

**Den lokale**

**Undervisningsplan**

**for**

**1- årig serviceassistentuddannelse**

**2007-2008**

**udarbejdet af Hanne Lundgren**

# **Indhold:**

**Forord**

**Bekendtgørelsen**

**Skolens pædagogiske grundsyn**

**Pædagogiske, didaktiske og metodiske overvejelser**

- 1. Meritbestemmelser**
- 2. Lærerrollen, ressourcer og udstyr**
- 3. Samarbejde med praktikvirksomhederne**

**Samarbejde med det lokale uddannelsesudvalg**

**Uddannelsens gennemførelse**

**Praktik**

**Bedømmelse**

**Kort beskrivelse af fagene**

## **Forord**

Lærelyst og erhvervskompetence skal gå hånd i hånd gennem de læringsforløb vi afvikler for vores elever.

De mere grundlæggende tanker og ideer vedrørende den enkelte uddannelse kan læses i den lokale undervisningsplan.

Den lokale undervisningsplan er udarbejdet i henhold til "Bekendtgørelse om erhvervsuddannelser"..

Formålet med den lokale undervisningsplan er at give brugerne af skolen viden, indflydelse og indsigt i uddannelsens opbygning og undervisningens organisering og gennemførelse på skolen.

I den lokale undervisningsplan kan man læse om følgende:

- Bekendtgørelsen
- De pædagogiske tanker og ideer, som undervisningen bygger på
- Uddannelsens organisering på alle skoleperioder
- Indholdet i skoleperioderne
- Merit, bedømmelse, evaluering og eksamen

## **Bekendtgørelsen**

I bekendtgørelse nr. 345 af 13. maj 2005 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 opgaver ex kopiering og 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 arbejdssituation.

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

Gennem skoleundervisning og praktikundervisning 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 for beskæftigelsesområdet miljømæssige forhold, herunder håndtering af miljømæssige problemstillinger i forbindelse med fagets udførelse.

### **Uddannelsens varighed og struktur:**

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

## **Skolens pædagogiske grundsyn**

Vi lægger vægt på at al undervisning skal være meningsfuld og udbytterig – kort sagt give lærelyst og erhvervskompetence.

De overordnede mål:

- At eleven gennem arbejdet på skolen i samvær med andre udvikler lærelyst og erhvervskompetence, som danner grobund for livslang læring
- At der tages afsæt i den enkeltes forudsætninger, kravene i den enkelte uddannelses bekendtgørelse og de samfundsmæssige ændringer
- At den pædagogiske udvikling afspejles i alle skolens ydelser og at den naturlige erhvervsfaglige sammenhæng mellem EUD og efteruddannelse styrkes
- At skolekulturen i alle forhold er båret af medindflydelse og medansvar, således at skolens dagligdag giver alle optimale vilkår for læring
- At underviserne har en erhvervspædagogisk kompetence, som bygger på faglige, almene, pædagogiske og organisatoriske kvalifikationer, hvor vejledning og supervision skaber forudsætning for fortsat udvikling
- At der tilstræbes en helhed i den enkelte elevs uddannelsesplan

Indfrielse af målene sikres bl.a. gennem en aktiv inddragelse af skolens brugere gennem hele uddannelsen.

Det sker gennem samtaler på skolen og i virksomheden, hvor elevens faglige, personlige og almene kompetenceudvikling er samtalens indhold.

## **Pædagogiske, didaktiske og metodiske overvejelser**

Undervisningen er helhedsorienteret – såvel praktisk som teoretisk – og tager sit udgangspunkt i elevens nuværende eller kommende hverdag. Den helhedsorienterede undervisning skal tage udgangspunkt i elevens faglige niveau.

Læreplansfagene er, hvor det forekommer naturligt, delvis integreret.

Enkelte læreplansfag optræder som kursusfag, men undervisningen tones efter temaer/projekter, således at eleven kan se en sammenhæng mellem de enkelte fag. Dog kan det i såvel dansk som engelsk være hensigtsmæssigt med baggrund i den enkelte elevs forudsætninger, at vælge en mere generel indfaldsvinkel bl.a. hensyntagen til elevens muligheder for at bestå eksamen.

Undervisningen tilrettelægges så den går fra at være relativt lærerstyret til en større elevstyring/elevindflydelse

EDB indgår som et naturligt element i undervisningen.

Da elevforudsætningerne er forskellige, skal undervisningen differentieres, således at den enkeltes baggrund og evt. merit accepteres og respekteres.

Undervisningsmetoderne vil derfor være mangfoldige, for på denne måde at tilgodese samtlige elever.

Differentieringstanken kan kort sammenfattes til paradokset, at man ved en bevidst forskelsbehandling har til hensigt at stille eleverne "lige" med hensyn til deres muligheder for at få optimal udbytte af undervisningen.

Den eksakte differentieringsform kan ikke beskrives generelt, men må afhænge af det enkelte hold og det tilknyttede lærerteam.

Indenfor grundfagene dansk, engelsk er der mulighed for at give eleven merit.

Indgår fagene i helhedsorienteret undervisning sammen med andre fag, gælder meritten kun for eksamen. Undervisningen følges da i fuldt omfang.

### **Meritbestemmelser**

Skolen giver merit for allerede opnåede kundskaber.

Både relevant uddannelse og relevant arbejds erfaring kan give merit

Det betyder, at eleven mod fornøden skriftlig dokumentation eller gennem praktisk kunnen, kan få afkortet sin undervisningstid, eller kan vælge andre fag i uddannelsen.

### **Lærerrollen, ressourcer og udstyr**

For at tilgodese kravene til undervisningens gennemførelse bl.a. med hensyn til sammenhængen mellem de enkelte fag, hvor et samarbejde mellem lærere fra forskellige faggrupper er nødvendigt, etableres lærerteams på de enkelte moduler/skoleophold.

Lærerne vil oftest arbejde som fageksperter og inspiratorer i starten af de enkelte moduler/skoleophold. Efterhånden som eleverne gøres ansvarlige for egen læring ændres lærerrollen til at være konsulent/vejleder.

I uddannelsesforløbet skal den enkelte elev udvikle sine evner til selvstændigt at kunne tage vare om sin egen læring.

I løbet af uddannelsen vil eleven opleve at den traditionelle undervisning, hvor læreren i en forberedt og struktureret lektion underviser eleverne i et stofområde, i højere grad suppleres med undervisningsformer, der sætter elevens eget ansvar i centrum for læringen. Disse undervisningsformer karakteriseres ved, at læreren støtter eleven med at organisere tilrettelæggelse af opgaver og projekter, hvorefter læreren vil varetage opgaven som konsulent, der guider og støtter eleven i håndtering og strukturering af læringsprocessen.

## **Samarbejde med praktikvirksomhederne**

Den 1-årige serviceassistentuddannelse sigter på at uddanne personale indenfor et område, der tidligere beskæftigede ufaglært arbejdskraft.

Målet er dels at sikre kvalificeret arbejdskraft, der matcher fremtidens krav i et servicefag, dels at sikre et mere alsidigt og spændende jobindhold indenfor et fagområde, som traditionelt har været både ensidigt og fysisk belastende.

For de virksomheder, der nu er i gang med at uddanne serviceassistenter, er uddannelsesplanlægning for denne gruppe af ansatte noget nyt. Det er derfor væsentligt at få etableret et godt samarbejde mellem skole, virksomhed og elev allerede fra starten af uddannelsesforløbet. Dette samarbejde skal sikre sammenhæng i elevens uddannelsesforløb og sikre, at eleven når de for uddannelsen fastsatte mål.

Ved afslutningen af skoleperioden udarbejder skolen en skoleerklæring, hvoraf det fremgår, hvilke kompetencer og standpunktskarakterer eleven har opnået, og efter hver praktikperiode udarbejder virksomheden en praktikerklæring (praktikerklæring fra SUS)

Desuden udarbejder skolen en praktikvejledning. Den udfyldes af elev, virksomhed og skole i samarbejde og danner udgangspunkt for udarbejdelsen af en specifik uddannelsesplan, for såvel hver praktikperiode som de efterfølgende skoleperioder, hvoraf det fremgår, hvilke kompetencer eleven har opnået i praktikperioden.

Gennem hele uddannelsesforløbet skal der være et tæt samarbejde mellem skole og praktikvirksomhed gennem samtaler, praktikværtssdage på skolen og ved at kontaktlæreren besøger virksomheden i løbet af uddannelsesforløbet.

## **Samarbejde med det lokale uddannelsesudvalg**

Udarbejdelse og revision af den lokale undervisningsplan foretages af AMU-Vest. Det lokale uddannelsesudvalg inddrages ved udarbejdelsen, og inden den lokale undervisningsplan endelig godkendes og placeres på AMU-Vest`s hjemmeside, er den behandlet og godkendt.

Gennem dette samarbejde sikres, at undervisningsplanen lever op til behov og forventninger i lokalområdet.

## **Uddannelsens gennemførelse**

Uddannelsen gennemføres i samarbejde med

AMU-Vest

EUC Vest

Uddannelsesstederne gennemfører Voksenuddannelsen til Serviceassistent indenfor specialerne:

1. Virksomhedsservice
2. Hospitalsservice

Uddannelsen er beskrevet i bekendtgørelse om uddannelse til serviceassistent – undervisningsministeriets bekendtgørelse.

Uddannelsen er en vekselvirkning mellem skoleperioder og praktikperioder efter følgende opbygning:

### **Modul I (1. skoleperiode):**

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 ( 2. skoleperiode):**

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, og søge informationer, samarbejde og tage ansvar for egen læring.

### **Modul 3 ( 3. skoleperiode):**

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 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.

Undervisningen på skoleperioderne indeholder følgende grundfag, områdefag og specialefag:

#### **Grundfag:**

IT  
Psykologi  
Arbejds miljø  
Materialeforståelse  
Produktudvikling

Dansk  
Hygiejne  
Førstehjælp  
Brandbekæmpelse  
Sundhed

### **Områdefag:**

Ergonomi  
Kvalitetssikring  
Rengøring  
Rengøring og arbejdsplanlægning  
Ernæringslære og madlavning  
Anretning og servering  
Kommunikation og Samarbejde  
Vedligeholdelsesopgaver

### **Specialefag:**

Rengøringservice  
Affaldshåndtering  
Kontorsupport  
Valgfri specialefag

### **Evaluering:**

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

Endelig evalueres der efter hvert modul på følgende måde:

- Elevgruppen evaluerer mundtligt for lærergruppen
- Samtlige elever afleverer en skriftlig evaluering til underviserne
- Den enkelte elev har mulighed for en udviklingssamtale, hvor udvikling og standpunkt i faglige og personlige kvalifikationer drøftes og eventuelle nye mål sættes

## **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 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 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 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**

Skolen anmoder praktikvirksomheden om at deltage i et tæt samarbejde omkring planlægningen af praktikforløbene for eleven.

Skolen inviterer virksomheden til et planlægningsmøde i midten af de 2 første skolemoduler.

På planlægningsmøderne redegør skolen 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 skoleperioden og praktikperioden og som skal løses i praktikperioden.

Endelig foreslår skolen, at de i praktikperioden fastholder en vis kontakt til eleverne f.eks. i forbindelse med løsning af den stillede opgave.

### **Mål for praktikperioderne**

Målet er at eleven kan dokumentere 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 skal udarbejdes af eleven selv.

### **Eksempel på Praktikperiode 1:**

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

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

Evt. forslag til arbejdsområder er:

1. Daglig rengøring
2. Hovedrengøring
3. Specialrengøring

### **Eksempel på Praktikperiode 2:**

Skolen anbefaler at eleven så vidt muligt i praktikken arbejder med følgende hovedemner:

1. Specialrengøring
2. Arbejds miljø
3. Tilberedning af lettere anretninger
4. Kontorsupport

### **Praktikerklæring**

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**

### **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

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

### **Formål**

Formålet med eksamen er at vurdere og dokumentere elevens erhvervsfaglige kompetence, d.v.s. tilegnelse af de faglige og personlige kompetencer, som er målet for uddannelsen.

### **Eksamensform**

Eksamen er mundtlig og fastlagt med udgangspunkt i, at der er tale om en vokseksamen, hvor eleven har indflydelse på indhold og måden at fremlægge indholdet på.

Der laves et oplæg på 5-10 min 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.

På baggrund af projektet og elevens/elevernes oplæg føres en samtale, der også omfatter vurderinger.

Samtalen føres mellem eleven og eksaminator.

I eksamen indgår en praktisk del.

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

Eleven viser og forklarer hvorledes opgaven praktisk kan udføres ved hjælp af de til rådighed værende materialer.

**Bedømmelse:**

Specialeprojektet bedømmes på baggrund af det skriftlige projekt, den mundtlige og praktiske fremlæggelse.

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

## **Kort beskrivelse af Grundfag, Områdefag og Specialefag:**

### **Grundfag:**

**IT:** Eleven kan anvende relevante informationsteknologiske værktøjer på grundlæggende niveau.  
Eleven får begyndende færdigheder i håndtering af data og programmer og kan forholde sig til de muligheder og begrænsninger der er indenfor IT

**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, samt indblik i personlighed og omgivelsernes påvirkninger på menneskets adfærd og udvikling

### **Materiale-**

**Forståelse** Eleven kan overholde gældende regler og sikkerhedsforskrifter i forbindelse med anvendelse og bearbejdning af forskellige materialer, herunder søge informationer om materialers tekniske, miljømæssige og økonomiske specifikationer.

### **Produkt-**

**Udvikling** Eleven kan arbejde kreativt og systematisk samt anvende strukturerede teknikker i.f.m. udvikling og fremstilling af produkter eller serviceydelser indenfor den relevante branche.

Eleven kan dokumentere planlægning af eget arbejde og vurdere kvaliteten i.f.t. gældende standarder og normer

**Dansk** Eleven kan udtrykke sig hensigtsmæssig i forskellige situationer både skriftligt som mundtligt.

Eleven kan analysere og vurdere forskellige tekstformer

**Hygiejne** Eleven kan rutinemæssigt anvende metoder og forholdsregler i forbindelse med opretholdelse af god produktionshygiejne i den relevante branche  
Eleven kender til principperne ved egenkontrol

#### **Første-**

**Hjælp** Eleven får såvel teoretiske og praktiske færdigheder og vil være i stand til at yde førstehjælp ved ulykker og pludselig sygdomme

**Brand** Med udgang i en brandinstruks skal eleven tilegne sig viden, så eleven ved, hvordan man bør forholde sig i tilfælde af brand, og hvordan man ved simple hjælpemidler og metoder kan slukke mindre brande.

**Sundhed** Eleven kan redegøre for sundhedens fysiske, hygiejniske og ernæringsmæssige aspekter.  
Eleven opnår kendskab til almindelig forekommende diæter, samt opnår forståelse for betydningen af forebyggelse frem for behandling.

#### **Områdefag:**

**Ergonomi:** Eleven har kendskab til ergonomi og kan gennem fysiske øvelser rette arbejdsstillinger og rutiner  
Eleven kender til arbejdsteknikker ved anvendelse af redskaber og maskiner, samt får en basisviden om anvendelse af de rette arbejdsstillinger og basale teknikker til løft, træk og skub.

#### **Rengøring**

##### **Arbejds-**

**Planlægn.** 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 alm. Forekommende rengøringsvogne, redskaber og maskiner og kan anvende disse.

Eleven skal kende rengøringsmidlers indhold og virkemåde

## **Ernæring**

### **Og mad-**

**Lavning:** Eleven har kendskab til principper i sammensætning af ernæringsrigtig kost.

Eleven kan tilberede og anrette ernæringsrigtig mad samt får 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

## **Kommuni-**

### **kation:**

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

## **Vedligeholdelsesop-**

### **gaver:**

Eleven kan udføre mindre vedligeholdelsesopgaver , 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**

### **Rengørings-**

#### **service:**

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.

## **Affalds-**

### **håndtering**

Eleven kan varetage affaldssortering. Eleven kender til arbejdsmiljølovgivningen. Eleven kan hente råd og vejledning hos offentlig myndighed.

**Kontor-  
support:**

Eleven kan betjene almindeligt forekommende kontormaskiner ved massekopiering, sortering og indbinding. Eleven får indblik i journalisering samt varetagelse af intern og ekstern distribution, ligesom rapportskrivning kan foretages.

**Valgfri specialefag:**

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