



Lokal Undervisningsplan

For

Grundforløb 2

Serviceassistent

2023

Indhold

Overordnede regler og rammer for undervisningen.....	3
Afdelingens organisering.....	3
Undervisning.....	4
Certifikater:.....	4
Grundfag.....	4
Dansk:	4
Naturfag.....	5
Pædagogiske, didaktiske og metodiske overvejelser	5
Evaluering og bedømmelse	6
Afsluttende grundforløbsprøve	7

Overordnede regler og rammer for undervisningen

Grundforløb 2 for serviceassistent tager afsæt i:

- Bekendtgørelsen om erhvervsuddannelsen til serviceassistent:
<https://www.retsinformation.dk/eli/Ita/2022/597>

Undervisningen på grundforløbet inddrager:

- Skolens pædagogiske grundlag [her](#).
- Eksamenshåndbog Link findes [her](#).

Afdelingens organisering.

Afdelingens pædagogiske ansvarlige er uddannelseschef Dennis Kindberg

Mail: dmk@eucnord.dk

Mobil: 72 24 60 64

Afdelingens driftsansvarlige er uddannelsesleder Jan Mosbæk Nielsen

Mail: jnm@eucnord.dk

Mobil: 72 24 60 77

Undervisning

Varigheden på fagene følger uvm's vejledende varighed, dvs 2 uger pr grundfag og 12 uger til det uddannelsesspecifikke fag.

Der undervises min. 26 timer om ugen.

Unge og voksne deltager i undervisningen på samme hold. Grundfagene udbydes på minimum niveauet for overgangskravet, dog højest til niveau C.

Niveauvalget for den enkelte elev hænger bl. a. sammen med elevens kompetencer fra tidligere uddannelser, og fastlægges i uddannelsesplanen.

Indholdet i det uddannelsesspecifikke fag og læringsaktiviteter, som skolen opdeler undervisningen i, ses skolens læringsplatform, itslearning. Her vises også mål og delmål der indgår i aktiviteten.

Link: <https://eucnord.itslearning.com/planner/7zPI0EOY5UuV1yL5XBFH1w>

Certifikater:

Der indgår 4 certifikater i GF2, der undervises i disse fag i særskilte forløb jf. myndighedskrav og uddannelsesplaner:

1. Førstehjælp på erhvervsuddannelserne jf. reglerne fra Dansk Førstehjælpsråd.
<http://xn--frstehjpsrd-3cbj7x.dk/wp-content/uploads/2020/09/Funktionsuddannelse-F%C3%B8rstehj%C3%A6lp%C3%A5-erhvervsuddannelserne.pdf>
2. Kompetencer svarende til elementær brandbekæmpelse efter Dansk Brand- og sikringsteknisk Instituts retningslinjer pr. 1. september 2014.
<https://brandogsikring.dk/kurser/brandkurser/elementaer-brandbekaempelse/>

Grundfag

I grundfagene på autouddannelserne arbejder grundfagslærerne med fagtoning af grundfaget. I dansk sker det i udvælgelse af træning af ordforråd, artikler, noveller eller reklamer. I naturfag arbejdes der også med fagtoning. Grundfagene er beskrevet via links til fagets plan i Itslearning – se nedenfor.

Alle grundfag følger fagbilaget i det pågældende grundfag og øvrige vejledninger på www.emu.dk Desuden er der udarbejdet en folder til hvert grundfag, som specificerer krav og bestemmelser ift. indhold og prøve.

Dansk:

Følger fagbilaget for dansk på erhvervsuddannelserne.

Link: <https://eucnord.itslearning.com/planner/hLS7Q3x13UGF43Kz6ktBLA>

Naturfag

Følger fagbilaget for matematik på erhvervsuddannelserne.

Link: <https://eucnord.itslearning.com/planner/X5yQhz62VU6Uu3s2u4QMLA>

Pædagogiske, didaktiske og metodiske overvejelser

På EUC Nord arbejder vi med praksisnær undervisning. Derfor tager undervisningen også udgangspunkt i branchens praksis, men med læring for øje. Undervisningen tager udgangspunkt i fire gennemgående temaer, som er baseret på hvad en serviceassistent skal kunne og have kendskab, for at kunne begå sig i praksis.

Teorien er derfor direkte relateret til branchen. Det samme gør sig gældende for grundfagene, som f.eks. naturfag og dansk. I naturfag skal der derfor f.eks. arbejdes med ph-måling af rengøringsmidler og elementær mikrobiologi. Ph-måling inddrages med praktiske opgaver fra underemnet rengøringsmidler og materialekendskab. Den teoretiske viden ses udført i praktiske opgave, som valg af midler til et arbejdsområde. Dansk vil f.eks. blive inddraget i forbindelse med rapportskrivning.

En varieret undervisning giver de bedste forudsætninger for at lære, derfor anvendes der også forskellige undervisningsformer på uddannelsen. Der vil både være undervisning på klassen og gruppearbejde. Eleverne arbejder i gruppearbejde i forbindelse med projekter og elevpræsentationer. Projekter udformes i niveauinddeling således at der er simple og mere komplekse cases. Eleverne fremlægger emne for holdet, gerne ved valg af digitale medier, således at færdighederne i disse styrkes. I det praktiske køkkenarbejde fokuseres der på at eleven både kan samarbejde med andre, og kan arbejde individuelt.

Der er mulighed for at differentiere undervisningen. Lærerne vil observere eleverne og udsøge elever som skal have ekstra udfordringer og elever som skal have ekstra støtte. F.eks. er der mulighed for niveauinddeling når der arbejdes med cases – simple og komplekse. Derudover udfordres eleverne i forskellige gruppesammensætninger, som udfordrer eleven både fagligt og sociale færdigheder.

De forskellige undervisnings- og arbejdsformer giver plads til, at der kan differentieres blandt eleverne, så alle bliver så dygtige som de kan blive. Der kan f.eks. ske en niveauinddeling ift. projekter, således at der er simple og mere komplekse cases.

Der kan også differentieres ift. kendte/ukendte råvarer og teknikker samt styret og åben case. I det første tema observerer læreren eleverne for at identificere særligt dygtige elever tidligt og derved sikres at disse udfordres, samtidig med at svage elever støttes.

Det er vigtigt at inddrage it i undervisningen, da vi i dag lever i en verden hvor vi hele tiden støder på det og skal bruge det – i alle mulige former. I dag bruger mange virksomheder it og it-redskaber af en eller anden art. På serviceassistent arbejder vi derfor med det på mange forskellige måder. Både i forhold til tekst- og talbehandling, informationssøgning, formidling og kommunikation, men også konsekvenserne af udviklingen

Eleverne vil opleve at læreren er en klar, styrende person, der viser faglighed og instruerer eleverne i anvendelse af værktøj- og materialer. Længere henne i forløbet vil læreren fungere som vejleder og sparringspartner, der viser faglighed, og støtter eleverne i udfoldelsen af teknikker mv.

Eleverne inddrages i undervisningen, så de selv er med til at udføre konkrete handlinger i de forskellige temaer. F.eks. er de med til at udføre de sikkerhedsmæssige og miljømæssige handlinger, der skal til for at have en god arbejdsplads. De vil også blive inddraget i forhold til at planlægge hvordan de arbejder med omsætning af ny teori – skal der læses først, eller eksperimenteres og reflekteres ved hjælp af lærerens løbende vejledning i forhold til given opgave.

Evaluerings og bedømmelse

Der vil være løbende evaluering i de enkelte temaer og kriterier afhænger derfor også af dem. Der gives både feedback og feedforward.

Tema	Bedømmelsesgrundlag	Bedømmelseskriterier
Rengøring som servicefag	Elevers opgaveløsning og lærerens observation i undervisningen	- Valg af midler til arbejdsopgaver - Valg af metoder og arbejdsteknik til arbejdsopgaver - Brug af hygiejniske grundregler i udførelse af arbejdsopgaver
Arbejds miljø i servicebranchen	Elevers opgaveløsning og dialog herom	- Evnen til at bruge korrekte fagudtryk i opgave og dialog - Formulering af erfaringer fra en praktisk oplevelse. - Valg af billeder og tekst til oplysningsplanche
Kundeservice og planlægning af servicearbejde	Elevers opgaveløsning og dialog herom	- Evnen til at bruge korrekte fagudtryk i opgave og dialog - Formulering af erfaringer fra en praktisk oplevelse - Planlægningsløsning med plantype og arbejdsopgaver

Undervejs i forløbene skal man som elev desuden kunne dokumentere en række færdigheder, f.eks.

- ☐ Dataindsamling af pH målinger af rengøringsmidler
- ☐ Skemaoversigt, som viser kendskab til materiale og brug af rengøringsmidler
- ☐ En planlægningsopgave som viser udarbejdelse af en plantype, samt planlægning af serviceopgaver.

Der gives en afsluttende standpunktskarakter efter 7-trins skalaen. Standpunktskarakteren udtrykker elevens opfyldelse af fagets mål og følger ovennævnte kriterier.

Afsluttende grundforløbsprøve

Ved afslutningen af undervisningen afholdes en prøve, grundforløbsprøven.

Det er prøvens formål at bedømme elevens opfyldelse af de krav, som er fastsat for den pågældende uddannelse i medfør af § 3, stk. 2, i hovedbekendtgørelsen.

Formålet er at teste om, eleverne opfylder kravene i overgangsmålene til HF, på det taksonomisk nødvendige niveau.

Serviceassistentuddannelsen Fælles standard til grundforløbsprøven	
Formål med grundforløbsprøven Formålet er at vurdere elevens samlede personlige og faglige kompetencer opnået i løbet af grundforløbet, samt om eleven er egnet til at gå videre til hovedforløbet. Jf. bekendtgørelsen https://www.retsinformation.dk/Forms/R0710.aspx?id=208568	
Prøvens grundlag er følgende udvalgte mål fra det uddannelsesspecifikke fag.	Eleven skal have grundlæggende viden på følgende områder: - Kommunikation, Samarbejde og Service (1,2,3) - Arbejds miljø, ergonomi og arbejdsstillinger. (5) - Hygiejne herunder personlig hygiejne og hygiejnestandarder, mikroorganismer og smitteveje. (6) - Redskaber og maskiner til erhvervsrengøring. (7) - Rengøringsmidler og rengøringsmetoder. (8) - Overflader på gulv, vægge og inventar. (9) - Kostens betydning for helbred og velvære (10) - Anretning og servering af mad (11) - Opbevaring og salg af mad (12) - Generel informationsteknologi
	Eleven skal have grundlæggende færdigheder i metoder og redskaber til løsning af enkle opgaver under overholdelse af relevant forskrifter: - Service mindet handlen i jobsituationen. (1) - Kommunikation både mundtligt og skriftligt. (2) - Ergonomisk korrekt rengøringsarbejde. (5) - Korrekt håndhygiejne. (6) - Hygiejnisk og korrekt udførelse af rengøringsarbejdet, så smitteveje brydes. (7) - Almindelig forekommende rengøringsmaskiner (8)

	• Almindelig erhvervsrensning af forskellige lokale- og materialetyper med korrekt valg af midler og arbejdsmetoder. (10,12) • Medvirken ved tilberedning og anretning af ernæringsrigtig mad. (13) • Egenkontrol ved produktion og salg af mad (14) Eleven skal have kompetence til på grundlæggende niveau at kunne: • I enkle og overskuelige situationer vælge kommunikationsformer og metoder, der er tilpasset forskellige service-, samarbejds- og kommunikationssituationer (1) • Anvende viden om hygiejne herunder personlig hygiejne og korrekt håndhygiejne for at minimere smittespredning (6) • I enkle og overskuelige situationer udføre rengøringsarbejdet hygiejnisk, herunder anvende hygiejniske standarder, rationelt, og ergonomisk korrekt med egnede metoder, rengøringsmidler, redskaber og maskiner (8) • I enkle og overskuelige situationer udføre almindelig erhvervsrensning af forskellige lokale- og materialetyper efter en arbejdsplan (9) • Genkende typiske overflader på gulve, vægge, inventar samt medvirke til en vurdering af, hvilke rengøringsmidler og -metoder overfladen kan tåle, herunder gennemføre en personlig planlægning af eget arbejde med udgangspunkt i arbejdsplanen og brugernes ønsker, (10, 11) • I enkle og overskuelige situationer anvende viden om mikroorganismers livsbetingelser med henblik på, at bryde smitteveje, (12) • Medvirke ved tilberedning, anretning og servering af ernæringsrigtig mad (13) • Samarbejde med kollegaer om at vælge principper om egenkontrol ved produktion, opbevaring, og salg af mad (15) • Anvende generelle funktioner i informationsteknologiske værktøjer til tekst- og talbehandling, der kan bruges i løsning af brancherelevante opgaver • kan forholde sig til it-anvendelse generelt i samfundet og i virksomheden.
I den konkrete prøve skal der efter et tilfældighedsprincip indgå andre af fagets mål	Prøvens praktiske del trækkes ud fra forskellige prøvekort, eleven vil blive spurgt ind til de øvrige mål i uddannelsen.
Eksamensgrundlaget	Eksamensgrundlaget er en skriftlig opgave, en mundtlig fremlæggelse og en praktisk prøve

Giver eleven mulighed for at demonstrere sin viden, færdigheder og kompetencer i forhold til de udvalgte mål.	Skriftlig opgave En forudsætning for, at eleven kan indstilles til den afsluttende prøve, er at eleven har afleveret og fået godkendt en individuel skriftlig opgave forud for den praktiske prøve. Opgaven tager udgangspunkt i en opgave/case med flere typiske problemstillinger/emner inden for serviceassistentens arbejdsområde. (jf. de udvalgte mål fra bekendtgørelsen). Eleven kan trække imellem 3 forskellige cases, som er udarbejdet af en adhoc gruppe fra skolerne.. Opgaveskrivningen skal holdes inden for en tidsramme på 4 – 5 dage, hvor eleven får vejledning. Opgavens løsning godkendes af eksaminator inden prøven. Opgaven læses ikke af censor og indgår ikke i den endelige bedømmelse. Mundtlig fremlæggelse Eleven disponerer over 5-6 minutter til at fremlægge og uddybe et eller flere relevante emner fra sin skriftlige opgave. Eleven må anvende Power Point, plancher, mm. ved sin fremlæggelse. Praktisk prøve Prøven trækkes ud fra forskellige prøvekort, der tager udgangspunkt i de udvalgte videns-, færdigheds og kompetencemål, som udgør prøvens faglige grundlag. • Det samlede antal prøvekort dækker kompetencemålene bredt. • Alle trækningsmuligheder skal fremlægges ved prøvens start • Antallet af prøvekort skal overstige antallet af eksaminander med mindst 3
Bedømmelsesgrundlaget giver grundlag for at bedømme elevens viden, færdigheder og kompetencer	Eleven bedømmes på sin samlet præstation under prøven. Det vil sige den mundtlige fremlæggelse, udførelsen af den praktiske prøve samt besvarelse af teoretiske spørgsmål både relateret til egen opgaven, praktisk prøve og generelt fra uddannelsen mål. Ved den mundtlige fremlæggelse bedømmes eleven på sin evne til at redegøre for bredden i sin faglige viden i relation til casen/opgaven. Fremlæggelsen varer 5-10 minutter. Følgende er gældende for den praktiske prøve; • Hvert prøvekort må højst indgå 3 gange på samme hold • Der er ingen forberedelse til den praktiske prøve • Den praktiske prøve varer 10-15 minutter. Prøvekort udvælges fra en fælles opgavebank.
Bedømmelseskriterier i forhold til de udvalgte mål for viden, færdigheder og kompetencer.	Kriterierne er udtryk for graden af målopfyldelse i præstationen. Ved grundforløbsprøven indgår flere kompetencemål, og der vil typisk være tale om forskellige grader af målopfyldelse i elevens præstation.

Når resultatet skal sammenfattes i bestået/ikke bestået, må der derfor foretages et samlet skøn over elevens præstation.

- Den mundtlige fremlæggelse vægter 40 % af bedømmelsen, og eleven bedømmes her på sine evner til at omsætte bredden af sin teoretiske viden på en given case.
- Den praktiske opgave vægter 60% af bedømmelsen, og vurderes på baggrund af den praktiske udførelse samt den teoretiske begrundelse.

De enkelte praktiske opgaver har vedhæftet noter om detaljeret bedømmelseskriterier i forhold til den konkrete opgave.

Bedømmelsen bestået gives for den gode præstation, der demonstrerer omfattende opfyldelse af fagenes mål med nogle mangler.

Bedømmelseskriterier:

- Eleven fremlæggelser er overvejende systematisk og struktureret
- Eleven besvarer opgaven inden for den afsatte tidsramme.
- Eleven udtrykker sig på en sproglig forståelig måde.
- Eleven bruger fagbegreber og fagteori er tilstrækkelig sikker.
- Eleven udviser kendskab til teorien og eleven kobler teori til praksis.
- Eleven vælger og bruger kemikalier ud fra overvejelser omkring egen sikkerhed, metodisk valg og kendskab til materialer.
- Eleven vælger og bruger redskaber, udstyr og maskiner ud fra overvejelser omkring egen sikkerhed, metodisk valg og ergonomisk brug.
- Eleven foretager en personlig planlægning og udviser forståelse for løsning af serviceopgaver.

Bedømmelsen ikke bestået gives for den utilstrækkelige præstation, der ikke demonstrerer en acceptabel grad af opfyldelse af fagenes mål.

Bedømmelseskriterier

- Eleven fremlæggelser usystematisk og ustruktureret.
- Eleven besvarer ikke opgaven inden for den afsatte tidsramme.
- Eleven bruger fagbegreber og fagteori usikkert og mangelfuld.
- Elevens kendskab til teorien er mangelfuld og eleven har svært ved at koble teori til praksis
- Eleven udtrykker ikke på en sproglig forståelig måde.
- Eleven vælger og bruger kemikalier uden overvejelser omkring egen sikkerhed, metodisk valg og kendskab til materialer.
- Eleven vælger og bruger redskaber, udstyr og maskiner uden overvejelser omkring egen sikkerhed, metodisk valg og ergonomisk brug.

	• Eleven foretager utilstrækkelig personlig planlægning og udviser minimal forståelse for løsning af serviceopgaver.
Prøven	Prøven er en kombination af praktisk- og mundlig fremstilling
Prøvens varighed	Prøven varer 30 minutter inkl. Votering.