

Lokal undervisningsplan for
Serviceassistentuddannelsen, Hovedforløb.



Struktur i uddannelsen

Hovedforløb							
Trin 1		Rengøringstekniker		Trin 2		Serviceassistent	
Praktik	Skole 6- (5) uger	Praktik	Skole 6 uger	Praktik	Skole 6- (5) uger	Praktik	Skole 6 uger

Skive College
Kongsvingervej 1
7800 Skive

19/11.24 Susane Grandahl

Indhold

1. Generelt for skolen	3
1.1 Praktiske oplysninger	3
1.2 Skolens pædagogiske og didaktiske overvejelser	3
1.3 Overordnede bestemmelser om vurdering af elevernes kompetencer	4
1.4 Overordnet bedømmelsesplan	4
1.5 Studie og ordensregler	5
1.6 Eksamensregler	5
2. Afdelingen.....	6
2.1 Medarbejdere og kvalifikationer	6
2.2 Afdelingens pædagogiske og didaktiske overvejelser	6
2.3 Kriterier for vurdering af elevens kompetencer og forudsætninger.....	8
2.4 Undervisningen på Serviceassistentuddannelsen	9
2.6 Bedømmelsesplan.....	11
2.7 Eksamensregler	13
2.8 Skolepraktik.....	13
3.0 Læringsaktiviteter.....	13
Hovedforløb 1.....	13
Hovedforløb 2.....	15
Hovedforløb 3 - HOSPITALSSPECIALET	18
Hovedforløb 4 - HOSPITALSSPECIALET	21
Hovedforløb 3 – VIRKSOMHEDSSPECIALET	25
Hovedforløb 4 – VIRKSOMHEDSSPECIALET	26
Bilag	28

1. Generelt for skolen

1.1 Praktiske oplysninger

Skive College, Kongsvingervej 1, 7800 Skive, hvor EUD afvikles.

Undervisningsplan for: Serviceassistentuddannelsen

Undervisningsplanen er fastsat af skolen i samarbejde med det lokale uddannelsesudvalg (LUU), og godkendes af LUU. Undervisningsplanen revideres minimum hvert år i juni måned.

1.2 Skolens pædagogiske og didaktiske overvejelser

Vores praksis er præget af:

* **Anerkendelse.** Vi respekterer, at alle har forskellige forudsætninger.

* **Struktureret undervisning.** Vi har en tydelig faglighed. Der er et klart formuleret mål med undervisningen.

* **Overførsel.** Det er klart formuleret, hvad formålet med undervisningen er, og der er en klar overførsel fra teori til praksis og fra praksis til teori.

* **Relationer.** Vi er bevidste om at læring sker, hvor der er gode relationer mellem lærer/elev, elev/elev samt lærer/lærer.

* **Feedback.** Progression opstår ved konstruktiv kvalificeret formativ feedback.

* **Motivation.** Vi vækker elevernes faglige nysgerrighed og interesse for deres fag gennem motiverende og struktureret undervisning.

I undervisningen fokuseres der på klasserumsledelse og relationskompetence.

Underviserne arbejder målrettet og fokuseret med at skabe klare og støttende rammer for undervisningen og etablere positive og professionelle relationer til og mellem eleverne.

Uddannelserne karakteriseres ved vægt på motivation og anvendelsesorienteret undervisning.

Vi er opmærksomme på at motivation opstår i mødet mellem elever og skolen. Der lægges derfor vægt på at skabe rammer der understøtter, at eleverne udvikler interesse for deres fag. Uddannelserne på Skive College er karakteriseret ved, at eleverne arbejder med det faglige indhold i sammenhænge, der gør det tydeligt, hvad de kan bruge stoffet til i praksis, hvilket styrker motivation og læring.

Underviserne arbejder og udvikler i professionelle læringsfællesskaber.

Et professionelt læringsfællesskab betegner en gruppe af fagfolk i skolen, fx. en faggruppe, båret af en fælles nysgerrighed – som lægger vægt på pædagogisk/didaktisk viden og dokumentation, og kontinuerligt gør en kollektiv indsats for at forbedre elevernes læring gennem fælles undersøgelser af, refleksioner over og afprøvninger i deres praksis.

1.3 Overordnede bestemmelser om vurdering af elevernes kompetencer

Forud for udarbejdelse af elevens personlige uddannelsesplan foretages følgende vurdering.

1. Vurdering af elevens reelle kompetencer:

- Formelle kompetencer defineret som det, eleven har papir på.
- Ikke-formelle kompetencer defineret som det, der kan dokumenteres, for eksempel i forbindelse med job og beskæftigelse i foreningsliv.
- Uformelle kompetencer defineret som det, eleven har tilegnet sig andre steder, f.eks. fra medier og litteratur.

Denne vurdering har primært sigte på godskrivning og eventuel afkortelse af uddannelsen.

2. Vurdering af elevens forudsætninger for at gennemføre uddannelsen.

- Tages udgangspunkt i evt. uddannelsesparathedsvurdering, karakterkrav (dansk og matematik 02) eller lignende.

3. Vurdering af elevens behov for tiltag:

- Skal sikre elevens mulighed for at gennemføre den ønskede uddannelse, herunder specialpædagogisk støtte, længere tid, tilvalg af faglig/almen karakter og brug af øvrige støttemuligheder.
- Denne vurdering har primært sigte på at afklare, om eleven har behov for supplerende kvalificering for at kunne gennemføre uddannelsen.

1.4 Overordnet bedømmelsesplan

Bedømmelsesplanen har til mål at sikre, at skolen lever op til de krav, der stilles for løbende og afsluttende bedømmelse af elevens udvikling og standpunkt, jævnfør hovedbekendt- gørelsen.

Skolebedømmelsen skal medvirke til at:

- Klarlægge elevens viden om eget niveau.
- Udpege områder, som kræver forstærket indsats.
- Informere praktikvirksomhed.
- Inspirere eleven til yderligere læring.

Endvidere indgår bedømmelsesplanen som et vigtigt element i skolens kvalitetskoncept.

Der rettes speciel opmærksomhed på den løbende evaluering af elevens personlige kompetencer, og på elevernes vurdering af undervisningsindhold og -metode, samt på de øvrige rammer for undervisningen.

På skolen opfatter vi evaluering og bedømmelse som et praktisk og konstruktivt redskab til at vurdere såvel den enkelte elevs udvikling, som undervisningen i det hele taget.

Al evaluering skal dog udføres med omtanke og i respekt for de involverede personer, da evaluering altid går tæt på den enkelte person, lærer som elev.

Skolebedømmelsesplanen består af tre dele, som er beskrevet på indgangsniveau eller uddannelsesniveau:

- Den løbende evaluering.
- Afsluttende bedømmelse (standpunktskarakterer).
- Eksamen.

1.5 Studie og ordensregler

Link til skolens studie og ordensregler er www.skivecollege.dk under punktet "om Skive College" og "kvalitet".

Her findes også skolens antimobbestrategi.

1.6 Eksamensregler

Link til skolens eksamensreglement er www.skivecollege.dk under punktet "om Skive College" og "kvalitet".

2. Afdelingen

2.1 Medarbejdere og kvalifikationer

Afdelingens pædagogisk ansvarlige er konstituerede uddannelsesleder: *Irene Brunhøj Christiansen*

Til afdelingen er knyttet kursus sekretær: *Heidi Sørensen*

Underviserne er: *Irene Brunhøj Christiansen,*
Lene Brøndum Moesby, faglærer
Pia Schulz Pedersen, faglærer

Erhvervskonsulent og studievejleder. Lone Rasmussen, træffes på telefonnummer 51 72 11 82

2.2 Afdelingens pædagogiske og didaktiske overvejelser

I undervisningen arbejder vi bredt ud fra skolens fælles pædagogiske og didaktiske grundlag.

Undervisningen ses igennem erhvervet, og vi vil arbejde med en praksisrelateret tilgang til indholdet på uddannelsens forskellige forløb. Vi har øje for, at fagligheden skal være tydelig og virke som et fagligt fællesskab. Den skal være motiverende, for at du bliver så dygtig som muligt, samtidig med at du lærer at forholde dig kritisk til din omverden og bliver i stand til at handle selvstændigt.

Etableringen af trygge rammer, hvor du får lyst og mod på at udfolde og udfordre sig selv, ses som en forudsætning for en vellykket undervisning.

Du vil møde forskellige arbejdsformer igennem undervisningsforløbet. F.eks. casearbejde, teoretiske kurser med udgangspunkt i bestemte faglige begreber, forsøg og praktiske opgaver, hvor der er mulighed for selv-/og medbestemmelse fra din og dine holdkammeraters side.

Hele tiden er det et gennemgående tema i undervisningen at praksisrelatere, gerne med konkrete eksempler fra virksomhederne, og løbende inddrage dine erfaringer med stoffet fra praksis.

Dette sker for at understøtte din evne til at koble fra teori til praksis, og omvendt. Her arbejder lærerne med at trække praktikken ind på skolen, og dermed lade dig arbejde med de teoretiske forklaringer på eksempler oplevet i praktiktiden.

Planlægningsprincipper for undervisningen

For at sikre et fælles fokus på det fagfaglige indhold starter en skoleperiode med, at læreren tydeliggør mål og indhold i undervisningen på det aktuelle forløb for dig.

I starten af skoleperioden/modulet etableres en systematisk fremadrettet feedbackstruktur. Her sætter du sammen med din lærer mål for, hvad der skal fokuseres på, for at du når målene for undervisningen og at der løbende samles op og justeres i forhold hertil.

I slutningen af skoleperioden får du en afsluttende feedback, og der rundes af med, at du introduceres til målene for næste skridt i uddannelsen med henblik på et øget samspil mellem skole og virksomhed.

Organisering af undervisningen

Ud over at have faglig ekspertise på rengøringsområdet får serviceassistenten god forståelse af betydningen af det at være servicegiver, hvor personlig fremtoning og kommunikation med kunder og samarbejdspartnere vægtes højt

Serviceassistentuddannelsen er delt op i to trin. Trin 1 kan afsluttes med uddannelsesbevis på Rengøringstekniker.

Eller du kan fortsætte på trin 2, som har 2 specialer.

Man kan specialisere sig på hospitalsspecialet - med patientrelaterede fag som forflytning, patienttransport, sygdomslære, anretning og diæter og etik.

Eller man kan vælge virksomhedsspecialet – med kunderelaterede fag som kundeservice, mødeservice, kontorsupport, tilberedning, anretning og kundebetjening.

Uanset om man vælger det ene eller det andet speciale ender man ud med at kunne varetage jobs, som kræver stor fleksibilitet og situationsfornemmelse. Jobbet som serviceassistent giver mulighed for at få stor variation i arbejdsopgaverne og kræver en selvstændig medarbejder i god fysisk form.

På begge specialer har man også faget brancherelateret engelsk, hvor undervisningen retter sig mod situationer fra elevernes hverdag.

På Skive College arbejder vi med brancherelevant praksisnær undervisning. Der tages udgangspunkt i praksis. Der lægges løbende teori ind, som så umiddelbart omsættes til praksis. Der øves, vejledes, bedømmes og reflekteres i en løbende proces gennem hele forløbet. Derved bliver du som elev mere og mere selvkørende, og du lærer at vurdere, hvilke korrektioner du bør anvende i givne situationer og arbejdsopgaver.

Undervisningsdifferentiering

På uddannelsen bruges der forskellige undervisnings- og arbejdsformer. Der vil være fælles undervisning, men der vil også blive givet råd og vejledning til den enkelte elev. Udover fælles undervisning bliver der også arbejdet med case-opgaver, hvor der arbejdes individuelt. De forskellige undervisnings- og arbejdsformer giver plads til, at der kan differentieres blandt eleverne. Differentieringen sker både i dybden, så større præcision kan opøves, og/eller i bredden, så der kan arbejdes fra flere forskellige vinkler i forhold til en given opgave.

Der kan i undervisningen differentieres i forhold til fx:

- Selvstændighed
- Arbejdsteknikkernes sværhedsgrad
- Ukendte teknikker

- Præcision
- Arbejdstempo
- m.fl.

Der kan tildeles ekstra opgaver til de elever, som har brug for større udfordringer.

Elevindflydelse

Du vil som elev på Skive College opleve, at læreren er en klar, styrende person, der viser faglighed og instruerer eleverne i anvendelse af teorier og materialer. Længere henne i forløbet vil læreren fungere som din vejleder og sparringspartner, der deler ud af sin ekspertise og støtter dig i anvendelsen af teorier og fagets værktøjer.

Du og dine holdkammerater inddrages i undervisningen, så I selv er med til at udføre konkrete handlinger i de forskellige temaer. F.eks. er I med til at udføre de sikkerhedsmæssige og miljømæssige handlinger, der skal til for at have en god arbejdsplads. I vil også blive inddraget i forhold til at planlægge, hvordan I arbejder med omsætning af ny teori – skal der læses først, eller skal I eksperimentere og reflektere med hjælp fra lærerens løbende vejledning i forhold til givne opgave.

Lærerroller og elevstyring

Skoleundervisningen gennemføres som lærerstyret undervisning i 26 timer og 40 minutter om ugen. Herudover skal du forvente tid til lektier og andre opgaver af teoretisk og praktisk karakter, sådan at du har en arbejdsuge på i alt 37 timer.

2.3 Kriterier for vurdering af elevens kompetencer og forudsætninger

Kompetencevurdering

Kompetencevurderingen foretages i henhold til bekendtgørelsen bilag 1, med henblik på at vurdere om og i hvilket omfang der kan meriteres på uddannelsen.

Din første kontaktlærersamtale foregår, når du starter op på uddannelse, og der foretages en kompetencevurdering herunder vurdering af, om du har behov for SPS-vejledning og/eller it-rygsæk. Din kontaktlærer hjælper dig med at søge støtten.

Er du over 25 år starter dit uddannelsesforløb med en realkompetencevurdering (RKV), se undervisningsministeriets hjemmeside:

<https://uvm.dk/erhvervsuddannelser/uddannelser/euv>

RKV fastlægger dine praktiske og teoretiske kompetencer holdt op imod målene for den uddannelse du ønsker.

Ud fra RKV fastlægges det uddannelsesforløb, som du skal følge.

2.4 Undervisningen på Serviceassistentuddannelsen

Planlægning af uddannelsesindholdet tager udgangspunkt i
Bekendtgørelse om erhvervsuddannelsen til Serviceassistent: BEK nr. 303 af 23/04/2018
Undervisningsministeriet
<https://www.retsinformation.dk>

Samt den tilhørende Uddannelsesordning for erhvervsuddannelsen til
Serviceassistent: <http://www.sus-udd.dk/wp-content/uploads/Uddannelsesordning-2018-serviceassistent.pdf>

Fagenes fordeling på uddannelsen til rengøringstekniker (H1 og H2) og
serviceassistent med hospitals- eller virksomhedsspeciale (H3 og H4) ses på skemaer
herunder:

Røde tal angiver områdelængde, hvor der er standard afkortning for EUV 1 og 2
elever.

Gul farve angiver den skoleperiode, hvor der skal afgives afsluttende bedømmelse i
faget B = begynderniveau, R = rutineret niveau, A = avanceret niveau
Overgangskrav er: dansk E, naturfag F, IT F / Certifikatfag er: førstehjælp og
elementær brand.

Praktik

I praktikuddannelsen skal eleven modtage en alsidig oplæring i de enkelte arbejdsopgaver
og funktioner. Praktikuddannelsen i virksomheden skal tilrettelægges, så
skoleundervisningen og praktikuddannelsen supplerer hinanden. Eleven skal videreudvikle
de færdigheder og rutiner, der er indlært i den forudgående skoleperiode samt lære de
discipliner, som alene forekommer i den enkelte virksomhed. Virksomheden skal
udarbejde en uddannelsesplan for eleven og afholde mindst en samtale i hver
praktikperiode med den enkelte elev om arbejdsindsats og udvikling i praktikperioden.
Mellem skoleperioderne i hovedforløbet får eleven af skolen en skriftlig opgave, som besvares af
eleven og medtages til næste skoleperiode. Opgaven tager udgangspunkt i den skoleundervisning,
der lige er gennemført.
Opgaverne skal godkendes

Serviceassistentuddannelsen Fag på skoleperioderne i hovedforløbene		Fagnummer	Antal uger	H1 28dg		H2 27 dg		H3 27 dg		H4 28dg		
				E	EUUV 1&2	E	EUUV 1&2	E	EUUV 1&2	E	EUUV 1&2	
Grundfag:	Brancherelateret Engelsk	18932	1,8					1,8	1,6		0,2	
	Psykologi F	08115	1	1	1							
	Praktisk erhvervsrengøring - A	18916	2 (1,5)	2	1,5							
	Arbejdstilrettelæggelse og affaldshåndtering – R / A	18918	1,2	1,2	1,2							
	Samspil i rengøringsbranchen før, nu og i fremtiden - R	18911	1,4	1,4	1,4							
	Specielle rengøringsopgaver – B /R	18921	2 (1,9)			2	1,9					
	Rengøringshygiejne – A / E	11580	2 (1,8)			2	1,8					
	Kvalitetssikring - A	11579	1,4(1,2)	0,4	0,5	1	0,7					
	Specialet hospitalsservice											
	Mødet med patienten – etik og sygdomslære - B	18930	1,2 (1)					1,2	1			
	Fysisk genoptræning af borger / patienter - B	18934	1 (0,8)								1	0,8
	Patienttransport og forflytning - A	18928	2 (1,8)					2	1,8			
	Tilberedning, anretning og servicering samt diæter - R	18931	1					1	1			
	Forflytning og Speciallejring - R	18929	1 (0,8)								1	0,8
	Arbejde med døende og afdøde patienter - R	18933	1 (0,8)								1	0,8
	Specialet Virksomheds service											
	Mødeservice - R	18937	1,2 (1)								1,2	1
	Kontorsupport - R	18939	1(0,8)					1	0,8			
	Grundtilberedning 1 - B	18938	3(2,6)					2	1,6		1	1
	Anretning, servicering og brugerbetjening - R	12053	1(0,8)								1	0,8
Kundeservice og kvalitetsstyring - A	12056	1								1	1	
Valgfri uddannelsesspecifikke fag: 2 uger skal vælges	Specialet Hospitalsservice											
	Diæt og allergikost – B	18936	1					1	1			
	Portørens arbejde i FAM, skadestuen og traumecenter	48103	1								1	1
	Portør og hospitalsserviceassistenten som fast vagt	44347	2								2	2
	Personer med demens	42673	1								1	1

Afsluttende prøve trin 2 - Serviceassistent

Den afsluttende prøve skal give grundlag for, at eleven kan bedømmes i forhold til uddannelsens slutkompetencer.

Som en del af den sidste skoleperiode i uddannelsens trin 2, Serviceassistent udarbejdes et skriftligt projekt, der tager udgangspunkt i et eller flere af det valgte speciales fag. Der kan ikke vælges fag, eleven ikke har modtaget undervisning i.

Eleven udarbejder sammen med læreren en problemformulering for projektopgaven. Specialeprojektet afleveres i form af en skriftlig rapport til uddannelsesinstitutionen før eksamen. Tidsfrist for aflevering og antal rapporter gives af uddannelsesinstitutionen.

Projektet kan skrives individuelt eller i grupper på max 3 personer. Men eksamen er individuel. Projektet må max. fylde 10 sider (ex. bilag), hvis projektet skrives alene, 12 sider for en gruppe på 2 og 14 sider for en gruppe på 3 personer.

Formatet er A4, anslag ca. 2400 pr. side. Projektet sendes til censor.

Til eksamen fremlægges projektet.

Efter fremlæggelse af projektet trækker eleven en praktisk opgave, som udføres.

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

Hospitalsservice:

- Patienttransport og forflytning
- Forflytning og speciallejring
- Tilberedning, anretning og servering samt diæter
- Mødet med patienten – etik og sygdomslære
- Arbejde med dødende og afdøde patienter
- Fysisk genoptræning af borgere/patienter

Virksomhedsservice:

- Mødeservice
- Kontorsupport
- Grundtilberedning 1
- Anretning, servering og brugerbetjening
- Kundeservice og kvalitetsstyring

Der gives ikke forberedelsestid til udførelsen af den praktiske opgave. Prøvetiden inkl. votering er i alt 45 minutter, som fordeles mellem projektfremlæggelsen og den praktiske opgave.

Det er vigtigt, at eleven både bedømmes på det skriftlige projekt, den mundtlige fremlæggelse og den praktiske opgave. Alle delprøver skal bestås. Hver del tæller 1/3 og der gives én samlet karakter.

Til den afsluttende eksamen bedømmes eleven efter 7-trinsskalaen.

2.7 Eksamensregler

For afholdelse af prøver henvises til skolens gældende eksamensreglement.

2.8 Skolepraktik

I forbindelse med afslutning af grundforløbet tilbydes alle praktikpladssøgende elever, som endnu ikke har fundet en praktikplads, optagelse i skolepraktik.

Eleverne indkaldes til samtale med skolepraktikvejledere hvor også skoleaftalen underskrives. For EUV-elever foretages desuden realkompetencevurdering med henblik på at fastsætte længden på hovedforløbet.

Selve egnethedsvurderingen foretages ud fra EMMA-kriterierne: Egnet, Mobil faglig, Mobil geografisk, Aktiv søgende, som dokumenteres via upload til Praktikpladsen.dk.

3.0 Læringsaktiviteter

Hovedforløb 1

Mål for 1.hovedforløb:

At eleven klædes på til at kunne anvende læringen fra skoleundervisningen til at løse arbejdsopgaver i praktikken.

Fag	Varighed	Indhold og aktiviteter
Praktisk Erhvervsrengøring Fag 18916	2 (1,5) uge	Faget indeholder alle emner der gælder de grundlæggende regler for den daglige rengøring – snavstyper, korrekt brug af rengøringsmidler, APB, desinfektion og middelsikkerhed, overflader, ergonomi, anvendelse af småredskaber og mopper, maskiner og sidemandsoplæring. Undervisningen er en blanding af læreroplæg, gruppeopgaver og praktiske opgaver. Det forventes at eleverne kan bruge disse emner som basis for alle andre rengøringsfag. Hvis der er tid og mulighed tager vi gerne på ekskursion og ser på forskellige overflader. Ligesom vi tager konsulenter ind fra branchen, som præsenterer nyheder for os I forbindelse med sidemandsoplæring kan eleverne også sidemandsoplære elever fra andre klasser.

<p>Arbejdstilrettelæggelse og Affaldshåndtering</p> <p>Fag 18918</p>	<p>1,2 uge</p>	<p>I dette fag arbejdes der med at sætte den praktiske viden ind i forskellige måder at planlægge rengøringen på. Sådan at eleven kender til de mest anvendte arbejdsplaner og kan se fordele og ulemper ved de forskellige planer.</p> <p>Eleverne arbejder i grupper med en fiktiv virksomhed, hvor de får rammerne men selv skal fylde indholdet ud – dvs. vælge en egnet plan, vælge egnede rengøringsmetoder, udstyr og midler.</p> <p>Der er desuden fokus på den personlige planlægning af eget arbejde, så eleven bliver god til at arbejde rationelt, hygiejnisk og sikkerhedsmæssigt korrekt.</p> <p>Efter et kort læreroplæg om renovation/affald, skal eleverne i grupper lave en fremlæggelse om forskellige typer af affald, og hvordan det administreres. Der må bruges alle former for digitale teknologier.</p> <p>Der kan evt. indgå besøg på et forbrændingsanlæg.</p>
<p>Rengøringshygiejne</p> <p>Fag 18921</p>	<p>1 dag</p>	<p>Vi arbejder der med de hygiejniske udfordringer man kan komme ud for i rengøringsfaget.</p> <p>Oplæg om mikroorganismers livskrav og smittemåder danner grundlag for elevens forståelse for hvordan en smittevej brydes og hvordan vi hæmmer mikroorganismers vækst.</p> <p>Vi arbejder med hygiejniske rækkefølger og kontaktsmittepunkter</p> <p>Undervisningen er dels læreroplæg, gruppearbejde, individuelt arbejde og praktiske opgaver</p>
<p>Sampil i rengøringsbranchen før, nu og i fremtiden</p> <p>Fag 18911</p>	<p>1,4 uge</p>	<p>Vi arbejder med faget historisk og får et indblik i hvordan udviklingen har været op til nu.</p> <p>For at eleverne kan forstå udviklingen (forholdene på arbejdspladsen) gennem tiderne, arbejdes der også med arbejdsmiljøorganisationen (herunder APV) og dens udvikling gennem tiderne, i henhold til den danske model. Eleverne arbejder i grupper med udvalgte emner, som de skal fremlægge for klassen. Fx power point eller video.</p> <p>I kommunikation arbejdes der med forskellige IT-opgaver såsom skrivning af mails, brug af Office programmer samt elementær brug af pc.</p> <p>Derudover gennemgås forskellige kommunikationsteorier og vi øver os i kommunikation med cases.</p> <p>I forhold til konflikthåndtering arbejdes der med konflikttrappen.</p> <p>Der vises film med konflikttrappens forskellige trin og der arbejdes med cases i grupper og individuelt.</p>

Hovedforløb 2

Mål for 2 hovedforløb

At eleven gennem sine praktiske erfaringer og erhvervelse af faglig viden bliver klædt på til at præstere og bestå den praktiske eksamen til rengøringstekniker

At eleven opnår viden og færdigheder inden for følgende overordnede kompetenceområde:

- Planlægge, udføre og vurdere professionel erhvervsrengøring, der sikrer en god hygiejne og et godt indeklima med respekt for brugerne

Fag	Varighed	Indhold og aktiviteter
Rengøringshygiejne Fag 18926	2 (1,8) uge	<p>Vi arbejder med de hygiejniske udfordringer man kan komme ud for i rengøringsfaget.</p> <p>Oplæg om mikroorganismers livskrav og smitemåder danner grundlag for elevens forståelse for hvordan en smittevej brydes og hvordan vi hæmmer mikroorganismers vækst.</p> <p>Vi arbejder med hygiejniske rækkefølger og kontaktsmittepunkter. Vi bruger NIR som udgangspunkt for valg af metoder og retningslinjer for rengøring og desinfektion.</p> <p>Undervisningen er dels læreroplæg, gruppearbejde, individuelt arbejde og praktiske opgaver (desinfektionsopgaver).</p> <p>Vi har desuden fokus på den rengøring, der foregår på en isolationsstue og en operationsstue, i forhold til ikklædning og brugen af værnemidler.</p> <p>Eleven arbejder med rengøring af sengestue, Iso-stue samt efterfølgende egenkontrol i henhold til NIR og INSTA 800.</p> <p>I renrumsrengøring har vi fokus på midler, metoder og sterilt tøj.</p> <p>Vedr. transportmidler afprøves flere forskellige metoder både kemi, damp og skumrengøring og det gøres både i gruppearbejde og individuelt.</p>
Kvalitetssikring Fag 18917	1,4 (1,2) uge	<p>Vi arbejder med <i>Den Danske Kvalitetsmodel</i> og forskellige målesystemer, der bruges til bedømmelse af rengøringskvalitet, herunder INSTA 800.</p> <p>Der vil være oplæg om de forskellige systemer vedr. egenkontrol og eleven får gennem praktisk arbejde kendskab til at kunne udføre og anvende egenkontrol</p>

		<p>og iværksætte korrigerende handlinger ud fra udfaldskravene/kvalitetsniveauerne. Herunder forståelse for forskellene i programmeret rengøring og vurdering af kvalitet.</p> <p>Der arbejdes også med fremtoning og service i forbindelse med reklamation i cases og praksis. I denne periode repeteres insta 800 og der udføres meget praktisk arbejde både alene og i samarbejde med NIR-.</p>
<p>Specielle rengøringsopgaver</p> <p>Fag 18921</p>	<p>2 (1,9) uger</p>	<p>Vi tager udgangspunkt i periodiske opgaver. Når der skal arbejdes med periodiske opgaver, kræver det ofte flere sikkerhedsforanstaltninger og mere udstyr. Derfor arbejdes der med emner som værnemidler, el sikkerhed, stiger mm. Dette fag er meget praktisk, da eleverne skal gennemføre opskuringer/klargøringer til polish- og olieudlægning. Også tæpperensning udføres i praksis.</p> <p>Her samles op på flere af de ting vi arbejdede med i fagene på 1. hovedforløb, idet der skal laves brugsopløsninger og bruges maskiner. Desuden er planlægning af arbejdet også her meget vigtigt, ligesom det at kunne kommunikere med brugere af lokalerne bliver centralt.</p> <p>Så vidt det er muligt, tager vi ud på virksomhederne/ praktikpladserne og udfører grundig gulvrengøring med opskuring, polish og evt. olie. Flergangstekstiler gennemgås i henhold til NIR og besøg hos Berendsen eller lign. vaskerier kan være et godt input til forståelse for miljø og andres arbejde i forhold til ergonomi.</p> <p>Vi arbejder også med branchens særligt specifikke arbejdsopgaver. Det drejer sig om rengøring i skadeservice, køkkenrengøring og rengøring af transportmidler. (Desinfektionsopgaver og fjernelse af skimmelsvamp).</p> <p>Undervisningen er primært læreroplæg med små øvelser indlagt</p>
<p>Psykologi</p> <p>Fag 1815</p>	<p>1 uge</p>	<p>Vi arbejder målrettet med psykologien så eleven kan indgå i dialog om basale psykologiske forhold, begreber og tankegange, der vedrører det enkelte individ, dets udvikling og de grupper og sociale sammenhænge, det indgår i.</p> <p>De kan beskrive elementære psykologiske problemstillinger med relevans for elevens uddannelse eller profession.</p> <p>De kan indgå i dialog om kommunikationens, samarbejdets og samspillet betydning med udgangspunkt i eksempler med erhvervsfaglig relevans</p> <p>Under vejledning foretage simple analyser af sproglige og ikke-sproglige udtryks- og adfærdsformer med udgangspunkt i konkrete eksempler.</p>

		Indgå i dialog om kommunikationsformer, der er bestemt af alder, køn og social baggrund, herunder situations og rollebestemt kommunikation.
--	--	---

Eksamen		<p>Eksamen varer ½ time og tager udgangspunkt i en praktisk opgave (fx bliver eleven bedt om at pakke en vogn til en daglig sanitetsrengøring – derefter udføres arbejdet i praksis) her skal eleven kunne redegøre for sine valg af metoder, midler, maskiner, ergonomi og sikkerhed.</p> <p>Alle fag skal bestås for at eleven kan indstilles til eksamen</p>
---------	--	---

Hovedforløb 3 - HOSPITALSSPECIALET

Mål for 3. hovedforløb:

At eleven klædes på til at kunne anvende læringen fra skoleundervisningen til at løse arbejdsopgaver i praktikken

Fag	Varighed	Indhold og aktiviteter
Brancherelateret engelsk Fagnr. 18932	1,8 uger	Vi arbejder med ordforråd – brancherelateret. F.eks. Hvordan kommunikerer jeg i forbindelse med madudlevering/kantine, reception/telefonsamtaler, I forbindelse med forflytninger af patienter (Synlig) rengøring, herunder redskaber, ergonomi, sikkerhed mm. Hverdagsengelsk – kommunikation Kultur Grammatik mm.
Mødet med patienten – Etik og sygdomslære Fagnr. 18930	1,2 (1) uge	Vi arbejder med faget således, at eleverne får kendskab til specifikke og komplekse sygdomstilstande, som f.eks. diabetes, KOL, apopleksi, demens, så de kan genkende symptomer på ændrede sygdomstilstand og lette ubehag og videregive observationer til relevante samarbejdspartner. Undervisningen tager afsæt i, hvor meget eleverne har med af erfaring. Der er teori, hands on, vidensdeling og evt. gæstebesøg. Eleven kan både under vejledning og selvstændigt skaffe relevant viden om konkrete sygdomme via internettet og praktikker. Undervisningen er en blanding af læreroplæg, gruppeopgaver og praktiske opgaver. Eleverne vil skulle bruge programmerne Word og Power Point til opgaveløsning.
Fysisk genoptræning af borgere/patienter Fagnr. 18934	1 (0,8) uge	Her arbejder vi med at eleven kan indgå aktivt i samarbejdet om genoptræning af patienter med ortopædkirurgiske, neurologiske og fysiurgiske lidelser. Eleven lærer bl.a. om at stimulere patientens naturlige bevægemønster under hensyntagen til patientens lidelse og symptomer, samt om at motivere patienten til at bruge egne fysiske ressourcer i genoptræningen. Vi udarbejder træningsprogrammer med udgangspunkt i specifikke sygdomme
Valgfrit specielfag	1 uge	Her udbydes enten -Kontakt med psykisk syge, - Fast vagt, -Demens, - HSA arbejde i FAM, - Diæt- og allergikost. <u>Kontakt med psykisk syge:</u> Faget giver eleven viden om almindelige psykiske sygdomme og kompetencer til at omgås psykiske syge i det daglige arbejde Eleven lærer at tage

		<p>højde for den psykiske syges særlige adfærd ved kontakt og kommunikation, så eleven kan udvise en adfærd der virker tillidsskabende Eleven lærer at vurdere egne kvalifikationer og muligheder for at samarbejde med den psykiske syge, og andre samarbejdspartner. Eleven lærer også at finde og handle i overensstemmelse med den gældende lovgivning og lokale regulativer i forskellige tilspidsede situationer</p> <p><u>Fast vagt:</u> HSA'ere bruges på sygehusene som fast vagt ved alvorligt syge, døende, urolige eller psykisk syge patienter indlagt på somatisk eller psykiatrisk hospital. Arbejdet handler bla. om det tværfaglige samarbejde, service i patientarbejde og vejledning til patienter og pårørende. Arbejdsområdet vil bestå i at kunne kommunikere med patienter, berolige, observere, måle og vidererapportere patientens værdier og reaktioner. Via kendskabet til normale værdier og reaktioner skal vagten være i stand til at sortere, hvilke observationer der skal videregives straks.</p> <p>Vagten vil, sammen med afdelingens faste personale, indgå i varetagelsen af alle opgaver vedrørende patienten, herunder patienthygiejne, patientens ernæring, udskillelse og lejring. Eleven lærer derfor om patienthygiejne og de hygiejniske principper for at forebygge smittefarer. De lærer desuden om patientens fysiske behov f.eks. ilt, væske, mad og tøj og medvirke i decubitusforebyggende arbejde. Kan observere drop, dræn, sug, katetre og forbindinger</p> <p>Eleven lærer at kommunikere med somatisk og psykisk syge patienter på en respektfuld og ligeværdig måde med henblik på at skabe ro og tryghed for patienten.</p> <p>For at kunne handle korrekt lærer eleven om lovgivningen vedr. tavshedspligt og lovgrundlaget for den indlagte patient.</p> <p><u>Demens:</u> Eleven lærer om de forskellige former for demens og ændring i adfærden hos den demente. Kommunikation, omsorg og pleje</p> <p><u>FAM:</u> Vi tager eleven med på skadestuen og Falck stationen, hvor de får indblik i arbejdsmetoder, så eleven kan indgå i arbejdet ved modtagelse af akutte eller svært tilskadekomne patienter på fælles akutmodtagelse, skadestue og traumecenter. Eleven kan udføre egne arbejdsopgaver på</p>
--	--	---

		<p>baggrund af en forståelse for arbejdsorganiseringen på den pågældende afdeling, samt sin egen rolle i teamet.</p> <p>Eleven kan forflytte, vende og afklæde svært tilskadekomne patienter under hensyntagen til mulige skader på nakke og ryg.</p> <p>I faget får deltageren kendskab til relevant udstyr og hjælpemidler.</p> <p>Eleven kan genkende ændrede symptomer hos den svært tilskadekomne eller den akut syge patient, handle hensigtsmæssigt inden for eget kompetenceområde og videregive observationer til relevante samarbejdspartnere. Eleven får kendskab til ABC- principperne og lærer HLR.</p> <p><u>Diæt- og allergikost:</u></p> <p>Vi dykker ned i de mest almindelige kostrelaterede sygdomme.</p> <p>Livsstilelsygdomme, diabetes, hjerte/karsygdomme og allergier. Vi undersøger kostprincipperne, planlægger og fremstiller retter der passer til diæten.</p>
--	--	--

Hovedforløb 4 - HOSPITALSSPECIALET

Mål for 4. hovedforløb:

At eleven opnår viden og færdigheder inden for følgende overordnede kompetenceområde:

- Bistå relevante faggrupper på hospitaler, plejehjem og andre institutioner med brugerrelaterede opgaver

At eleven gennem sine praktiske erfaringer og erhvervelse af faglig viden bliver klædt på til at præstere og bestå den praktiske eksamen til serviceassistent.

Fag	Varighed	Indhold og aktiviteter
Patienttransport og forflytning Fagnr. 18928	2 (1,8) uge	<p>Vi arbejde med det naturlige bevægemønster og brugen af patientens ressourcer. Vi arbejder med egen ergonomi for at passe bedre på os selv ved arbejde med patienter, ved bla. rækkeafstand, vægtoverføring, belastninger på kroppen og psyken. Vi vil arbejde med samarbejdspartner, netværk og tværfaglige teams.</p> <p>Vi tager udgangspunkt i kreativ forflytning, da eleverne skal bruge deres egen krop og erfaring til at opleve, hvordan det er at blive forflyttet og komme med ideer til, hvordan det kan lykkes. Faget indeholder lidt teori og rigtig meget "hands on". Vi vil arbejde med at løse forskellige forflytnings- og lejrings opgaver, med patienter med forskellige funktionsniveauer og kropsformer, heriblandt bariatri. Vi lærer at bruge de 5 fantastiske hjælpemidler og sengen. Vi vil arbejde med, hvordan vi passer bedst muligt på patienten, og hvad vi skal være opmærksomme på, når vi forflytter og lejrer en patient. Fx decubitus, shear og friktion, kropsstilling og sengelejes komplikationer.</p> <p>Der vil forekomme skriftlige opgaver i form af udarbejdelse af forflytningsvejledning, der skal afleveres elektronisk. Der vil være øvelser/rollespil om patientcase' der skal fremlægges praktisk i grupper og evt. på skrift</p>
Tilberedning, anretning og servering samt diæter Fagnr. 18931	1 uge	<p>Med udgangspunkt i kostformerne: Sygehuskost, Kosten til den småt spisende og de almindelige diæter planlægges, kostberegnes og fremstilles små retter, der passer til. Her er desuden fokus på køkkenhygiejne og praktisk kendskab til køkkenets maskiner mm.</p>

<p>Arbejdet med døende og afdøde patienter</p> <p>Fagnr. 18933</p>	<p>1 (0,8) uge</p>	<p>Formål med faget er at eleven bliver i stand til at varetage opgaver, såvel praktisk som psykologisk, i arbejdet med alvorligt syge og døende patienter, afdøde samt deres pårørende.</p> <p>Vi arbejder med emner som etik og holdninger, kommunikation, sorg- og krisereaktioner hos døende. Gæsteundervisning af psykolog i forhold til traumatiske kriser. Vi kommer ind på terminalpleje og lejrning og forflytningsteknikker af patienter i terminalstadiet. Eleven får kendskab til bistand ved soignering og istandgørelse af afdøde. Vi bearbejder refleksioner over egne reaktioners betydning for arbejdet med den døende og samarbejdet med dennes pårørende. Herudover taler vi om det tværfaglige samarbejde på arbejdspladserne generelt. Vi er på virksomhedsbesøg på hospice, krematoriet, bedemand, præsten og kapellet.</p>
<p>Forflytning og speciallejrning</p> <p>Fagnr. 18929</p>	<p>1 (0,8) uge</p>	<p>Vi tager udgangspunkt i kreativ forflytning, da eleverne skal bruge deres egen krop og erfaring til at opleve, hvordan det er at blive forflyttet og komme med ideer til, hvordan det kan lykkes. Faget indeholder lidt teori og rigtig meget "hands on".</p> <p>Vi vil arbejde med at løse forskellige forflytnings- og lejrings opgaver, som fx forflytning af bariatriske personer og lejringer af patienter, som skal opereres mm.</p> <p>Vi bruger de 5 fantastiske hjælpemidler og sengen. Vi vil arbejde med, hvordan vi passer bedst muligt på patienten, og hvad vi skal være opmærksomme på, når vi forflytter og lejrer en patient. Fx decubitus, shear og friktion, kropsstilling og sengelejes komplikationer.</p> <p>Vi arbejder med vurdering og udvælgelse af relevante hjælpemidler til specielle lejrings- og forflytningsopgaver</p> <p>Eleven vil også få indblik i ABC, så de kan reagere hurtigt ved en akut situation, da eleverne tit kører med patienter alene.</p>

Valgfrit specialefag	1 uge	<p>Her udbydes enten -Kontakt med psykisk syge, - Fast vagt, -Demens, - HSA arbejde i FAM, - Diæt- og allergikost.</p> <p><u>Kontakt med psykisk syge:</u> Faget giver eleven viden om almindelige psykiske sygdomme og kompetencer til at omgå psykiske syge i det daglige arbejde Eleven lærer at tage højde for den psykiske syges særlige adfærd ved kontakt og kommunikation, så eleven kan udvise en adfærd der virker tillidsskabende Eleven lærer at vurdere egne kvalifikationer og muligheder for at samarbejde med den psykiske syge, og andre samarbejdspartner. Eleven lærer også at finde og handle i overensstemmelse med den gældende lovgivning og lokale regulativer i forskellige tilspidsede situationer</p> <p><u>Fast vagt:</u> HSA'ere bruges på sygehusene som fast vagt ved alvorligt syge, døende, urolige eller psykisk syge patienter indlagt på somatisk eller psykiatrisk hospital. Arbejdet handler bla. om det tværfaglige samarbejde, service i patientarbejde og vejledning til patienter og pårørende. Arbejdsområdet vil bestå i at kunne kommunikere med patienter, berolige, observere, måle og vidererapportere patientens værdier og reaktioner. Via kendskabet til normale værdier og reaktioner skal vagten være i stand til at sortere, hvilke observationer der skal videregives straks. Vagten vil, sammen med afdelingens faste personale, indgå i varetagelsen af alle opgaver vedrørende patienten, herunder patienthygiejne, patientens ernæring, udskillelse og læjring. Eleven lærer derfor om patienthygiejne og de hygiejniske principper for at forebygge smittefarer. De lærer desuden om patientens fysiske behov f.eks. ilt, væske, mad og tøj og medvirke i decubitus-forebyggende arbejde. Kan observere drop, dræn, sug, katetre og forbindinger Eleven lærer at kommunikere med somatisk og psykisk syge patienter på en respektfuld og ligeværdig måde med henblik på at skabe ro og tryghed for patienten. For at kunne handle korrekt lærer eleven om lovgivningen vedr. tavshedspligt og lovgrundlaget for den indlagte patient.</p> <p><u>Demens:</u> Eleven lærer om de forskellige former for demens og ændring i adfærden hos den demente. Kommunikation, omsorg og pleje</p>
----------------------	-------	--

		<p><u>FAM:</u> Vi tager eleven med på skadestuen og Falck stationen, hvor de får indblik i arbejdsmetoder, så eleven kan indgå i arbejdet ved modtagelse af akutte eller svært tilskadekomne patienter på fælles akutmodtagelse, skadestue og traumecenter. Eleven kan udføre egne arbejdsopgaver på baggrund af en forståelse for arbejdsorganiseringen på den pågældende afdeling, samt sin egen rolle i teamet. Eleven kan forflytte, vende og afklæde svært tilskadekomne patienter under hensyntagen til mulige skader på nakke og ryg. I faget får deltageren kendskab til relevant udstyr og hjælpemidler. Eleven kan genkende ændrede symptomer hos den svært tilskadekomne eller den akut syge patient, handle hensigtsmæssigt inden for eget kompetenceområde og videregive observationer til relevante samarbejdspartnere. Eleven får kendskab til ABC- principperne og lærer HLR.</p> <p><u>Diæt- og allergikost:</u> Vi dykker ned i de mest almindelige kostrelaterede sygdomme. Livsstilsygdomme, diabetes, hjerte/karsygdomme og allergier. Vi undersøger kostprincipperne, planlægger og fremstiller retter der passer til diæten.</p>
Afsluttende prøve og valgfag	1 uge	<p>Der udarbejdes et skriftligt projekt, der tager udgangspunkt i et eller flere af det valgte specialefag. Eleven vælger sammen med læreren en problemformulering for projektopgaven. Projektet kan skrives individuelt eller i grupper på max 3 personer. Eksamen er individuel.</p> <p>Til eksamen fremlægges projektet, derefter trækker eleven en praktisk prøve inden for de uddannelsesspecifikke fag</p> <ul style="list-style-type: none"> • Patienttransport og forflytning • Forflytning og speciallejring • Tilberedning, anretning, servering samt diæter • Etik i sundhedssektoren • Hvad fejler den syge • Arbejde med døende og afdøde patienter • Fysisk genoptræning af borgere/patienter <p>Der gives ingen forberedelse til udførelsen af den praktiske opgave. Prøvetiden er 45 min. inkl. votering. Alle delprøver skal bestås. Hver del tæller 1/3, og der gives en samlet karakter.</p>

Hovedforløb 3 – VIRKSOMHEDSSPECIALET

Mål for 3. hovedforløb:

At eleven klædes på til at kunne anvende læringen fra skoleundervisningen til at løse arbejdsopgaver i praktikken.

Fag	Varighed	Indhold og aktiviteter
Brancherelateret engelsk Fagnr. 18932	1,8 uger	Vi arbejder med Ordforråd – brancherelateret. F.eks. Hvordan kommunikerer jeg i forbindelse med madudlevering/kantine, reception/telefonsamtaler, i forbindelse med forflytninger af patienter, (synlig) rengøring, herunder redskaber, ergonomi, sikkerhed mm. Hverdagsengelsk – kommunikation Kultur Grammatik evt.
Kontorsupport Fagnr. 18939	1 (0,8) uge	Her arbejdes der med, at eleven opnår et bredt kendskab til alle forefaldende kontorfunktioner. Praktiske øvelser i kopiering, laminering, indkøb mm Der trænes desuden i kundebetjening både personligt og pr. telefon.
Grundtilberedning 1 Fagnr. 18938	2 uger	I dette fag arbejder vi meget praktisk. Vi arbejder med de grundlæggende tilberedningsformer. Bagning, stegning, kogning, jævning mm. Undervisningen er temabaseret, så metoderne indarbejdes i forskellige varegrupper (fisk, brød, kød, grønsager osv.) Der er fokus på sikkerhed og hygiejne i køkkenet, og vi fremstiller retter med de 10 kostråd og næringsstofanbefalingerne i tankerne. Vi arbejder ligeledes med forskellige kostformer f.eks. vegetarkost samt kost til brugere med specielle behov og ønsker. Her er der mulighed for at arbejde på forskellige niveauer – måske har man aldrig lavet en sovs, så er det der, vi begynder.
Valgfrit specialefag	1 uge	Her udbydes <u>Grøn kost</u> : Her planlægges, fremstilles og serveres grønne retter. Vi arbejder med det grønne i en bred forståelse fra det bæredygtige, økologiske, undgå madspild til de forskellige retninger, der er indenfor grøn kost. Vegetarisk, vegansk, rawfood mm. Vi udfordrer eleven med at købe ukendte grøntsager, som vi efterfølgende fremstiller mad af i køkkenet.

Hovedforløb 4 – VIRKSOMHEDSSPECIALET

Mål for 4. hovedforløb:

At eleven opnår viden og færdigheder inden for følgende overordnede kompetenceområder:

- Varetage enkle kontorfunktioner og mødeservice i private og offentlige virksomheder.
- Tilberede og anrette lettere retter.

At eleven gennem sine praktiske erfaringer og erhvervelse af faglig viden bliver klædt på til at præstere og bestå den praktiske eksamen til rengøringstekniker

Fag	Varighed	Indhold og aktiviteter
Mødeservice Fagnr. 18937	1,2 (1) uge	Mødeservering er en stor del af serviceassistentens arbejdsopgaver. Det spænder bredt. Lige fra klargøring af et lokale (bestilling, borddækning mm) til afholdelse af f.eks. receptioner og jubilæum. Vi har fokus på klargøring af service, rullevoogne, lokaler, blomsterdekorationer og servietfoldning. Her fremstilles også lettere anretninger, som serveres til et fiktivt møde. Eleverne står for klargøring og afvikling af mødet. Mødet evalueres af deltagerne, og der gives feedback på hele pakken; lokalet, maden, bordet, kundeservice, oprydning, planlægning osv.
Grundtilberedning 1 Fagnr. 18938	1 uge	I dette fag arbejder vi meget praktisk. Vi arbejder med de grundlæggende tilberedningsformer. Bagning, stegning, kogning, jævning mm. Undervisningen er temabaseret, så metoderne indarbejdes i forskellige varegrupper (fisk, brød, kød, grønsager osv.) Der er fokus på sikkerhed og hygiejne i køkkenet og vi fremstiller retter med de 10 kostråd og næringsstofanbefalingerne i tankerne. Vi arbejder ligeledes med forskellige kostformer f.eks. vegetarkost og kost til brugere med specielle behov og ønsker.
Anretning, servering og brugerbetjening Fagnr. 12053	1 (0,8) uge	I dette fag arbejder vi med anretningens betydning. Ud fra målgruppe, økonomi og rammer vælges og fremstilles lettere anretninger. Vi har fokus på tallerkenanretninger, fadanretninger, buffeter og serveringsformerne. Vi laver anretninger til inviterede gæster, hvor eleverne præsenterer deres mad og fortæller om, hvorfor anretningen ser sådan ud. Komplementærfarver, smagskompasset, sensorik er emner vi arbejder med. Eleverne fremstiller også en ret til ca. 50 personer, som skal serveres på tallerkner på kort tid, her skal altså serveres, tales med kunder og tages mod betaling.

<p>Kundeservice og kvalitetsstyring</p> <p>Fagnr. 12056</p>	<p>1 uge</p>	<p>Her arbejdes med elevens forståelse for kundernes og brugernes henvendelser, så der kan ydes en kompetent og værdig service. Eleven kan skelne mellem forskellig kundefærd og reagerer hensigtsmæssigt.</p> <p>Eleven kan forstå vigtigheden af forebyggende handlinger og udføre opgaver under hensyntagen til kvalitetsmål. Vi arbejder med at identificere og afhjælpe fundne fejl og iværksætte korrigerende handlinger, så fejl ikke gentages. Eleven kan efterleve myndighedskrav inden for de områder, hvor der stilles specielle krav.</p>
<p>Valgfrit specialefag</p> <p>Fagnr 12057</p>	<p>1 uge</p>	<p><u>Indeklima</u></p> <p>Vi arbejder med forståelsen for, hvilken betydning rengøringsstandarder har for indeklimaet herunder indeklimaets betydning for menneskers velbefindende og arbejdsmiljø.</p> <p>Eleven kender til muligheder for forbedring af indeklimaet i forskellige lokaler i forhold til deres indretning og anvendelse.</p> <p>Eleven kender til klima- og ventilationsanlæg samt mulig rengøring af disse.</p>
<p>Afsluttende prøve og valgfag</p>	<p>1 uge</p>	<p>Der udarbejdes et skriftligt projekt, der tager udgangspunkt i et eller flere af det valgte specialefag. Eleven vælger sammen med læreren en problemformulering for projektopgaven. Projektet kan skrives individuelt eller i grupper på max 3 personer. Eksamen er individuel. Til eksamen fremlægges projektet, derefter trækker eleven en praktisk prøve inden for de uddannelsesspecifikke fag</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mødeservice • Kontorsupport • Grundtilberedning • Anretning, servering og brugerbetjening • Kundeservice og kvalitetsstyring • <p>Der gives ingen forberedelse til udførelsen af den praktiske opgave. Prøvetiden er 45 min. Inkl.votering. Alle delprøver skal bestås. Hver del tæller 1/3 og der gives en samlet karakter.</p>

Bilag

Serviceassistentuddannelsen

Vejledende uddannelsestid

Uddannelsens varighed er 2 år. Rengøringstekniker trin 1 varer 1 år og 6 måneder inkl. grundforløbet, heraf er 12 uger skoleundervisning. Serviceassistent trin 2 varer 6 måneder, heraf er 12 uger skoleundervisning.

1. Fagets formål og profil

1.1 Fagets formål

Formålet med faget er, at eleven udvikler kompetence til at vælge og anvende uddannelsens anerkendte metoder til at løse arbejdsopgaver i konkrete og overskuelige praktiske sammenhænge. Desuden er det formålet, at eleven udvikler kompetence til at indgå i og dokumentere arbejdsprocesser, der er typiske for uddannelsen. Eleven lærer at anvende eksisterende faglig dokumentation.

Eleven lærer gennem praktisk metodelære at forstå og anvende relevante arbejdsmetoder. Tilegnelse af uddannelsesspecifikke metoder er genstanden for undervisningen. Eleven skal kunne anvende forskellige arbejdsprocesser og arbejdsmetoder og kunne vælge hensigtsmæssige metoder. Eleven kan anvende almindeligt anerkendte værktøjer inden for uddannelsen.

Eleven lærer at beskrive og evaluere egne arbejdsprocesser gennem løsning af grundlæggende praktiske problemstillinger i forhold til uddannelsen. Eleven lærer at forstå og anvende faglig dokumentation og faglig kommunikation til at præcisere, erkende og evaluere egen faglig læring. Eleven udvikler kompetence til at kunne anvende fagudtryk og forstå almindeligt anvendte faglige begreber. Tilegnelse af faglige udtryk og begreber giver eleven grundlag for at kommunikere med andre fagpersoner om løsning af faglige problemstillinger.

Eleven udvikler kompetence til at arbejde innovativt i grundlæggende og relevante arbejdsprocesser.

Eleven lærer om innovationsprocesser gennem praktiske projekter. Faget skal give eleven grundlag for at overveje og vurdere nye idéer og alternative muligheder for opgaveløsning i relevante undervisningsprojekter.

Eleven udvikler kompetence til at tilrettelægge og følge en arbejdsplan og lærer at samarbejde med andre om løsning af praktiske opgaver. Eleven lærer at udføre den nødvendige koordinering af de enkelte elementer i en arbejdsproces.

1.2 Fagets profil

Erhvervsuddannelsen til serviceassistent har som overordnet formål, at eleverne gennem skoleundervisningen 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.

2. Faglige mål og fagligt indhold

2.1. Faglige mål

Eleven har grundlæggende viden på følgende udvalgte områder inden for Serviceassistentuddannelsen:

- 1) Kommunikation.
- 2) Samarbejde.
- 3) Service.
- 4) Fysisk og psykisk velvære for et godt arbejds- og fritidsliv.
- 5) Arbejds miljø, ergonomi og arbejdsstillinger.
- 6) Hygiejne herunder personlig hygiejne og hygiejnestandarder, mikroorganismer og smitteveje.
- 7) Redskaber og maskiner til erhvervsrengøring.
- 8) Rengøringsmidler og rengøringsmetoder.
- 9) Overflader på gulv, væg og inventar.
- 10) Kostens betydning for helbred og velvære.
- 11) Anretning og servering af mad.
- 12) Opbevaring og salg af mad.
- 13) Samfundet og arbejdsmarkedet herunder rettigheder og pligter.

Eleven har færdigheder i at anvende følgende grundlæggende metoder og redskaber til løsning af enkle opgaver under overholdelsen af relevante forskrifter:

- 1) Servicemindet handlen i jobsituationen.
- 2) Kommunikation både mundtligt og skriftligt.
- 3) Benyttelse af elektronisk kommunikation.
- 4) Konflikt håndtering ml. kollegaer, kunder og brugere.
- 5) Ergonomisk korrekt rengøringsarbejde.
- 6) Korrekt håndhygiejne.
- 7) Hygiejnisk og korrekt udførelse af rengøringsarbejdet, så smitteveje brydes.
- 8) Almindelig forekommende rengøringsmaskiner.
- 9) Almindelig forekommende køkkenmaskiner.
- 10) Almindelig erhvervsrengøring af forskellige lokale- og materialetyper med korrekt valg af midler.
- 11) Arbejdets udførelse efter en arbejdsplan.
- 12) Egnede arbejdsmetoder og rationelt arbejde.
- 13) Medvirken ved tilberedning og anretning af ernæringsrigtig mad.
- 14) Egenkontrol ved produktion og salg af mad.

Eleven har kompetence til at kunne:

- 1) i enkle og overskuelige situationer vælge kommunikationsformer og metoder, der er tilpasset forskellige service-, samarbejds- og kommunikationssituationer,
- 2) i enkle og overskuelige situationer samarbejde med andre om at håndtere konflikter mellem kolleger, brugere, klienter, kunder m.fl. med fokus på egen fremtoning og adfærd,
- 3) kommunikere mundtligt og skriftligt, herunder benytte elektronisk kommunikation i arbejds- og samarbejdssituationer,
- 4) ved aktiv deltagelse skabe rammer for et godt arbejdsmiljø,
- 5) i enkle og overskuelige situationer medvirke til at fremme bevidstheden om egen rolle ved forebyggelse af arbejdsskader og sundhed på arbejdspladsen på baggrund af en viden om betydningen af fysisk aktivitet og de grundlæggende principper for arbejdsbevægelser,
- 6) anvende viden om hygiejne herunder personlig hygiejne og korrekt håndhygiejne for at minimere smittespredning,
- 7) anvende viden om betydningen af fysisk og psykisk velvære til at skabe et godt arbejds- og fritidsliv,
- 8) i enkle og overskuelige situationer udføre rengøringsarbejdet hygiejnisk, herunder anvende hygiejniske standarder, rationelt, og ergonomisk korrekt med egnede metoder, rengøringsmidler, redskaber og maskiner,
- 9) i enkle og overskuelige situationer udføre almindelig erhvervsrengøring af forskellige lokale- og materialetyper efter en arbejdsplan,
- 10) genkende typiske overflader på gulve, vægge, inventar samt medvirke til en vurdering af, hvilke rengøringsmidler og -metoder overfladen kan tåle,
- 11) gennemføre en personlig planlægning af eget arbejde med udgangspunkt i arbejdsplanen og brugernes ønsker,
- 12) i enkle og overskuelige situationer anvende viden om mikroorganismers livsbetingelser med henblik på, at bryde smitteveje,
- 13) medvirke ved tilberedning, anretning og servering af ernæringsrigtig mad,
- 14) anvende almindeligt forekommende køkkenmaskiner til brug for madtilberedning,
- 15) samarbejde med kollegaer om at vælge principper om egenkontrol ved produktion, opbevaring, og salg af mad, og
- 16) anvende viden om rettigheder og pligter i samfundet og på arbejdsmarkedet.

2.2 Certifikater, eleven gennem undervisning i dette fag skal have opnået (evt. have opnået kompetence svarende til):

Kompetencer svarende til gennemført kursus i almen fødevarehygiejne godkendt efter lov om arbejdsmarkedsuddannelser m.v.

2) Kompetencer svarende til "Førstehjælp på erhvervsuddannelserne", efter Dansk Førstehjælpsråds uddannelsesplaner pr. 1. august 2016.

3) Kompetencer svarende til elementær brandbekæmpelse efter Dansk Brand- og sikringsteknisk Instituts retningslinjer pr. 1. september 2014.

2.3 Fagligt indhold

Undervisningen bygger på bekendtgørelsens målpinde og er beskrevet i de ovenstående læringsaktiviteter.

3. Tilrettelæggelse

3.1. Didaktiske principper

Undervisningen tager udgangspunkt i erhvervsfaglige emner og problemstillinger, således at eleven udfordres fagligt i emner knyttet til den valgte uddannelse. Undervisningens bærende element er faglige eksperimenter, cases og værkstedsarbejde. Digitale medier skal inddrages, hvor det er relevant, og hvor det støtter elevens målopfyldelse.

Undervisningen tilrettelægges på grundlag af anvendelsesorienterede faglige problemstillinger.

Det problemorienterede, induktive og kollaborative undervisningsprincip har en central plads i tilrettelæggelsen af undervisningen. Undervisningen skal tilrettelægges med fokus på elevens undersøgende, eksperimenterende og reflekterende praksis. Undervisningen skal støtte elevens indlæring på tværs af fag, understøtte elevens faglige nysgerrighed.

Undervisningen tilrettelægges så den understøtter elevens faglige progression og medvirker til at udvikle elevens faglige og personlige identitet.

3.2. Arbejdsformer

Undervisningen tilrettelægges helhedsorienteret og praksisbaseret med anvendelse af varierede arbejdsformer, der styrker elevens læring. Digitale medier og værktøjer inddrages systematisk.

Undervisningen organiseres om cases og projekter, der fremmer innovativ refleksion og opgaveløsning. I undervisningen anvendes forskellige arbejdsformer, der vælges i forhold til uddannelsens erhvervsfaglige karakteristika, samspil mellem fag og styrkelse af elevens læring.

3.3. Samspil med andre fag

Undervisningen i det uddannelsesspecifikke fag tilrettelægges i sammenhæng med undervisningen i de øvrige fag i grundforløbets 2. del.

3.4. Den konkrete tilrettelæggelse af undervisningen i faget

Fagets mål opnås ved kontinuerlig og sammenhængende undervisning omkring fagets målpinde, det vil være et flow af teori og selvstændigt arbejde. Der anvendes diverse IT- værktøjer og simuleringsopgaver for at styrke elevernes indlæring.

Undervisningen organiseres omkring opgaver, der fremmer innovativ, refleksion og opgaveløsning. I undervisningen anvendes forskellige arbejdsformer, der vælges i forhold til uddannelsens erhvervsfaglige karakteristika, samspil mellem fag og styrkelse af elevens læring.

Certifikatfagene førstehjælp og brandbekæmpelse bliver gennemført som enkeltstående kursusfag, men målrettet uddannelsens generelle profil samt specialer således, at disse er sammenhængende for elevernes opfattelse af uddannelsen og dennes profil.

4. Dokumentation

Eleven udarbejder dokumentation af forskellige og relevante processer og produkter, f.eks. temaopgaver, synopsis, port folio, eller anden faglig dokumentation. I dokumentationen kan indgå et fagligt produkt.

4.1. Krav til elevens dokumentation

I praktikperioden og mellem skoleperioderne i hovedforløbet får eleven af skolen en skriftlig opgave. Skolen udarbejder en brancherelateret opgave, så eleven kan anvende læring fra skoleundervisningen til at løse arbejdsopgaver i praktikken og omvendt kan eleven gennem formulering og refleksion over praksiserfaringer videreudvikle sine måder at løse arbejdsopgaver på i skoleundervisningen. I praktikperioden arbejder eleven med opgaven, der tages med til næste skoleperiode, hvor den fremlægges og godkendes af læreren.

I de fagfaglige fag skal eleverne løbende dokumentere deres arbejde og besvare opgavespørgsmål, som faglæreren enten godkender eller ikke godkender. Samtidig giver respons på elevens indsats og faglige udvikling.

5. Evaluering og bedømmelse

5.1. løbende evaluering

Eleven skal i løbet af undervisningen opnå en klar opfattelse af fagets mål samt af egne udfordringer og egne handlemuligheder i forhold til at kunne opfylde målene. Dette skal ske gennem individuel vejledning og feedback i forhold til de læreprocesser og produkter, som indgår i undervisningens aktiviteter. Desuden inddrages aktiviteter, som stimulerer den individuelle og fælles refleksion over udbyttet af undervisningen. Grundlaget for evalueringen er de faglige mål.

5.2. Afsluttende standpunktsbedømmelse

Der gives en afsluttende standpunktskarakter efter 7-trinsskalaen. Standpunktskarakteren udtrykker elevens opfyldelse af fagets mål.

Afsluttende prøve

Rengøringstekniker

Uddannelsens trin 1, Rengøringstekniker afsluttes med en praktisk prøve for alle elever også de der skal fortsætte på trin 2.

Hvis en elev dumper, skal eleven have mulighed for en senere reeksamination.

Eksamen følger reglerne, jf. Bekendtgørelse om prøver og eksamen i grundlæggende erhvervsrettede uddannelser

Eleven trækker en praktisk rengøringsopgave, som udføres for lærer og censor. Eleven skal mundtligt redegøre for valg af opgaveløsningen.

Opgavernes indhold tilrettelægges af uddannelsesinstitutionen.

Prøvetiden inkl. votering er i alt 30 minutter.

Der gives ikke tid til forberedelse.

Det anbefales, at uddannelsesinstitutionens valg af censor veksler mellem at være fra en anden uddannelsesinstitution og fra en relevant arbejdsplads.

Hospitalsspecialet:

Der udarbejdes et skriftligt projekt, der tager udgangspunkt i et eller flere af det valgte speciales fag. Eleven vælger sammen med læreren en problemformulering for projektopgaven. Projektet kan skrives individuelt eller i grupper på max 3 personer. Eksamen er individuel.

Til eksamen fremlægges projektet, derefter trækker eleven en praktisk prøve inden for de uddannelsesspecifikke fag

- Patienttransport og forflytning
- Forflytning og speciallejring
- Tilberedning, anretning, servering samt diæter
- Etik i sundhedssektoren
- Hvad fejler den syge
- Arbejde med døende og afdøde patienter
- Fysisk genoptræning af borgere/patienter

Der gives ingen forberedelse til udførelsen af den praktiske opgave. Prøvetiden er 45 min. inkl. votering.

Alle delprøver skal bestås. Hver del tæller 1/3 og der gives en samlet karakter

Virksomhedsspecialet:

Der udarbejdes et skriftligt projekt, der tager udgangspunkt i et eller flere af det valgte specialefag. Eleven vælger sammen med læreren en problemformulering for projektopgaven. Projektet kan skrives individuelt eller i grupper på max 3 personer. Eksamen er individuel. Til eksamen fremlægges projektet, derefter trækker eleven en praktisk prøve inden for de uddannelsesspecifikke fag

- Mødeservice
- Kontorsupport
- Grundtilberedning
- Anretning, servering og brugerbetjening
- Kundeservice og kvalitetsstyring

Der gives ingen forberedelse til udførelsen af den praktiske opgave. Prøvetiden er 45 min. inkl. votering.

Alle delprøver skal bestås. Hver del tæller 1/3 og der gives en samlet karakter.