanlægning

Eleven kan genkende og behandle de mest almindelige overflader på gulve, vægge inventar (herunder edb-udstyr) og sanitet.

Eleven kan anvende og forstå leverandørbrugsanvisningers oplysninger i forhold til serviceassistentens arbejdsopgaver, såsom anvendelse, pH-værdi, indhold sikkerhed og dosering.

Eleverne har kendskab til rengøringsplaners opbygning og forskellige måder at formidle planerne på, fx via edb.

Eleven kan anvende redskaber, vogne og maskiner forsvarligt i forhold til sikkerhed og ergonomi.

Eleverne har basisviden om hygiejne.

Eleven kender ”Målesystem til bedømmelse af rengøringskvalitet – DS/INSTA 800”.

Vedligeholdelsesopgaver

Eleven kan udføre mindre vedligeholdelsesopgaver på bygninger, installationer, inventar og udstyr, fx udskiftning af sikringer, elpærer m.v. Eleven kender cirkulærer og regler vedrørende diverse vedligeholdelsesopgaver.

Eleven kan vurdere, hvilken faglig bistand, der skal indhentes.

Specialefag

Rengøringservice

Eleven skal selvstændigt og i samarbejde med andre kunne planlægge, tilrettelægge og udføre service under hensyntagen til kundeønsker og/eller rengøringsplaner indenfor erhvervsrengøring og hjemmeservice. (I dette specialefag skal der arbejdes med det afsluttende specialeprojekt, som eleven skal til eksamen i).

Affaldshåndtering

Eleven kan varetage affaldssortering. Eleven kender til arbejdsmiljølovgivningen. Eleven kender til baggrunden for de miljømæssige og økonomiske forhold, der er gældende for affaldsbortskaffelse. Eleven kan hente råd og vejledning hos offentlig myndighed.

Kontorsupport

Eleven kender til receptionsfunktioner, fx omstilling af telefon. Eleven medvirker ved indkøb af almindelige kontorartikler. Eleven kan betjene almindeligt forekommende kontormaskiner ved massekopiering, sortering og indbinding. Eleven kan varetage intern og ekstern distribution, fx post.

(Det er vigtigt, at eleven får et bredt kendskab til alle forefaldende kontorfunktioner. Desuden skal eleven også trænes i kundebetjening både personligt og pr telefon. Dette kan kombineres med faget ”Kommunikation og samarbejde”).

Valgfri specialefag

Der gives eleven mulighed for at udbygge sit kendskab til de arbejdsfunktioner og den teknologiske udvikling, der er karakteristisk for uddannelsesområdet.

Eleven vælger i samarbejde med praktikplads og skole et af nedenstående valgfag. De valgfri specialefag varer 1 uge.

De valgfri specialefag kan være en udbygning af allerede eksisterende fag.

Valgfag

Den valgfrie undervisning skal kunne understøtte og bidrage til at supplere kvalifikationer med hensyn til hovedforløb og studiekompetence ud fra den enkeltes ønsker og forudsætninger. Undervisningen kan være grundfag og kan vare 2 uger.

Pædagogiske overvejelser:

Generelle overvejelser for alle modulerne.

Undervisningen vil på modulerne være bygget op således, at eleverne styrkes i at arbejde projektorienteret og i at have ansvar for egen læring. Arbejdsformerne skal understøtte udviklingen af både de faglige, personlige og sociale kompetencer.

Det er en proces, som tager tid. Vi har derfor valgt at tilrettelægge modulerne således, at disse arbejdsformer bliver kendte og fortrolige måder at arbejde på.

Eleverne skal i 3. modul udarbejde og eksamineres i et selvstændigt, tværfagligt projekt, derfor er det vigtigt, at de bliver fortrolige med at arbejde projektorienteret.

Faglærerne samarbejder i et team omkring planlægning og gennemførelse af undervisningen, således at eleverne oplever en sammenhæng i uddannelsen.

Informationsteknologi anvendes i stor udstrækning gennem hele uddannelsesforløbet.

Fagene dansk, engelsk og IT fungerer både som selvstændige kursusfag og som støtte til de øvrige fag i modulerne.

Så vidt det er muligt relateres fagene til elevernes egen arbejdsituation.

Der vil i modulerne være ekskursioner med fagligt relevant indhold.

Modul 1

I dette forløb består undervisningen af kursusfag, hvori der kan indgå projekter.

Det tilstræbes, at eleverne i dette modul udover færdighedsmæssige kvalifikationer og konkret viden tilegner sig sociale og personlige kompetencer for dermed at øge deres muligheder for at vurdere og handle i konkrete situationer.

Modul 2

Dette modul består ligeledes af kursusfag, og projekter, hvor eleverne arbejder mere selvstændigt og mere projektorienteret.

Baggrunden for denne planlægning er, at videreudvikle elevernes færdighedsmæssige kvalifikationer, sociale og personlige kompetencer ved selv at planlægge, problematisere, søge informationer, samarbejde og tage ansvar for egen læring.

Modul 3

Dette modul består hovedsageligt af det afsluttende projekt. Modulet afsluttes med en praktisk prøve som bygger på netop dette projekt.

Derudover består prøven af en praktisk del, hvor eleven trækker et på forhånd ukendt spørgsmål (indenfor specialefagene) og efter forberedelse fremlægger det.

Eleverne skal i dette modul kunne arbejde selvstændigt med projektarbejdet, således at de ved afslutningen tager selvstændigt ansvar

og initiativ til at formulere og ikke mindst løse faglige og sociale opgaver og problemer.

Evaluering:

Der evalueres løbende på elevernes standpunkt i forhold til uddannelsens kvalifikationsområder og mål, og der evalueres på elevernes opfattelse af den undervisning, de har modtaget.

Endelig evalueres der efter hvert modul på følgende måde:

- Elevgruppen evaluerer mundtlig i form af projektfremlæggelse for lærergruppen
- Samtlige elever afleverer en skriftlig evaluering til underviserne
- Den enkelte elev deltager efter hvert modul i en udviklingssamtale, hvor udvikling og standpunkt i faglige og personlige kvalifikationer drøftes og eventuelle nye mål sættes.

I forbindelse med udviklingssamtalerne efter hvert skolemodul udfærdiges en skolevejledning for den enkelte elev.

Skolevejledning

Ved afslutning af hvert skolemodul udsteder skolen en skolevejledning til elev og praktikvirksomhed.

Skolevejledningen indeholder standpunktskarakterer efter 13-skalaen i forhold til de opstillede mål. Der er ingen beståelseskrav til skoleperioden.

Desuden kan skolevejledningen indeholde skolens vurdering af elevens behov for supplerende oplæring i virksomheden eller behov for supplerende skoleundervisning i de områdefag, hvor eleven ikke har opnået karakteren 6

Praktik

Bekendtgørelsens krav til uddannelsens praktikdel

Virksomheden skal gennemføre praktikuddannelsen således, at den sammen med skoleundervisningen fører frem til, at eleven kan nå uddannelsens mål.

I praktikuddannelsen tages udgangspunkt i elevens forudgående erhvervserfaring, idet praktikuddannelsen især tager sigte på at træne eleven i de manglende praktiske færdigheder.

Eleven skal på avanceret niveau selvstændigt og kompetent kunne udføre arbejdsfunktioner inden for uddannelsens arbejdsområder. Eleven skal på baggrund af sin faglige, personlige, sociale og kognitive kompetenceudvikling selvstændigt kunne vurdere en problemstilling og planlægge og gennemføre en opgave.

Eleven skal på rutineniveau kunne planlægge, gennemføre og løse en aktivitet i rutine- og kendte situationer og omgivelser i samarbejde med andre.

Eleven skal på begynderniveau kunne løse en opgave og udføre en aktivitet i en kendt situation ud fra en kendt problemstilling og skal kunne udføre en mere kompliceret arbejdsopgave under vejledning.

Målet med praktikuddannelsen er desuden, at eleven opnår kendskab til branchens arbejdsmiljø og at eleven lærer at udføre alle relevante arbejdsfunktioner i branchen.

Praktikken i samarbejde med uddannelsesstedet.

Skolerne anmoder praktikvirksomheden om at deltage i et tæt samarbejde omkring planlægningen af praktikforløbene for eleven. Skolerne inviterer virksomheden til et planlægningsmøde i midten af de 2 første skolemoduler.

På planlægningsmøderne redegør skolerne for målene for uddannelsen i den aktuelle skoleperiode og det drøftes, hvordan virksomheden kan støtte, at eleven når målene.

Skolen foreslår, at der udarbejdes en turnusplan for den enkelte elev og at eleven desuden af skolen får stillet en opgave, der forbinder skoleperiode og praktikperiode og som skal løses i praktikperioden. Endelig foreslår skolerne, at de i praktikperioden fastholder en vis kontakt til eleverne f.eks. i forbindelse med løsning af den stillede opgave.

Mål for praktikperioderne

At eleven kan dokumenter og videreformidle en sammenkobling mellem den teoretiske viden og den praktiske viden.

Eleven udarbejder i hver praktikperiode en rapport, der viser hvilken udvikling eleven har gennemgået i forhold til uddannelsens mål.

Rapporten kan indeholde en beskrivelse af de arbejdsopgaver eleven har arbejdet med i praktikken, såsom arbejdsbeskrivelser, afdelingernes organisation, samarbejdsrelationer, tilberedningsforløb, kvalitetskontrol m.m. Rapporten må gerne indeholde en grafisk dimension, dog skal den udarbejdes af eleven selv.

Praktikperiode 1

Skolerne anbefaler at eleven så vidt det er muligt i praktikken arbejder med følgende hovedemner:

- 1. Rengøring**
- 2. Tilberedning, anretning og servering af mad**

Forslag til arbejdsområder er:

- Daglig rengøring
- Hovedrengøring
- Specialrengøring

Praktikperiode 2

Skolerne anbefaler at eleven så vidt det er muligt i praktikken arbejder med følgende hovedemner:

Forslag til arbejdsopgaver er:

- Specialrengøring
-

Pratikerklæring

Ved afslutning af en praktikperiode udarbejder virksomheden en praktikerklæring til elev og skole. Heri beskrives elevens arbejdsområde og funktioner i praktikperioden, samt bekræfter at eleven har gennemført praktikperioden tilfredsstillende. Desuden kan den indeholde praktikvirksomhedens skøn om eleven har særlige behov med hensyn til skoleundervisning

Bedømmelse og eksamen

Afsluttende opgave

I forbindelse med uddannelsens afslutning udarbejder eleven i sidste skoleperiode et specialeprojekt, som bredt afspejler fagene i specialet: Virksomhedsservice. Specialeprojektet danner baggrund for afholdelse af den mundtlige eksamen.

I eksaminationen indgår en praktisk opgave.

Specialeprojektet tager udgangspunkt i at det er en voksenopgave, hvor eleven selv vælger projektets emne og indhold.

Det afsluttende projekt ses i forlængelse af undervisningsformen, og kan aflægges individuelt eller i grupper på 2 til 5 personer.

Formål

Formålet med eksamen er at vurdere og dokumentere elevens erhvervsfaglige kompetence, dvs. tilegnelse af de faglige og personlige kompetencer, som er målet for Virksomhedsserviceassistenten.

Eleven har opnået erhvervsfaglig kompetence inden for arbejdsområdet, når elevens kombination af viden, færdighed, holdninger og handling sætter eleven i stand til at leve op til de krav, arbejdet stiller til en Virksomhedsserviceassistent.

Eksamensform

Eksamen er mundtlig og fastlagt med udgangspunkt i, at der er tale om en vokseneksamen, hvor eleven har indflydelse på indhold og måden at fremlægge indholdet på. Eleven bestemmer selv, hvorvidt fremlæggelsen aflægges individuelt eller som gruppeeksamen. En elev, der har arbejdet i gruppe og ikke ønsker at deltage i gruppeeksamen, kan aflægge individuel eksamen.

Der laves et oplæg på 5 – 10 minutter pr. elev, hvis det er en gruppeeksamen, som udover at indeholde en redegørelse for og problematisering af det valgte emne også omfatter oplæg til den efterfølgende samtale. Under elevens/elevernes oplæg stilles der ikke spørgsmål, udover evt. enkelte afklarende spørgsmål.

På baggrund af projektet og elevens/elevernes oplæg føres en samtale, der også omfatter vurderinger, perspektivering og omsætning til praksis. Samtalen føres mellem eleven/eleverne, eksaminator og censor. I forbindelse med samtalen, der reelt bør være en samtale og ikke en systematisk udspørgen af eleven/eleverne, skal denne være af en sådan karakter, eleven/eleverne kommer til at redegøre for indhold i uddannelsen, der ikke umiddelbart er forberedt i fremlæggelsen. Men samtalen skal naturligvis føres ind på problemstillinger, der har en logisk forbindelse til elevens/elevernes indgangsvinkel.

Ved gruppeeksamen er det et krav, at hver elev har valgt et område at fremlægge. Dette bør foregå, så der er en logisk sammenhæng mellem de enkelte fremlæggelser for at sikre, at der kan gennemføres en fælles samtale, hvor hele gruppen kan deltage.

I eksamen indgår en praktisk del.

Der trækkes et praktisk spørgsmål indenfor specialefagene. Elev får 15 min. forberedelse.

Eleven viser og forklarer hvorledes opgaven praktisk kan udføres ved hjælp af de tilrådighed værende materialer. Eleven har 10 minutter til den praktiske eksamen.

Tidsforbrug

Eksaminationen varer 30 min. Heri indgår fremlæggelse af projektopgaven samt visning af et ukendt praktisk spørgsmål overfor en lærer og censor.

Bedømmelse:

Specialeprojektet bedømmes på baggrund af det skriftlige projekt, den mundtlige og praktiske fremlæggelse. Den skriftlige, den mundtlige og den praktiske fremlæggelse vægtes ligeligt med 1/3 til hver.

Specialeprojektet skal bestå med mindst 6.

For de fag der ikke indgår i specialeprojektet gives en standpunktskarakter på baggrund af kursustimerne. Der kan evt. forekomme prøver i de enkelte fagområder.

Såfremt der ikke afholdes prøver i de enkelte fag sker bedømmelsen på baggrund af eventuelle afleveringsopgaver og/eller lærerens vurdering af elevens standpunkt.

Gennemsnitskarakterer for grundfag og valgfag skal være mindst 6.

Gennemsnitskarakterer for områdefag og specialefag skal være mindst 6.

Sygeeksamen

Såfremt en elev bliver syg eller af anden uforklaret grund er forhindret i at gennemføre eksamen, tilrettelægger skolen en ny eksamen.

Eksamen skal afholdes så hurtigt som muligt.

Retten til sygeeksamen er betinget af at der foreligger en lægerklæring.

Omprøve og yderligere undervisning.

Såfremt eleven ikke opfylder ovenstående beståelseskrav skal det pågældende specialeprojekt tages om. Dette kan ske næste gang skolen afholder 3. modul eller efter en individuel aftale.

For elever der ikke har opfyldt beståelseskravene til uddannelsen, udarbejder skolen en vejledning, der tilkendegiver elevens behov for supplerende oplæring og eventuel undervisning.

Censorer

Ved uddannelsens prøver medvirker censorer.
Censorerne er offentlighedens garant for:

1. at eksamen opfylder bekendtgørelsens krav.
2. at eksamen gennemføres i overensstemmelse med de gældende bestemmelser, og
3. at eleverne får en ensartet og retfærdig behandling og deres præsentationer en pålidelig bedømmelse.

Finder censor, at kravene ikke er opfyldt, afgiver censor indberetning herom til skolen. Skolen videresender straks indberetningen til Undervisningsministeriet med sine eventuelle bemærkninger. Desuden afgiver censor på opfordring fra skolen eller ministeriet indberetning om prøvers afvikling og resultater.

Skolen udpeger censorer. Undervisningsministeriet kan dog vælge at udpege særlige censorer til at medvirke ved nærmere angivne prøver. Den enkelte skole modtager, normalt 2 måneder før den pågældende prøve afholdes, meddelelse om hvilken prøve ministeriet har udpeget særlige censorer.

Som censor må ikke udpeges en person, som har virket som lærer for en eksaminand i forbindelse med uddannelsen, eller som har virket som praktikansvarlig eller –vejleder for eksaminanden.

Skolebevis

Ved uddannelsens afslutning udsteder skolen et skolebevis til eleven som dokumentation for, at eleven har opnået kompetence inden for uddannelsen med speciale: Virksomhedsservice.

Praktikerklæring

Praktikvirksomheden udsteder en praktikerklæring, hvori fremgår at eleven har gennemført den praktiske del af uddannelsen tilfredsstillende.

Uddannelsesbevis

Uddannelsesbeviset udstedes af det faglige udvalg, når skolen har udstedt skolebevis og praktikvirksomheden har udstedt praktikerklæring for praktikuddannelsen og indeholder en dokumentation for at eleven har opnået kompetence indenfor uddannelsen: Virksomhedsservice.