

# **Serviceassistentuddannelsen**

## **Lokal undervisningsplan**

**Trin 1 Rengøringstekniker**  
**Trin 2 Serviceassistent**

## Indholdsfortegnelse

Grundforløb og hovedforløb; Trin 1 og Trin 2.....	3
Uddannelsens formål og opdeling.....	3
Strukturen for uddannelsen.....	4
Det lovmæssige grundlag .....	4
Oversigt over læringsaktiviteter.....	5
Godskrivning og merit .....	6
Kvalifikationsmål .....	6
Faglig kvalificering .....	6
Personlig kvalificering.....	6
Overordnede pædagogiske og didaktiske overvejelser .....	7
Undervisningens tilrettelæggelse .....	7
Lærerroller og elevstyring .....	8
Lærerne på uddannelsen har følgende roller: .....	8
Uddannelsesplan for eleven.....	8
Lærerteam.....	8
Lærerkvalifikationer .....	9
Evaluering .....	9
Bedømmelsesplan .....	9
Uddannelsens enkelte trin afsluttes med en prøve .....	9
Kvalitetssikring og evaluering.....	10
Praktikuddannelsen og –opgaver .....	10
Praktikerklæring .....	10
Uddannelsesbevis .....	11
Samarbejde med virksomheder og Det Lokale Uddannelses Udvalg.....	11

## **Grundforløb og hovedforløb; Trin 1 og Trin 2**

Serviceassistentuddannelsen gennemføres i et skolesamarbejde mellem Syddansk Erhvervsskole, SDE, Munkebjergvej 130, 5230 Odense M = grundforløb og AMU-Fyn, Petersmindevej 50, 5000 Odense C = hovedforløb.

Når du har gennemført grundforløbet, og du har indgået en uddannelsesaftale med en arbejdsgiver, så kan du fortsætte på hovedforløbet, Trin 1 og Trin 2. Undervisningen på hovedforløbet foregår på AMU-Fyn, Petersmindevej 50, 5000 Odense C.

### **Uddannelsens formål og opdeling**

Uddannelsen til serviceassistent har som overordnet formål, at eleverne gennem skoleundervisning og praktikuddannelse opnår viden og færdigheder inden for følgende overordnede kompetenceområder:

1. Planlægge udføre og vurdere professionel erhvervsrengøring, der sikrer en god hygiejne og et godt indeklima med respekt for brugerne.
2. Bistå relevante faggrupper på hospitaler, plejehjem og andre institutioner med brugerrelaterede opgaver.
3. Varetage enkle kontorfunktioner og mødeservice i private og offentlige virksomheder.
4. Tilberede og anrette lettere retter.

Eleven skal nå de uddannelsesmål, som er fastsat for det trin eller speciale som eleven har valgt.

Uddannelsen indeholder følgende trin:

Trin 1 Rengøringstekniker.

Trin 2 Serviceassistent med de to specialer: Hospitalsservice og Virksomhedsservice.

## Strukturen for uddannelsen

Skoleundervisningen for serviceassistentuddannelsen består af grundforløb samt hovedforløb. På hovedforløbet er der 2 trin på hver af disse er der 12 ugers skoleundervisning fordelt på mindst to skoleperioder.

Før udd. start	Grundforløb <b>SDE</b>	Trin 1 Rengøringstekniker <b>AMU-Fyn</b>				Trin 2 Serviceassistent <b>AMU-Fyn</b>				
Evt. Praktik	Skole, Grundforløb	Praktik	Skole, Hovedforløb Trin 1A 6 uger	Praktik	Skole, Hovedforløb Trin 1B 6 uger	Praktik	Skole, Hovedforløb Trin 2A 6 uger	Praktik	Skole, Hovedforløb Trin 2B 6 uger	Evt. Praktik

Det faglige udvalg for uddannelsen er Det Faglige Udvalg for Serviceassistent, Serviceerhvervenes Uddannelses Sekretariat, Vesterbrogade 6D,4 1620 København V, se evt. [www.sus-udd.dk](http://www.sus-udd.dk).

## Det lovmæssige grundlag

Undervisningsplanerne er udarbejdet ud fra følgende bekendtgørelse nr. 519 af 27/04/2020:

”Bekendtgørelse om erhvervsuddannelsen til serviceassistent”.

Uddannelsesordning for ”1700 Serviceassistent” (version 5) anvendes, Undervisningsministeriet.

## Oversigt over læringsaktiviteter

010820	TRIN 1 Rengøringstekniker		
	Fag nr.	Uger på ordinær udd.	Uger på stand. afkortet udd.
Psykologi	8115	1,0	1,0
Såmspil i rengøringsbranchen før, nu og i fremtid	18911	1,4	1,4
Praktisk erhvervsrengøring	18916	2,0	1,5
Kvalitetssikring	18917	1,4	1,2
Arbejdstilrettelæggelse og affaldshåndtering	18918	1,2	1,2
Specielle rengøringsopgaver	18921	2,0	1,9
Rengøringshygiejne	18926	2,0	1,3
Projektstøtte, vejledning		1,0	1,0
<b>I alt: Rengøringstekniker</b>		<b>12,0</b>	<b>11,0</b>

TRIN 2 Serviceassistent-hospitalsspeciale			
	Fag nr.	Uger på ordinær udd.	Uger på stand. afkortet udd.
Patienttransport og forflytning	18928	2,0	1,3
Mødet med patienten – etik og sygdomslære	18930	1,2	1,0
Tilberedning, anretning og servering samt diæter	18931	1,0	1,0
Brancherelateret engelsk	18932	1,3	1,3
Arbejde med døende og afdøde borgere/patienter	18933	1,0	0,3
Fysisk genoptræning af borgere/patienter	18934	1,0	0,3
Forflytning og speciallejring	18929	1,0	0,3
<b>Valgfag - der vælges 2 uger:</b>			
Kontakt med psykisk syge	11985	1,0	1,0
Arbejde på patienthotel	11989	1,0	1,0
Diæter og allergikost	18936	1,0	1,0
Sterilarbejdet på sygehusene	40940	2,0	2,0
Personer med demens, sygdomskendskab	42673	1,0	1,0
Portøren og hospitalsserviceassistent som fast vagt	44347	2,0	2,0
Portørens og hospitalsserviceassistentens arbejde i FAM	48103	1,0	1,0
Projektstøtte, vejledning		1,0	1,0
<b>I alt: Serviceassistent</b>		<b>12,0</b>	<b>11,0</b>

TRIN 2 Serviceassistent-virksomhedsspeciale			
	Fag nr.	Uger på ordinær udd.	Uger på stand. afkortet udd.
Anretning, servering og brugerbetjening	12053	1,0	0,3
Kundeservice og kvalitetsstyring	12056	1,0	1,0
Brancherelateret engelsk	18932	1,3	1,3
Mødeservice	18937	1,2	1,0
Kontorsupport	18939	1,0	0,3
Grundtilberedning 1	18938	3,0	2,6
<b>Valgfag - der vælges 2 uger:</b>			
Indeklima	12057	1,0	1,0
Grundtilberedning 2	12059	2,0	2,0
Mad og kultur	12060	1,0	1,0
Planteservice	12061	1,0	1,0
Ernæring og sundhed	17480	1,0	1,0
Grøn kost	17481	1,0	1,0
Salg og administration	18940	1,0	1,0
Drift og omkostninger	18941	1,0	1,0
Projektstøtte, vejledning		1,0	1,0
<b>I alt: Serviceassistent</b>		<b>12</b>	<b>11</b>

## Valgfag

Gennemføres under forudsætning af, at der er nok elever på de enkelte hold – typisk mindst 4 elever, alternativt i samarbejde med andre skoler.

I hovedforløbet indgår praktikperioder på hospital eller virksomhed, som eleven har fået en uddannelsesaftale med. Uddannelsesforløbet er bygget op omkring vekseluddannelsesprincippet. Opfyldelse af praktikmålene er væsentlige for udbyttet af såvel praktik- som skoleperioderne. Det, eleven lærer på praktikstedet, er en forudsætning for at få det optimale ud af skoleperioden. Omvendt betyder det, at det eleven lærer i skoleperioden kan bruges på praktikstedet, når eleven kommer tilbage fra skoleopholdet.

## Godskrivning og merit

Jfr. Bekendtgørelsen 519 af 27/04/2020 §5 "Kriterier for skolens vurdering af, om der er grundlag for obligatorisk godskrivning på baggrund af elevens erhvervserfaring og tidligere uddannelse er fastsat i bilag 1 i bekendtgørelsen".

## Kvalifikationsmål

I undervisningsforløbet arbejdes der frem mod at afklare og udbygge:

- Faglig kvalificering
- Personlig kvalificering

### ***Faglig kvalificering***

Eleven undervises gennem projektorienteret undervisning i de tekniske og teoretiske kundskaber og færdigheder, der er direkte eller indirekte forbundet med de arbejdsfunktioner, der gælder for såvel rengøringstekniker- som for serviceassistentuddannelsen.

### ***Personlig kvalificering***

I undervisningsforløbet arbejdes der også med:

Dannelseskvalifikationer som holdninger, værdier i arbejdet og uddannelsen, herunder viljen til have ansvar og engagement.  
Samarbejds-kvalifikationer, som er væsentlige for det arbejde, der udføres i en proces, hvor resultatet skyldes flere menneskers og grupperes samarbejde. Man skal kunne påtage sig forskellige roller i samarbejdet. Man skal kunne tilpasse sin funktion til de øvriges indsats og til helheden samt kunne omgås forskellige mennesketyper.

Projektkvalifikationer, hvor der arbejdes med forskellige opgaver eller projekter i en proces, der tager udgangspunkt i problemformulering og problemløsning med vægt på deltageraktivitet og deltagerstyring.

## **Overordnede pædagogiske og didaktiske overvejelser**

For uddannelsen gælder, at undervisningen skal kvalificere eleven til selvstændigt at kunne arbejde inden for servicebranchen. Undervisningens indhold retter sig derfor mod et fleksibelt og foranderligt samfunds- og branchevirksomhedsbillede, hvor teknik, arbejdsprocesser og metoder er i stadig udvikling.

I undervisningen arbejdes der med, at eleven lærer kritisk at tilegne sig ny viden om metoder og teknik, samt at omsætte denne viden til bevidst at arbejde med sin personlige udvikling i almindelighed og sit fag i særdeleshed.

Det tilstræbes, at undervisningen er helhedsorienteret, således at teori og praksis hænger sammen på en naturlig måde. Det tilstræbes også, at der er sammenhæng mellem de enkelte læringsaktiviteter, således at relevant stof fra én aktivitet kan integreres i et andet.

Eleven vil i undervisningen opleve servicefagene som et komplekst område hvor almen viden, faglighed og teknisk kunnen hænger uløseligt sammen, og at ingen på længere sigt kan klare sig i branchen ved kun at koncentrere sig om en snæver faglig udvikling.

For at sikre denne kompleksitet vil en del af undervisningsformen være projektorienteret således, at eleven hele tiden får en bred forståelse for alle branchens områder og disses naturlige sammenhænge i forhold til såvel menneskelige som teknisk/håndværksmæssige kvalifikationer.

## **Undervisningens tilrettelæggelse**

Der lægges op til individuelle læringsforløb med udgangspunkt i den enkelte elevs forudsætninger, behov og mål. Der vil være såvel lærerstyret som elevstyret undervisning.

- Der lægges vægt på læring frem for undervisning.
- Der lægges op til fleksible organiseringsformer af undervisningen.

Kursusfag er lærerstyret undervisning på et hold. Det bliver især brugt ved opstart på nye fagområder, hvor eleverne har brug for et fælles fagligt udgangspunkt, inden de kan arbejde selvstændigt i åbent værksted.

Et åbent værksted er en fysisk ramme, der giver mulighed for at arbejde med en faglig uddannelse på forskellige faglige niveauer.

En grundlæggende tankegang ved lærerstyret undervisning er at:

- Alle følges i samme tempo

- Alle lærer det samme
- Læreren styrer undervisningen

En grundlæggende tankegang ved åbne værksteder er at:

- Den enkelte elev kan arbejde og lære i sit eget tempo
- Eleverne kan arbejde på forskellige opgaver på forskellige niveauer
- Indlæringen kan tilrettelægges individuelt
- Der er "rum" til den enkelte
- Den enkelte elev er med-planlægger af egen læring

Undervisningsplanerne revideres løbende. De teams, der står for de forskellige forløb er ansvarlige for, at undervisningsplanerne bliver fulgt og ligeledes revideret. Der revideres ud fra de evalueringer og drøftelser, der løbende er i undervisningssituationerne.

## Lærerroller og elevstyring

Lærerne på uddannelsen har følgende roller:

- Underviserrollen, hvor der formidles et emne for eleverne
- Kontaktlærerrollen, hvor læreren er rådgiver og vejleder i forhold til elevens personlige uddannelsesplan
- Faglig vejleder, hvor eleven arbejder selvstændigt med en læringsaktivitet og læreren giver råd og vejledning

## Elevplan, Uddata+ og Praktikpladsen.dk

Disse er studieadministrative systemer og informationssteder for eleverne og elevernes arbejdsgivere. Elever og arbejdsgivere skal bruge login hertil.

## Uddannelsesplan for eleven

Ved uddannelsesstart er der en uddannelsesplan for eleven.

Formålet med uddannelsesplanen er at sikre overensstemmelse mellem elevens ønsker, interesser, evner og det faktiske uddannelsesforløb.

Uddannelsesplanen er omdrejningspunktet i elevens samarbejde med kontaktlæreren og i elevens arbejde med personlige kvalifikationer.

## Lærerteam

Undervisningen varetages af et lærerteam, som planlægger undervisningen i fællesskab ud fra undervisningsplanen.



Lærerne er engagerede i tværfaglighed, projektarbejde og elevernes personlige udvikling i skolemiljøet, som er vigtige uddannelsesparametre på et hovedforløb.

Skolernes ledelse har det overordnede pædagogiske og økonomiske ansvar for hovedforløbet. Lærerteamet sammensættes i mindre enheder således, at teamet dækker de relevante faglige undervisningskompetencer, der kræves for at varetage udviklingen og gennemførelsen af forløbene.

## **Lærerkvalifikationer**

Skolen har fastsat hvilke lærerkvalifikationer, der kræves for at gennemføre undervisningen. Lærerteamet dækker tilsammen disse kvalifikationsbehov.

## **Evaluering**

Lærerteamet informerer eleven om, hvorledes evalueringen finder sted, både den løbende evaluering og bedømmelsen. Dette er en forudsætning for, at eleven kan udvikle sig, og er en forudsætning for, at den enkelte lærer og lærerteamet kan evaluere og kvalificere undervisningen. Den løbende evaluering er således også lærerens og lærerteamets værktøj til at forbedre undervisningen gennem justering af undervisningens planlægning og metoder. Ved hver trin's afslutning evalueres på [www.viskvalitet.dk](http://www.viskvalitet.dk).

## **Bedømmelsesplan**

I de enkelte læringsaktiviteter (fag) foregår der en løbende evaluering af den enkelte elev således, at eleven får feedback fra læreren både i forhold til faglige og personlige kompetencer. Ved afslutningen af hvert trin får eleven en standpunktskarakter i de læringsaktiviteter (fag), som er placeret i forhold til time-/fagfordelingen. Standpunktskarakterer gives efter 7-trins-skalaen. Enkelte fag er bestået/ikke bestået.

## **Uddannelsens enkelte trin afsluttes med en prøve**

Som afslutning på Trin 1, Rengøringstekniker, afholder skolen en afsluttende prøve. Reglerne i bekendtgørelse om prøver og eksamen i erhvervsrettede uddannelser anvendes.

Opgaven består af en praktisk opgave. Eleven trækker en praktisk rengøringsopgave, som udføres for elevens lærer og en censor. Eleven skal mundtligt redegøre for valg af opgaveløsningen. Opgavernes indhold tilrettelægges af skolen. Prøvetiden er i alt 30 min. inkl. votering, der gives ikke tid til forberedelse. Der gives karakter efter 7-trins-skalaen.

Som afslutning på Trin 2, Serviceassistent afholder skolen en afsluttende prøve. Reglerne i bekendtgørelse om prøver og eksamen i erhvervsrettede uddannelser anvendes. Eleven udarbejder et skriftligt praktisk orienteret projekt, der indgår som udgangspunkt og delvist bedømmelsesgrundlag for denne prøve. Til prøven fremlægges projektopgaven over for elevens lærer og en censor. Derefter trækker eleven en praktisk opgave, som udføres. Den praktiske opgave udarbejdes af skolen. Prøvetiden er i alt 45 min. inkl. votering, som fordeles mellem projektfremlæggelsen og den praktiske opgave. Der gives ikke forberedelsestid til udførelsen af den praktiske opgave. Der gives en samlet karakter på baggrund af det skriftlige projekt, den mundtlige fremlæggelse af projektopgaven og den praktiske opgave, hvor hver delprøve tæller en tredjedel. Hver delprøve skal være bestået.

## **Kvalitetssikring og evaluering**

Skolens elektroniske evalueringssystem [www.viskvalitet.dk](http://www.viskvalitet.dk) bruges til evaluering af læringsaktiviteterne. Kvaliteten i undervisningen sikres bl.a. i forbindelse med statistiske kørsler fra evalueringssystemet, hvorefter de relevante læringsaktiviteter løbende revideres og forbedres. Lærerteamet vurderer evalueringerne og udarbejder handlingsplaner til forbedringer på det område, hvor evalueringssystemet viser et for AMU-Fyn ikke tilfredsstillende niveau. Evalueringssystemet bruges endvidere som et strategisk værktøj til at udvikle den generelle kvalitet. Resultaterne herfra bliver fremlagt på de Lokale Uddannelses Udvalgsmøder, LUU.

## **Praktikuddannelsen og –opgaver**

Mellem skoleperioderne i hovedforløbet får eleven af skolen en skriftlig opgave, som besvares og fremlægges i den efterfølgende skoleperiode.

## **Praktikerklæring**

Ved afslutning af hver praktikperiode er det elevens ansvar at få dokumentation fra arbejdsgiver herom. Denne erklæring afleveres til kontaktlærer Lone Lauridsen, AMU-Fyn. Praktikerklæringsskemaer findes på SUS's hjemmeside: [www.sus-udd.dk](http://www.sus-udd.dk).

Ved afslutning af den sidste praktikperiode i uddannelsesforløbet meddeler hospitalet/virksomheden i en erklæring, "Afsluttende praktikerklæring", til både skolen (AMU-Fyn) og eleven, om eleven har nået de opstillede mål i praktikvejledningen.

## **Uddannelsesbevis**

Ved uddannelsens afslutning udsteder Det Faglige Udvalg for Serviceassistentuddannelsen et uddannelsesbevis til eleven som dokumentation for, at eleven har opnået kompetence inden for uddannelsen.

## **Samarbejde med virksomheder og Det Lokale Uddannelses Udvalg**

Syddansk Erhvervsskole og AMU-Fyn samarbejder med det lokale erhvervsliv via konferencer på skolerne, virksomhedsbesøg, praktikpladsopsøgende arbejde samt andre faglige arrangementer.

Det formelle samarbejde med virksomhederne finder sted via halvårslige praktikværtsmøder samt via det Lokale Uddannelses Udvalg (LUU). Her drøftes aktuelle emner om skolernes virke og samarbejde omkring uddannelsen og det Lokale Uddannelses Udvalg godkender fagfordelingsplan, lokal undervisningsplan og orienteres om holdstørrelser mm.

Repræsentanter for skolernes ledelse, repræsentanter for skolernes lærere og repræsentanter for skolens elever tilforordnes udvalget. Uddannelsesudvalget vælger selv sin formand og næstformand. AMU-Fyn stiller sekretariatsbistand til rådighed for udvalget. Der afholdes møder hvert kvartal.

AMU-Fyn

Juli 2020