

Lokal undervisningsplan

Serviceassistentuddannelsen Grundforløb 2 & hovedforløbene

Opdateret 2021



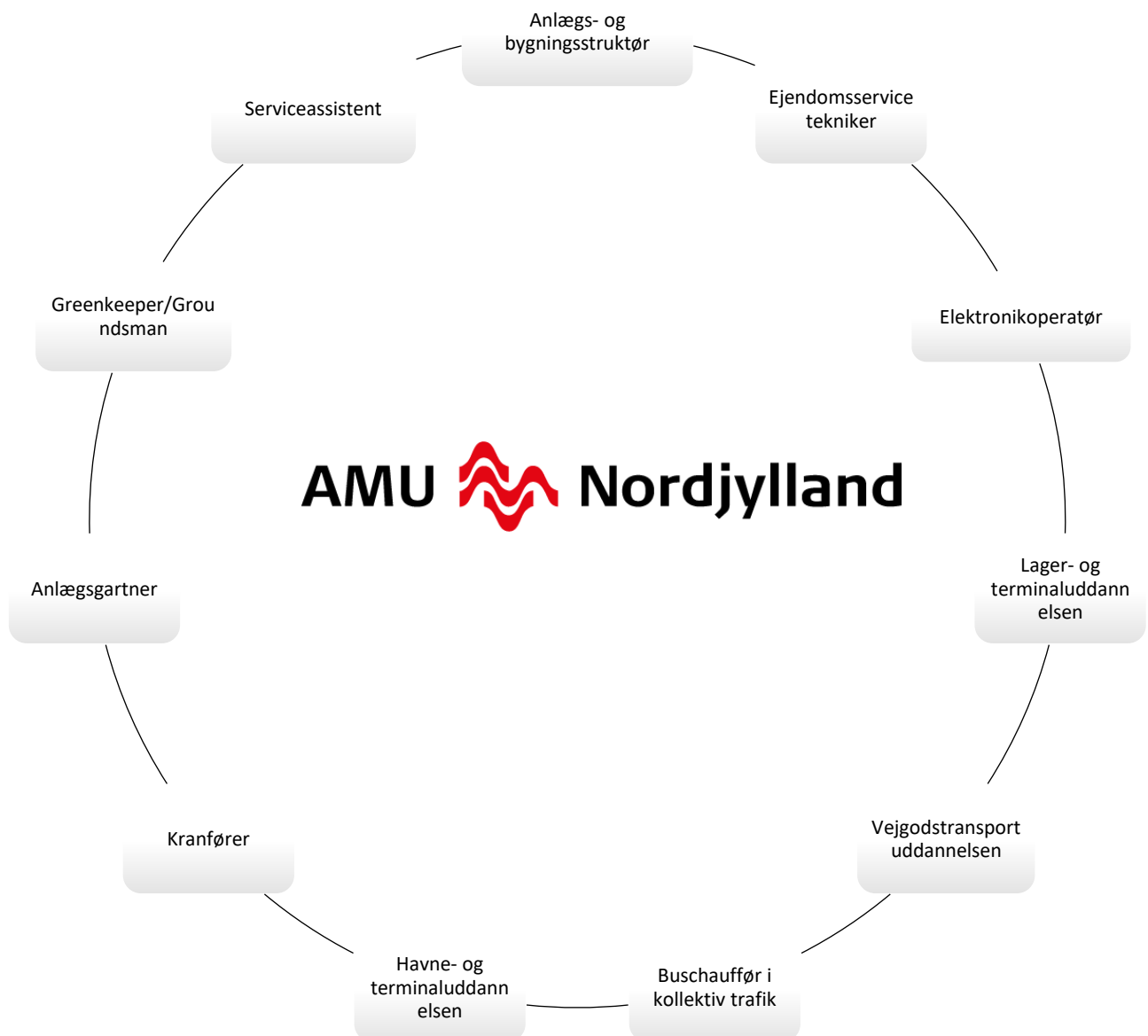
Indholdsfortegnelse

1.0 Generelt	3
2.0 Indledning	4
3.0 Læringsmål for undervisningen	5
4.0 Kriterier for vurdering af dine kompetencer og forudsætninger	7
4.1 Realkompetencevurdering	7
4.2 Elevtype	7
4.3 Undervisningsdifferentiering	8
5.0 Struktur og indhold i undervisningen	8
5.1 Uddannelses struktur	8
5.2 Uddannelsens indhold	9
6.0 Evaluering og bedømmelse	10
6.1 Bedømmelsesplan	10
6.2 Løbende bedømmelse	11
6.3 Bedømmelse af faglige og almene kompetencer	11
6.4 Bedømmelse af personlige kompetencer	11
6.5 Afsluttende prøve	11
6.5.0 Grundforløbs prøve	11
6.5.1 Trin 1 - Rengøringstekniker	12
6.5.2 Afsluttende prøve trin 2 – Serviceassistent	12
6.6 Evaluering	12
7.0 Udstedelse af uddannelsesbevis	13
8.0 Eksamensregler	13
9.0 Lærerkvalifikationer	13
10.0 Praktiske oplysninger	14
11.0 Love og bekendtgørelser	14

1.0 Generelt

AMU Nordjylland er en bredtfavnende uddannelsesinstitution, der har fokus på at understøtte det fleksible danske arbejdsmarked med relevante og målrettede uddannelsestilbud. AMU Nordjylland tilbyder både erhvervsuddannelser (EUD) og arbejdsmarkedsuddannelser (AMU) på alle niveauer – fra de helt grundlæggende til de mere specialiserede.

AMU Nordjylland udbyder grund- og hovedforløb inden for følgende uddannelser:



2.0 Indledning

Her kan du finde informationer om uddannelsens retsgrundlag.

Denne lokale undervisningsplan er bygget op jfr. Serviceassistentuddannelsen, BEK nr. 519 af 27/04/2020, bekendtgørelse om Serviceassistentuddannelsen. Den lokale undervisningsplan (LUP) er en beskrivelse af undervisningens gennemførelse, når du er på skole på AMU Nordjylland.

Formålet med undervisningsplanen er at synliggøre undervisningens indhold, struktur, pædagogiske og didaktiske overvejelser i forhold til skolens generelle fælles pædagogiske og didaktiske grundlag.

Den lokale undervisningsplan hviler på det gældende lovgivningsmæssige grundlag, der er gældende for erhvervsuddannelserne og den enkelte uddannelse. Alle henvisninger til love, bekendtgørelser mv. findes i skolens generelle undervisningsplan.

Udviklingen af undervisningsplanen er sket i et samarbejde blandt faglærerne i afdelingen på baggrund af skolens fælles pædagogiske og didaktiske grundlag. Den videre udvikling er sidenhen sket i samarbejde med det lokale uddannelsesudvalg for uddannelsen.

Planen er udarbejdet i samarbejde med det lokale uddannelsesudvalg for uddannelsen og vil blive revideret løbende i henhold til udviklingen af faglig, pædagogisk og uddannelsespolitisk karakter. Den lokale undervisningsplan vil blive regelmæssigt revideret og opdateret.

3.0 Læringsmål for undervisningen

Med Serviceassistentuddannelsen hos AMU Nordjylland lærer du, alt det du skal bruge for at blive faglært Serviceassistent.

- Målet for undervisningen som helhed og læringsaktiviteter som indgår på **grundforløbet** ses nedenfor.

Undervisning GF2	Tema 1	Tema 2	Tema 3	Tema 4	Tema 5
Fag	Servicefaget	Rengøring som et servicefag	Måltid og service	Arbejds miljø i servicebranchen	Projekt skrivning og grundforløbsprøve
Samlet varighed	1 uge	5 uger	5 uger	5 uger	4 uger
Læringsmål	<p>Du får grundlæggende viden om kommunikation, samarbejde og service.</p> <p>Du får færdigheder i at anvende følgende grundlæggende metoder og redskaber til løsning af enkle opgaver under overholdelse af relevante forskrifter:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Servicemindet i handlen i jobsituationen - Kommunikation både mundtligt og skriftligt - Benyttelse af elektronisk kommunikation - Konflikt håndtering mellem kollegaer, kunder og brugere 	<p>Du får grundlæggende viden om hygiejne, personlig hygiejne, hygiejne-standarde, mikroorganismer og smitteveje, samt arbejdets udførelse efter en arbejdsplan.</p> <p>Du får færdigheder i at anvende følgende grundlæggende metoder og redskaber til løsning af enkle opgaver under overholdelse af relevante forskrifter:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ergonomisk korrekt rengøringsarbejde - Korrekt håndhygiejne - Hygiejnisk og korrekt udførelse af rengøringsarbejde, så smitteveje brydes. - Almindelig forekommende rengøringsmaskiner - Almindelig erhvervsrengøring af forskellige lokale- og materialetyper med korrekt valg af midler - Egnede arbejds metoder og rationelt arbejde 	<p>Du får grundlæggende viden om kostens betydning for helbred og velvære, anretning og servering af mad og opbevaring og salg af mad.</p> <p>Du får færdigheder i at anvende følgende grundlæggende metoder og redskaber til løsning af enkle opgaver under overholdelse af relevante forskrifter:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Almindelig forekommende køkkenmaskiner - Medvirke ved tilberedning og anretning af erhvervsmæssig mad - Egenkontrol ved produktion og salg af mad 	<p>Du får grundlæggende viden om fysisk og psykisk velvære for et godt arbejds- og fritidsliv. Samfundet og arbejdsmarkedet herunder rettigheder og pligter.</p> <p>I dette modul vil der i en periode være i virksomhedsforlagt undervisning, det vil sige:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Du selv skal kontakte -og lave aftale med en arbejdsgiver - Undersøge om der er mulighed for en elevplads - Være i øvelsespraktik min. 1 uge (min. 32 timer) - Følge en medarbejder under forløbet - Du får certifikat i Første Hjælp og Elementær brandbekæmpelse 	<p>Du udarbejder forud for den praktiske prøve, en case besvarelse. Der forlægges 3 udarbejdede cases som du kan trække imellem:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Opgaveskrivningen skal holdes inden for en tidsramme på 4 – 5 skoleundervisnings dage. Du vil undervejs, kunne modtage vejledning og du afleverer svar på case 1 – 2 uger, inden den praktiske prøve.

- Målet for undervisningen som helhed og læringsaktiviteter som indgår på **rengøringstekniker** delen ses nedenfor.

Undervisning HF1 & HF2	
Samlet varighed	12 eller 11 uger
Læringsmål	<p>På rengøringstekniker uddannelsen lærer du:</p> <ul style="list-style-type: none"> • At planlægge, rationelt udføre og vurdere daglige og specielle rengørings- og serviceopgaver på institutioner, hospitaler, virksomheder og private hjem efter givne rengøringsplaner og de særlige forhold, der er på det aktuelle arbejdsområde. • At anvende redskaber, vogne og maskiner korrekt i forhold til gældende retningslinjer for sikkerhed og ergonomi. • At vælge og anvende korrekte rengøringsmidler i henhold til overflader og opgavens art og under planlægning og udførelse af rengøringsopgaver tage hensyn til personlig sikkerhed og det interne samt eksterne miljø. • At udføre dit praktiske arbejde på baggrund af teoretisk viden om generelle hygiejniske principper herunder viden om arbejdsbeklædning, personlig- og håndhygiejne og reflektere over udførelsen af praktiske opgaver. • At forebygge og hindre spredning af mikroorganismer, bryde smitteveje og sikre en relevant hygiejnisk standard i det aktuelle arbejdsområde. • At efter givne retningslinjer selvstændigt planlægge og udføre rengøringsopgaver, så gældende hygiejnestandarder overholdes. • At redegøre for arbejdet med kvalitet, anvende kvalitetsmålesystemer til vurdering af rengøringskvalitet og definere objektgrupper og urenheder. At vurdere kvalitetsniveau ud fra en bestemt kvalitetsprofil og anvende forskellige vurderingsskemaer. • At anvende informationsteknologi hensigtsmæssigt til kommunikation og informationssøgning. • At udtrykke dig forståeligt i skrift og tale, der passer til situationen og kommunikere hensigtsmæssigt i samarbejde og samvær med andre. Du bliver bevidst om kommunikationens, samarbejdets og samspilletets betydning. Og yde service i forbindelse med kunde- og brugerkontakt. • At forebygge arbejdsbetingede skader og lidelser hos dig selv og andre, på baggrund af holdning til og viden om kroppens fysik og funktion. • At udføre affaldshåndtering ud fra forståelse for sammenhæng mellem håndtering af affald og det samlede miljø og samtidigt håndtere affaldet på en for miljøet og den personlige sikkerhed hensigtsmæssig måde. • At medvirke til udvikling og innovation i virksomheder på det private og offentlige arbejdsmarked og redegørelse for fagets historie, udvikling og vilkår. Du får forståelse for og kan indgå i samarbejdsrelationer på arbejdspladsen. • At medvirke til forebyggelse og håndtere konflikter på arbejdspladsen.

- Målet for undervisningen som helhed og læringsaktiviteter som indgår på **serviceassistent** delen kan ses nedenfor.

Undervisning HF3 & HF4	
Samlet varighed	12 eller 11 uger
Læringsmål	<p>På serviceassistent uddannelsen lærer du:</p> <ul style="list-style-type: none"> • At anvende engelsk hensigtsmæssigt i almindelige dagligdagssituationer i servicebranchen. • At planlægge, klargøre og gennemføre serviceopgaver i forbindelse med møder og mindre konferencer. • At anvende grundtilberedningsmetoder ved fremstilling af enkle varme og kolde retter. • At yde kontorsupport i form af telefonpasning og betjene almindeligt forekommende kontormaskiner samt bestille og modtage varer. • At udføre simple serveringsformer. • At udføre service og bistå relevante faggrupper i virksomheder, institutioner mv.

4.0 Kriterier for vurdering af dine kompetencer og forudsætninger

4.1 Realkompetencevurdering

Kompetencevurderingen foretages med henblik på at vurdere dine forudsætninger for uddannelsen. De undervisningsmæssige forudsætninger og behov afklares i løbet af uddannelsens første 2 uger. På baggrund af vurderingen udarbejdes en personlig uddannelsesplan.

Du kan læse mere på følgende link: <https://www.uvm.dk/erhvervsuddannelser/adgang-og-optagelse/realkompetencevurdering>

4.2 Elevtype

På baggrund af din realkompetencevurdering bestemmes hvilken elev type du er.

Serviceassistentuddannelsen kan gennemføres på 4 forskellige måder alt efter hvilken alder og hvilken elevtype du er.

EUD

Er for dig som er under 25 år. her gennemfører du uddannelsen med fuld længde. Uddannelsen veksler mellem skole og praktik

EUV3

Er for dig der er over 25 år og som ikke har relevant erhvervs erfaring eller anden skolegang. Uddannelsen skal gennemføres på samme vilkår som EUD elever

EUV2

Er for dig der er over 25 år og som har en gymnasial eller anden uddannelse i forvejen og som har mindre end 2 års relevant erfaring inden for branchen. Du gennemfører uddannelsen med en vekslen mellem skole og praktik. På hovedforløbene er din skoletid afkortet med 10 %

EUV1

Er for dig der er over 25 år og som har mere end 2 års relevant erfaring inden for branchen. du gennemfører uddannelsen uden praktik og er kun i skole

4.3 Undervisningsdifferentiering

Differentieringen tager udgangspunkt i elevens standpunkt og behov. Undervisningen tilrettelægges inden for grundforløbet/hovedforløbenes rammer, således at undervisningen tilpasses elevens forudsætninger.

Måden, hvorpå der differentieres, er afhængig af den enkeltes kompetencer, undervisningens indhold og aktivitet.

Et forløb kan for eksempel tilrettelægges således, at elevens erfaringer inddrages og danner grundlag for belysning og vurdering af en problemstilling.

En anden anvendt differentieringsmetode er at arbejde med et fælles kernestof inden for et emne, hvorefter der individuelt eller i grupper arbejdes med delemner.

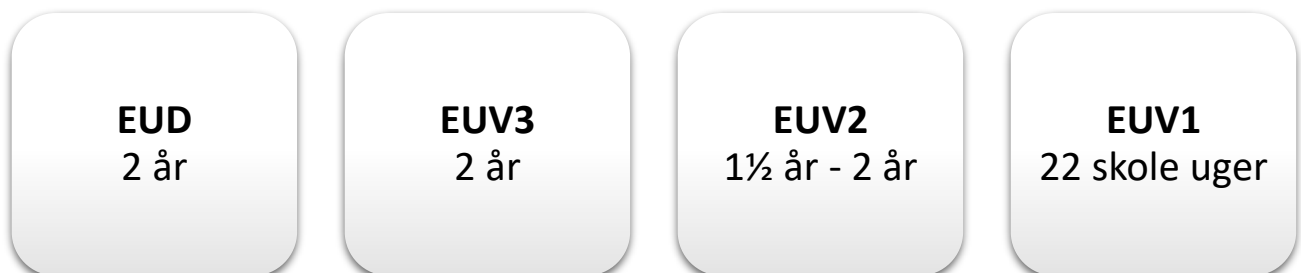
I andre undervisningssituationer differentieres ved hjælp af:

- Tiden, der er til rådighed for opgaveløsningen.
- Opgavemængden og opgavetyper.
- Arbejdsmetoder og hjælpemidler.

5.0 Struktur og indhold i undervisningen

5.1 Uddannelses struktur

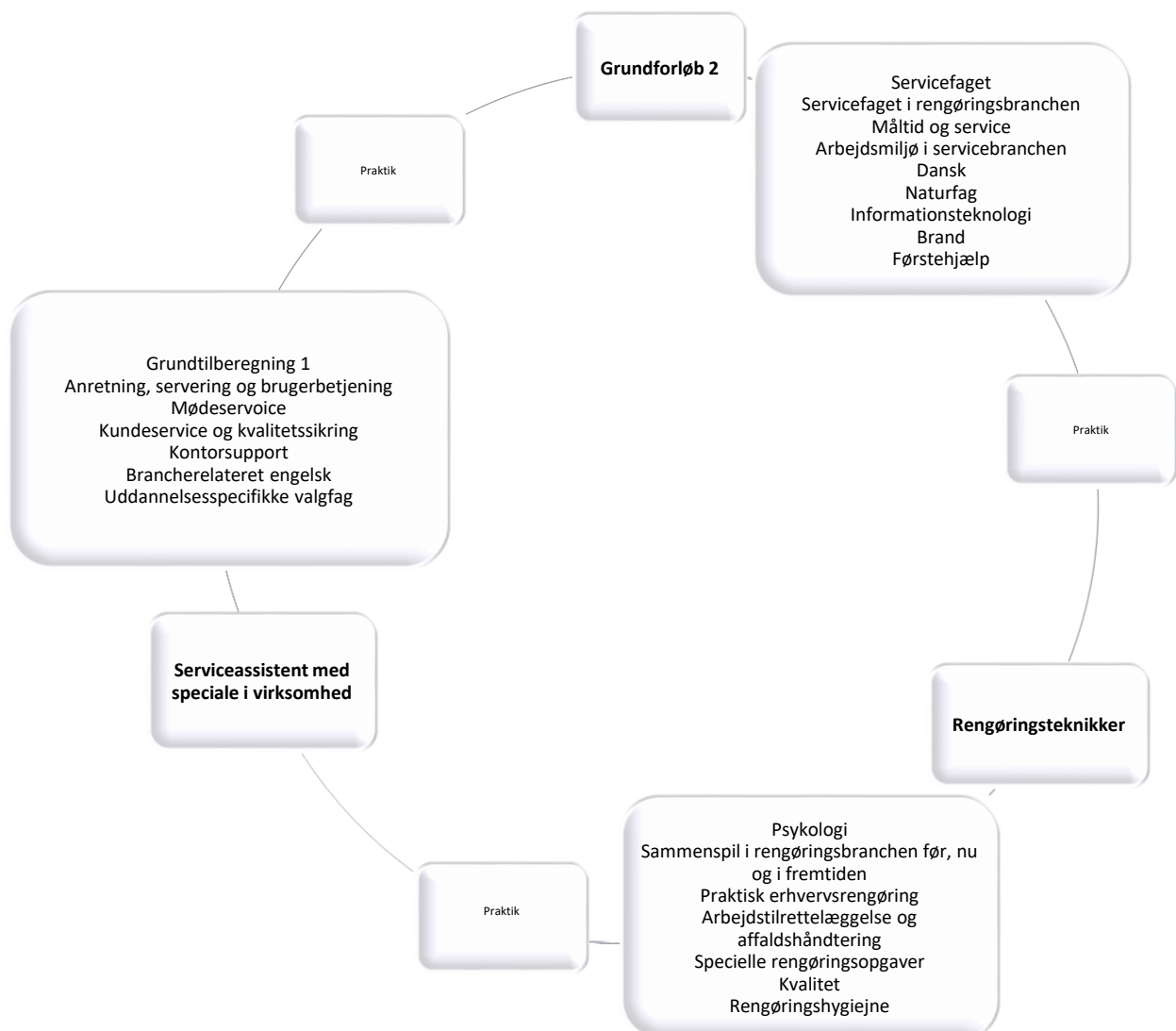
Neden for kan du se hvor langtid serviceassistent uddannelsen tager ud fra hvilken elevtype du er:



5.2 Uddannelsens indhold

Undervisningen på serviceassistentuddannelsen udøves under tre former:

- **Det integrerede forløb**, hvor flere kompetencer inddrages i et undervisningsforløb. Denne form for undervisning forekommer i de særlige kompetencer forud for hovedforløbene.
- **Det tematiserede forløb**, hvor eleven arbejder med indgangens fælles kompetencer målrettet serviceområdet, motion og bevægelse er også punkter der inddrages i den praktiske læring.
- **Det projektorienterede forløb**, hvor den helhedsorienterede undervisning anvendes således, at eleven selv formulerer en opgave, der tilgodeser grundforløbets mål.



6.0 Evaluering og bedømmelse

6.1 Bedømmelsesplan

Fagene vurderes ud fra de enkelte fags præstationsstandarder, som er følgende:

	Faglige/erhvervsrettede kvalifikationer og kompetencer	Personlige kvalifikationer og kompetencer
Begynder	Du 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 flg. personlige kompetence til at sætte sig ind i uddannelsens fundamentale kundskabs- og færdighedsområder og kompetence til at udvikle ansvarlighed samt grundlag for fortsat læring. På begynderniveauet grundlægges ligeledes selvstændighed i opgaveløsning.
Rutine	Du kan planlægge og gennemføre en opgave/aktivitet eller løse et problem i rutine og/eller kendte situationer og omgivelser – alene og i samarbejde med andre.	På dette niveau lægges der vægt på flg. personlige kompetence 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 omstilling.
Avanceret	Du kan vurdere et problem, kan planlægge, løse og gennemføre en opgave/aktivitet eller løse et problem også i ikke rutine situationer – alene og i samarbejde med andre – under hensyntagen til opgavens art.	På dette niveau lægges der vægt på den personlige kompetence til at tage selvstændigt ansvar og vise initiativ, samt kompetence til selv at formulere og løse faglige og sociale opgaver og problemer. Yderligere lægges vægt på kvalitetssans og kreativitet.
Ekspert	Du kan løse komplekse arbejdsopgaver og kan argumentere for valg af løsninger af opståede problemer. Der lægges vægt på evnen til at kunne bruge allerede opnåede kompetencer i en ny kontekst, på evnen til at arbejde med overblik og deltage i arbejdspladsens innovative processer	På dette niveau lægges vægt på den personlige kompetence til målrettet at kunne planlægge, tilrettelægge, udføre og evaluere arbejdsprocesserne således at, kvaliteten i processen og resultatet sikres. Endvidere lægges vægt på, at eleven kan vurdere og begrunde behovet for forbedringer af arbejdsprocesser, samt på at du kan kommunikere om din faglighed i alle relevante sammenhænge

6.2 Løbende bedømmelse

Bedømmelse er det praktiske og konstruktive redskab, der anvendes i forhold til din udvikling og opnåelse af personlige og faglige kompetencer. Den løbende bedømmelse er et centralt element i skolens kvalitetssikring og består af:

- Bedømmelse af dine faglige kompetencer,
- Bedømmelse af dine personlige kompetencer.

6.3 Bedømmelse af faglige og almene kompetencer

Der skal under hele uddannelsen både i skoleperioderne og i praktikperioderne foregå en løbende evaluering af dine faglige og almene niveau. Der gives karakter i grundfag, uddannelsesspecifikke fag og uddannelses specifikke valgfag. Der anvendes 7-trins-skalaen.

6.4 Bedømmelse af personlige kompetencer

Bedømmelse af dine personlige kompetencer bygger dels på selvevaluering dels på lærergruppens bedømmelse. Rent praktisk sker denne bedømmelse gennem en løbende vurdering af eleven i undervisningen. Lærerteamet foretager en fælles vurdering af elevernes udvikling ved jævnlige teammøde.

De personlige kompetencer bedømmes ud fra en faglig synsvinkel ved en vurdering af, hvordan du optræder i professionsmæssig sammenhæng eksempelvis ved betjening og vejledning af kunder, samarbejde med kolleger samt ansvarlighed over for materiel og sikkerhed ved udøvelse af jobfunktionen.

6.5 Afsluttende prøve

6.5.0 Grundforløbs prøve

Du udarbejder forud for den praktiske prøve, en **case besvarelse**. Der forlægges 3 udarbejdede cases som du kan trække imellem. Opgaveskrivningen skal holdes inden for en tidsramme på 4 – 5 skoleundervisnings dage. Du vil undervejs, kunne modtage vejledning og du afleverer svar på case 1 – 2 uger, inden den praktiske prøve. Du skal på prøve dagen tage udgangspunkt i den skrevne opgave og afholde et mundtligt oplæg på 5 – 10 minutter. Der må anvendes Power Point, plancher, Prezi mm. Til den praktiske prøve er der udarbejdet 15 forskellige opgaver, som du skal trække én af og udfører. Den praktiske del afholdes inden for en tidsramme på 10 – 15 min. Prøvetiden er inkl. votering i alt 30 minutter. Der gives ikke tid til forberedelse. Censor vælges fra andre uddannelsesinstitutioner eller fra erhvervslivet.

6.5.1 Trin 1 - Rengøringstekniker

Uddannelsens trin 1, rengøringstekniker afsluttes med en prøve for alle elever. Hvis du dumper, skal du have mulighed for en senere reeksamination. Det er kun muligt at gå til prøve 2 gange. Du trækker en praktisk rengøringsopgave, som udføres for en lærer og en censor. Du skal mundtligt redegøre for valg af opgaveløsningen. Opgavernes indhold tilrettelægges af skolen. Prøvetiden er inkl. votering i alt 30 minutter. Der gives ikke tid til forberedelse. Censor vælges fra andre uddannelsesinstitutioner eller fra erhvervslivet.

6.5.2 Afsluttende prøve trin 2 – Serviceassistent

Som en del af den sidste skoleperiode i uddannelsen til trin 2 - serviceassistent udarbejdes et projekt, der tager udgangspunkt i et eller flere bundne eller valgfri specialefag.

Du vælger sammen med læreren en problemformulering for projektopgaven.

Problemformuleringen godkendes af læreren. Specialeprojektet afleveres i form af en skriftlig rapport, som forsvares til eksamen.

Projektet skrives individuelt eller i grupper på max 3 personer, men eksamen er individuel.

Projektet må max 24000 anslag, hvis projektet skrives alene og 36000 anslag for en gruppe på 3 personer.

Efter fremlæggelsen af projektet trækker du en praktisk opgave, som udføres.

De praktiske opgaver, der trækkes, er opgaver inden for de uddannelsesspecifikke fag.

Der gives ikke forberedelsestid til udførelsen af den praktiske opgave.

Prøvetiden inkl. votering er i alt 45 minutter, som fordeles mellem projektfrelæggelse og den praktiske opgave. Det er vigtigt, at du både bedømmes på den praktiske, skriftlige og mundtlige del af opgaven. Der gives en samlet karakter.

Censor vælges fra andre uddannelsesinstitutioner eller fra erhvervslivet.

6.6 Evaluering

Faglige kompetencer:

Faglige kompetencer vil blive vurderet efter, i hvor høj grad du lever op til de mål, der er beskrevet under de enkelte læringselementer. Herunder:

- De faglige emner i læringselementet, hvordan du anvender udstyr/værktøj, finder data og anvender disse.
- Hvordan du gennemfører opgaverne i forhold til egen sikkerhed, andre personer og udstyret.

Personlige kompetencer:

Personlige kompetencer vil blive evalueret i forhold til, hvordan du fungerer i de forskellige undervisningssituationer, og der vil blive evalueret i forhold til kompetencer, der er væsentlige for at kunne fungere på en arbejdsplads.

I evalueringen vil indgå:

- Dine evner til at samarbejde, herunder kommunikationsevne,
- Dine evner og lyst til at tage ansvar og vise initiativ til at formulere og løse faglige og sociale opgaver og problemer,
- Dine evner til at overholde aftaler og tid.

Bedømmelsen af dine samlede kompetencer udmøntes i en karakter efter 7-trins-skalaen.

7.0 Udstedelse af uddannelsesbevis

For elever som har uddannelses stop efter GF2, udstedes et deltagerbevis. For både trin 1, rengøringstekniker og trin 2 serviceassistent gælder følgende: eleven skal, for at der kan udstedes skolebevis have opnået bestået karakter som gennemsnit af alle grund- og områdefag, mindst bestået karakter i hvert enkelt specialefag, samt bestået prøven efter trin 1 og for serviceassistenter bestået den afsluttende prøve.

Desuden skal eleven have besvaret de skriftlige opgaver. Opgavebesvarelsene skal være godkendt af skolen. Praktikvirksomheden udsteder afsluttende praktikerklæring, som udleveres af skolen inden praktikstart.

Når det faglige udvalg (SUS) har modtaget en kopi af skolebevis og den afsluttende praktikerklæring sender det faglige udvalg det endelige uddannelsesbevis til eleven.

Uddannelsesbeviset vil først blive sendt til eleven, når Det Faglige Udvalg har modtaget den afsluttende prøve karakter. Det Faglige Udvalg sender ligeledes en uddannelsesnål til skolen, som udleverer denne ved dimissionen.

8.0 Eksamensregler

AMU Nordjylland har, med udgangspunkt i eksamensbekendtgørelsen, udarbejdet et eksamensreglement gældende for alle prøver og eksamener der afvikles i forbindelse med EUD grund- og hovedforløb. Eksamensreglementet kan findes på AMU Nordjyllands hjemmeside på følgende link: www.amunordjylland.dk

9.0 Lærerkvalifikationer

Alle faglærere har en relevant fagfaglig baggrund. Desuden har faglærerne en pædagogisk uddannelse, typisk pædagogisk grunduddannelse suppleret med efteruddannelse, seminarieuddannelse eller den erhvervspædagogiske diplomuddannelse.

Undervisningen i grundfagene dækkes af linjefagsuddannede undervisere.

10.0 Praktiske oplysninger

- AMU Nordjylland
Sofievej 61, 9000 Aalborg
9633 2211
Mail: aalborg@amunordjylland.dk eller sikkerpost@amunordjylland.dk

- Afdelingens driftsansvarlige er uddannelseschef Jens Gjødsbøl
Mail: jg@amunordjylland.dk

- Afdelingens pædagogisk ansvarlige er EUD-chef Jens Hoelgaard Christensen
Mail: jhch@amunordjylland.dk

11.0 Love og bekendtgørelser

Med udgangspunkt i gældende lovgivning har de lokale undervisningsplaner til hensigt at synliggøre og informere om målsætninger, indhold, struktur, organisering samt de pædagogiske, didaktiske og metodiske strategier i forhold til skolens uddannelser.

Følgende love og bekendtgørelser danner grundlag for udarbejdelsen af denne lokale undervisningsplan:

- Bekendtgørelse af lov om erhvervsuddannelser
<https://www.retsinformation.dk/eli/lta/2020/1395>

- Bekendtgørelse om erhvervsuddannelse til serviceassistent
<https://www.retsinformation.dk/eli/lta/2019/392>

- Bekendtgørelse om prøver og eksamen i grundlæggende erhvervsrettede uddannelser
<https://www.retsinformation.dk/eli/lta/2014/41>