



LOKAL UNDERVISNINGSPLAN

Grundforløb 2 Serviceassistent

August 2018



Indhold

Pædagogisk og didaktisk overvejelser forud undervisningen	3
Struktur og temaer i grundforløb 2 for serviceassistent.	3
Oversigt over fag og niveauer i serviceassistent, gf2	3
Undervisningen indhold	3
Undervisningen.....	4
Differentiering i undervisningen.....	5
Lærer og elev	5
Elevens kompetencer og uddannelsesplan	5
Personlig samtale inden uddannelsesstart.....	5
Personlig uddannelsesplan	5
Vurdering af elevens uddannelsesvalg og kompetencer undervejs.....	6
Talent og højere niveauer.....	6
Evaluering og bedømmelse	7
Afsluttende standpunktsbedømmelse	7
Afsluttende grundforløbsprøve	8
Mål for udd.specifikt fag for serviceassistent	13

Pædagogisk og didaktisk overvejelser forud undervisningen

Struktur og temaer i grundforløb 2 for serviceassistent.

Grundforløb 2 for serviceassistent er bygget op jfr. BEK nr 303 af 23/04/2018, bekendtgørelse om erhvervsuddannelsen til serviceassistent og tværgående bekendtgørelser i forbindelse hermed.

Generelle overvejelser vedr. gennemførelse af undervisning findes i skolens generelle lokale undervisningsplan. Denne beskrivelse drejer sig om det specifikke forløb.

Oversigt over fag og niveauer i serviceassistent, gf2

Fagnummer	Skemabrik	typologi
20029	Førstehjælp	Certifikat
10805	Brand	Certifikat
09601	Alm. Fødevarerhyg.	Certifikat,
10815	It, F	Grundfag, stp. Karakter
10819	Naturfag F	Grundfag stp.karakter/prøve
10804	Dansk E	Grundfag, stp.karakter/prøve
	Rengøring som servicefag	Lokal fag
	Arbejds miljø i servicebranchen	Lokal fag
	Måltid og service	Lokal fag
	Kundeservice og planlægning af servicearbejde	Lokal fag
11572	Serviceassistent	Udd.specifikt fag, stp.karakter og prøve
	Fagnørd	Lokalt fag
	Støttefag	Lokalt fag
	Motion	Lokalt fag

Varigheden på fagene følger uvm's vejledende varighed. Bevægelse integreres i temaerne, jfr. fælles beslutning omkring denne del af grundforløbet.

Undervisningen indhold

På grundforløb 2 på serviceassistent arbejdes der med fire overordnede temaer – "Rengøring som servicefag", "Arbejds miljø i servicebranchen", "Måltid og service" og "Kundeservice og planlægning af servicearbejde".

I temaet "Rengøring som servicefag" bliver der arbejdet med de rengøringsmidler og metoder som bruges i professionel rengøring, samt den praktiske brug til vedligeholdelse af indendørs bygningsmateriale. Som elev vil man ligeledes lære at bruge hensigtsmæssige arbejdsteknik og metoder ved udførelse af rengøringsopgaver. Temaet er delt op i undertemaer indenfor følgende emner: Brancher i den professionelle rengøring, Rengøringsmidler og materialekendskab, Hygiejne i rengøringsarbejde samt Arbejdsteknik og ergonomi.

I temaet "Arbejds miljø i servicebranchen" skal der arbejdes med relevante arbejdsmiljøforhold inden for servicebranchen. Eleverne vil også få kendskab til servicebranchens arbejdsvilkår i

praksis. Dette tema er delt op i følgende undertemaer: Sikkerhed og arbejdsmiljø i servicebranchen, Service i praksis, Samfund og rengøring samt Arbejdsteknik og ergonomi.

Temaet "Måltid og service" har fokus på tilberednings- og anretningsmetoder i forbindelse med produktion af ernæringsrigtig mad. Eleverne lærer at anvende de almindelige forekommende køkkenmaskiner, og at handle hygiejnisk korrekt i en madproduktion. Som elev får man viden om kostens betydning for helbred og velvære. I dette tema arbejdes der med de 10 kostråd, som også fungerer som undertemaer.

I temaet "Kundeservice og planlægning af servicearbejde" arbejdes der med servicebegrebet og kommunikation. Som elev skal man ligeledes arbejde med planlægning af serviceopgaver. Dette tema er inddelt i følgende undertemaer: Personlig planlægning af rengøringsarbejdet, Kommunikation og konflikthåndtering – service samt Serviceassistent som den fleksible medarbejder.

Undervisningen

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 de fire temaer, som er nævnt tidligere, som er baseret på hvad en serviceassistent skal kunne og have kendskab, for at kunne begå sig i praksis. Den teori der undervises i 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. Det sidste tema afsluttes med et projekt med en fastsat problemformulering som udfordrer eleven på eget niveau.

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

Differentiering i undervisningen

De forskellige undervisnings- og arbejdsformer giver også plads til, at der kan differentieres blandt eleverne, så alle bliver så dygtige som de kan blive. Der kan f.eks. ske en niveauiddeling ift. projekter, således at der er simple og mere komplekse cases. Derudover vil der også være opgaver på flere niveauer, så den enkelte elev bliver udfordret.

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. Der arbejdes desuden med "rød, gul og grøn" i Innovationsprojektet, som er en styret case, med kendte opgaver.

Lærer og elev

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.

Elevers kompetencer og uddannelsesplan

Personlig samtale inden uddannelsesstart

Alle elever, der har søgt optagelse kommer til en personlig samtale med en vejleder inden eleven skal starte på grundforløbene. Under denne samtale afdækkes elevens forudsætninger ud fra skolebeviser, og elevens viden og motivation for uddannelsesvalget, samt evt. tidligere støtte eller it-rygsæk, samt evt. andre bekymringspunkter.

Under denne samtale vil eleven også få vejledning ift. ønsket uddannelse samt hvilke krav dette vil stille til elevens uddannelse. Der vil fra uddannelsernes start blive talt om overgangskrav ift. Hovedforløbene, og hvordan eleven kan honorere særligt grundfagsniveauerne. Elever kan blive opfordret til at tage fag inden uddannelsesstart.

Personlig uddannelsesplan

På grundforløbet skal elev og lærer lære hinanden godt at kende i løbet af de første 14 dage.

Den første klassekontaktlærersamtale foregår her, og der foretages en kompetencevurdering i dansk og matematik mhp. Vurdering af om eleven skal deltage i dansk som støttefag eller dansk som andetsprog i studieværkstedet/cafeen, tilrettelæggelsen af evt. sps-undervisning og it-rygsæk.

Ved denne klassekontaktlærersamtale tales der også om elevens uddannelsesvalg, og der snakkes her om hvorvidt eleven skal bruge tid på ekstra grundfag som en del af grundforløbet mhp. at sikre, at eleven opnår de ønskede overgangskrav efter grundforløb 2. Senere følges der op med samtaler om elevens strategi for praktikpladssøgning – her følges der op med forskellige initiativer som støtter eleverne i praktikpladssøgningen.

Vurdering af elevens uddannelsesvalg og kompetencer undervejs

Undervejs i grundforløbet vil elevens kompetencer løbende blive vurderet efter hvert temaforløb. Til hvert tema er der angivet hvilket fokus eleven vurderes efter. Eleven vil få feedback og feed forward ift. dette.

Yderligere gennemføres der planlagte og strukturerede elevsamtaler mhp. Elevens uddannelsesvalg og kompetenceudvikling efter følgende procedure:

Efter de første 11 uger vil der være en grundig elevsamtale med vurdering af elevens udvikling og kompetencer ift. uddannelsesvalget. Desuden vil eleven her blive vejledt ift. hans uddannelsesvalg set i forhold til hans arbejde og udvikling i forløbet indtil videre.

Ved afslutningen af grundforløbet skal lærer og elev igen snakke sammen om elevens udvikling og kompetencer som afrunding på forløbet.

Talent og højere niveauer

På grundforløbene hedder EUC Nords talentfag "Fagnørd", her er der mulighed for at dykke ned i og se på hvilke faglige finurligheder, smarte og spændende teknikker, der er på spil i faget nu og måske i fortiden – for også se på historiske teknikker, der kan bringe inspiration til fremtiden. Lærerne vil være på udkig efter talenterne, og prikke dem på skulderen og tale med dem ved evalueringerne, men der er også tale om at de elever, der har plads i skemaet og tid og lyst til at deltage i vagfaget får lov til at deltage for at kunne blive trukket op og draget ind i fagets fascination.

Når vi spotter talenter vil vi også rette henvendelse til elevens uddannelsesvirksomhed eller til praktikcentret. De skal også være opmærksomme på eleven, således at vi kan sætte en god udvikling i gang for eleven, hvor hans talentforløb understøttes af praktikvirksomheden eller praktikcentret. Samarbejdet omkring talent forløbene vil fortsætte gennem hovedforløbene – dels vha. større kontakt mellem skole og virksomhed, men også vha. talentforløb på uddannelserne.

Undervisningen i grundfagene vil oftest være undervisning på flere niveauer samtidigt for at stimulere til at eleverne opnår eller strækker sig efter så højt et niveau som muligt. Så de elever, der allerede har et bestemt overgangskrav kan godt blive opfordret til at tage faget på et højere niveau eller tilbydes anden undervisning, f.eks fagnørd. Alle elever er indplaceret på niveauet efter de første 14 dage på gf2.

Evaluering og bedømmelse

Der vil være løbende evaluering i de enkelte temaer og kriterier afhænger derfor også af dem. Der gives både feedback og feedforward. Feed-forward skema til den enkelte med henblik på lærerens mulighed for niveauinddeling og elevens personlige udvikling.

I temaet "Rengøring som servicefag" evalueres i de praktiske opgaver i forhold til:

- Valg af midler til arbejdsopgaver
- Valg af metoder og arbejdsteknik til arbejdsopgaver
- Brug af hygiejniske grundregler i udførelse af arbejdsopgaver

I temaet "Arbejds miljø i servicebranchen" evalueres i de praktiske opgaver i forhold til:

- Evnen til brug af faglige udtryk
- Formulering af erfaring fra en praktisk oplevelse

Der skal desuden udarbejdes en oplysningsplanche, hvor der vurderes på formidlingen, som sker gennem billeder og tekst.

I temaet "Kundeservice og planlægning af servicearbejde" evalueres i de praktiske opgaver i forhold til:

- Evnen til brug af faglige udtryk
- Formulering af erfaring fra en praktisk oplevelse

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.

Afsluttende standpunktsbedømmelse

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

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.

Version 2 / jan18

Uddannelsens navn	Serviceassistent uddannelsen
	<p>Grundforløbsprøven's formål er, at teste hvorvidt eleven opfylder kravene i overgangsmålene til uddannelsens hovedforløb.</p> <p>Se. Bek. 334 af 06/04/2017 §3</p>
<p>Prøvens grundlag er som minimum følgende udvalgte mål fra det uddannelsesspecifikke fag.</p>	<p>Eleven skal have viden på grundlæggende niveau på følgende områder:</p> <ul style="list-style-type: none">• Kommunikation, Samarbejde, Service,• Arbejds miljø, ergonomi og arbejdsstillinger.• Hygiejne herunder personlig hygiejne og hygiejnestandarder, mikroorganismer og smitteveje.• Redskaber og maskiner til erhvervsrensning. Rengøringsmidler og rengøringsmetoder. Overflader på gulv, vægge og inventar.• Kostens betydning for helbred og velvære, Anretning og servering af mad, samt Opbevaring og salg af mad. <p>Eleven skal have færdigheder på følgende grundlæggende metoder og redskaber til løsning af enkelte opgaver under overholdelse af relevante forskrifter:</p> <ul style="list-style-type: none">• Servicemindet handle i jobsituationen, Kommunikation både mundtligt og skriftligt,• Benyttelse af elektronisk kommunikation.• Konflikthåndtering ml. kollegaer, kunder og brugere.• Ergonomisk korrekt rengøringsarbejde. Korrekt håndhygiejne. Hygiejnisk og korrekt udførelse af rengøringsarbejdet, så smitteveje brydes.• Almindelig forekommende rengøringsmaskiner.

- Almindelig erhvervsrengøring af forskellige lokale- og materialetyper med korrekt valg af midler. Arbejdets udførelse efter en arbejdsplan. Egnede arbejdsmetoder og rationelt arbejde.
- Almindelig forekommende køkkenmaskiner.
- Medvirken ved tilberedning og anretning af ernæringsrigtig mad.
- Egenkontrol ved produktion og salg af mad.

Eleven skal på grundlæggende niveau have kompetencer inden for følgende:

- I enkle og overskuelige situationer vælge kommunikationsformer og metoder, der er tilpasset forskellige service-, samarbejds- og kommunikationssituationer, 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, kommunikere mundtligt og skriftligt, herunder benytte elektronisk kommunikation i arbejds- og samarbejdssituationer,
- ved aktiv deltagelse skabe rammer for et godt arbejdsmiljø, 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,
- anvende viden om hygiejne herunder personlig hygiejne og korrekt håndhygiejne for at minimere smittespredning,
- anvende viden om betydningen af fysisk og psykisk velvære til at skabe et godt arbejds- og fritidsliv,
- i enkle og overskuelige situationer udføre rengøringsarbejde hygiejnisk, herunder anvende hygiejniske standarder, rationelt, og ergonomisk korrekt med egnede metoder, rengøringsmidler, redskaber og maskiner,
- i enkle og overskuelige situationer udføre almindelig erhvervsrengøring af forskellige lokale- og materialetyper efter en arbejdsplan, genkende typiske overflader på gulve, vægge, inventar samt medvirke til en vurdering af, hvilke rengøringsmidler og -metoder overfladen kan tåle,
- gennemføre en personlig planlægning af eget arbejde med udgangspunkt i arbejdsplanen og brugernes ønsker,

	<ul style="list-style-type: none"> • i enkle og overskuelige situationer anvende viden om mikroorganismers livsbetingelser med henblik på, at bryde smitteveje, • medvirke ved tilberedning, anretning og servering af ernæringsrigtig mad, anvende almindeligt forekommende køkkenmaskiner til brug for madtilberedning, samarbejde med kollegaer om at vælge principper om egenkontrol ved produktion, opbevaring, og salg af mad, • og anvende viden om rettigheder og pligter i samfundet og på arbejdsmarkedet.
<p>I den konkrete prøve skal der efter et tilfældighedsprincip indgå andre af fagets mål</p>	
<p>Eksaminationsgrundlaget skal give eleven mulighed for at demonstrere sin viden, færdigheder og kompetencer i forhold til de udvalgte mål. Derfor skal eksaminationsgrundlaget omfatte:</p>	<p>Eleven skal igennem grundforløbsprøven vise grundlæggende viden, færdigheder og kompetencer på følgende områder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kommunikation, Samarbejde, Service, • Arbejds miljø, ergonomi og arbejdsstillinger. • Hygiejne herunder personlig hygiejne og hygiejnestandarder, mikroorganismer og smitteveje. • Redskaber og maskiner til erhvervsrensning. Rengøringsmidler og rengøringsmetoder. Overflader på gulv, vægge og inventar. • Kostens betydning for helbred og velvære, Anretning og servering af mad, samt Opbevaring og salg af mad.
<p>Bedømmelsesgrundlaget skal give grundlag for at bedømme elevens viden, færdigheder og kompetencer, derfor skal bedømmelsesgrundlaget omfatte:</p>	<p>Grundforløbsprøven indeholder tre elementer</p> <ul style="list-style-type: none"> • En praktiske delprøve, hvor eleven udføre en praktisk opgave. Opgaven trækkes ud fra 15 forskellige opgaver, som afdækker uddannelsens mål. Den praktiske del afholdes inden for en tidsramme på 10 – 15 min. • En skriftlig delprøve, som er en individuelt case besvarelse lavet forud for den praktiske prøve. Der forlægges 3 udarbejdede cases som eleven kan trække imellem. opgaveskrivningen skal holdes inden for en tidsramme på 4 – 5 dage. Eleven vil undervejs kunne modtage vejledning og eleven afleverer svar på case 1 – 2 uger inden den praktiske prøve til uddannelsen lærer. • Eleven skal på prøve dagen afholde et mundligt oplæg på 5 – 10 minutter som tager udgangspunkt i den

skrevne opgave. Eleven må anvende Power Point, plancher, Prezi mm.

Bedømmelsesgrundlag for prøvens 3 elementer

Grundforløbsprøvens del 1 – den praktiske del

- Eleven bedømmes her på sine evner til at udføre en praktisk opgave ud fra hensigtsmæssige valg af midler, udstyr og maskiner, samt hensigtsmæssig personlig planlægning og arbejdsteknik (vægtning 60%)

Grundforløbsprøvens del 2 – den skriftlige og mundtlige fremlæggelses del

Caseopgaven

- Opgave besvarelsen medbringes til prøven som en portfolio opgave. Censor ser ikke opgaven inden prøven, så opgavens indhold er ikke en del af bedømmelsen. Bedømmes udelukkende i forhold til opgavens fremvisning.

Eleven bedømmes her på sine evner til at omsætte bredden af sin viden i en given case opgave. (vægtning 20%)

Fremlæggelsen:

- Eleven bedømmes her på sin evne til at kommunikere sin viden om faget service ud fra en given case opgave. (vægtning 20%)

Bedømmelsesgrundlaget tager udgangspunkt i målene for bekendtgørelsen om erhvervsuddannelsen til serviceassistent, med afsæt i de beskrevne mål for optagelse til hovedforløb.

Der fastsættes følgende bedømmeskriterier, der er præcise og udtømmende i forhold til de udvalgte mål: viden, færdigheder og kompetencer

Prøvens bedømmeskriterier tager udgangspunkt i at bedømmelsen sker ud fra kvalifikationsramme 2.

Eleven vurderes ud fra en ramme hvori alle tre elementer, som den praktiske prøve, opgavebesvarelse, mundtlig oplæg alle skal være som bestået.

	<p>Det svare til en tilstrækkelig præstation, der demonstrerer en minimal acceptabel grad af opfyldelse for fagets mål, her vægtes § 3 stk. 2, stk. 3 og stk. 4 i bekendtgørelsen om erhvervsuddannelse til serviceassistent.</p> <p>Bedømmelsesplanen beskriver, hvordan der skelnes mellem væsentlige og uvæsentlige mangler i hele opgaveløsningen. Væsentlige mangler vurderes som yderst vigtige fundamental mangler som vil få konsekvent for det færdige resultat og uvæsentlige mangler vurderes som emner der har ringe betydning for det færdige resultat.</p> <p>(se vedlagte bedømmelsesplan)</p> <p>Prøven bedømmes som Bestået/Ikke bestået.</p>			
Prøven skal være	Praktisk	Mundtlig	Skriftlig	En kombination
	x	x	X	
Prøvens varighed pr. elev skal være (mindst 30 min og højst 7 timer)	<p>Prøvens varighed: I alt 30 minutter</p> <p>Inden prøve dagen har eleven 4-5 dage til at svare og udarbejde den skriftlige opgave.</p> <p>På prøvedagen fordeles tiden på følgende vis</p> <ul style="list-style-type: none"> • den praktisk opgave ca. 15 minutter • den mundlig fremlæggelse 5-10 minutter • voterings tid 			
Særlige forhold hvis prøven tilrettelægges som gruppeprøve				

Mål for udd.specifikt fag for serviceassistent

Nedenstående målpinde er kopieret fra gældende bekendtgørelse. For at kunne blive optaget til skoleundervisningen i hovedforløbet skal eleven opfylde betingelserne:

Eleven skal have grundlæggende viden på følgende områder:

- 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 erhvervsrensning.
- 8) Rengøringsmidler og rengøringsmetoder.
- 9) Overflader på gulv, vægge 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 skal have 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) Konflikthåndtering 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 erhvervsrensning 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 skal have kompetence til på grundlæggende niveau 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.

Eleven skal have gennemført følgende grundfag på følgende niveau og med følgende karakter:

- 1) Naturfag på F-niveau, bestået.
- 2) Informationsteknologi på F-niveau, bestået.
- 3) Dansk på E-niveau, bestået.

Eleven skal have opnået følgende certifikater eller lignende:

- 1) Kompetencer svarende til "Førstehjælp på erhvervsuddannelserne" efter Dansk Førstehjælpsråds uddannelsesplaner pr. 1. august 2016.
- 2) Kompetencer svarende til elementær brandbekæmpelse efter Dansk Brand- og Sikringsteknisk Instituts retningslinjer pr. 1. september 2014.