



LOKAL UNDERVISNINGSPLAN

Hovedforløb Serviceassistent

August 2018



Indhold

Indledning.....	4
Processen.....	4
Afdelingens organisering.....	4
Lærekvalifikationer.....	4
Pædagogiske og didaktiske overvejelser.....	5
Læringsledelse.....	5
Differentiering.....	5
Undervisningsdifferentiering gennem variation af arbejdsformer.....	5
Differentiering i håndværket.....	6
Differentiering ved hjælp af it.....	6
Elevinddragelse.....	6
Fagfordeling Trin 1 Rengøringstekniker.....	7
Fagfordeling trin 2 Serviceassistent – speciale Virksomhed.....	7
Evaluering og bedømmelse.....	8
Bedømmelsesoversigt Trin 1 Rengøringstekniker.....	8
Bedømmelsesoversigt Trin 2 Serviceassistent.....	8
Bedømmelsesplan.....	9
Samarbejde med LUU og virksomheder.....	9
Hovedforløb trin 1, undervisningens indhold og struktur.....	10
Løbende evaluering og afsluttende bedømmelse.....	11
Læringstema med mål for Uddannelsens trin 1 - hovedforløb 1 & 2.....	12
Tema: Erhvervsrengøring.....	12
Tema: Rengøringshygiejne og kvalitet.....	13
Tema: Specielle rengøringsopgaver.....	14
Tema: Kundeservice.....	15
Afsluttende prøve trin 1 - rengøringstekniker.....	16
Sygeeksamen.....	16
Klagemuligheder.....	16
Bedømmelsesplan for trin 1 – Rengøringstekniker.....	17
Trin 2 Serviceassistent – speciale Virksomhed.....	21
Hovedforløb 3 & 4, undervisningens indhold og struktur.....	21
Løbende og afsluttende bedømmelse.....	22
Skole og virksomhedssamarbejdet.....	22

Mål for hovedforløb 2	23
Afsluttende prøve – trin 2 – serviceassistent, speciale virksomhed	24
Sygeeksamen	25
Klagemuligheder	26
Bedømmelsesplan for trin 2 Serviceassistentuddannelsen – speciale virksomhed	27

Indledning

Denne lokale undervisningsplan dækker erhvervsuddannelsen til serviceassistent, version 05 sker jfr. bekendtgørelse nr. BEK nr 303 af 23/04/2018 og 334 af 06/04/2017 med tilhørende uddannelsesordning. Elever gennemfører uddannelsen på den gældende bekendtgørelse og tilhørende uddannelsesordning jfr. starttidspunkt på uddannelsen.

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

Målgruppen er alle interessenter der er i forbindelse med uddannelsen.

Planen er udarbejdet i samarbejde med det lokale uddannelsesudvalg for uddannelsen, og vil blive revideret løbende i henhold til udviklingen af faglig, pædagogisk og uddannelsespolitisk karakter. Som minimum vil planen blive revideret 1 gang om året.

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

Alle generelle beslutninger og tolkninger vedrørende gennemførelse af en erhvervsuddannelse findes i skolens generelle undervisningsplan.

Processen

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

Varigheden er fastsat ud fra fagenes vejledende uddannelsestid, og læringsaktiviteterne er løbende blevet diskuteret grundigt igennem.

Afdelingens organisering.

Afdelingens organisering.

Afdelingens pædagogiske ansvarlige er Uddannelseschef Dennis Kindberg

mail: dmk@eucnord.dk

telf.: 72 24 60 64

Afdelingens driftsansvarlige er Uddannelsesleder Jan Mosbæk Nielsen

Mail: jmn@eucnord.dk

Mobil: 72 24 60 77

Lærekvalifikationer

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

Grundfagsundervisning dækkes af linjefagsuddannede undervisere.

Pædagogiske og didaktiske overvejelser

Læringsledelse

I undervisningen på serviceassistent uddannelsen vil vi arbejde bredt med skolens fælles pædagogiske, 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 gerne virke som et fagligt fællesskab og motivator for at eleven bliver så dygtige som muligt, samtidig med at de lærer at forholde sig kritisk til omverdenen og er i stand til at handle selvstændigt.

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

Eleverne møder forskellige arbejdsformer igennem undervisningsforløbet. F.eks. case-arbejde, teoretiske kurser med udgangspunkt i bestemte fagfaglige begreber, forsøg, praktisk arbejde, eller rammesat projekt/case arbejde, hvor der er mulighed for en vis grad af selv/medbestemmelse fra elevernes side.

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

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

For at sikre et fælles fokus på det fagfaglige indhold hos elev starter en skoleperiode med at læreren tydeliggør mål og indhold i læringsaktiviteterne på det aktuelle forløb.

I starten af skoleperioden/modulet etableres en systematisk fremadrettet feedback struktur. Her sætter lærer og elev sammen mål for hvad der skal fokuseres på hos eleven for at nå målene for undervisningen og at der løbende samles op og justeres i forhold hertil. Undervisningen på hovedforløbet er opdelt i tværfaglige virkelighedsnære temaer, som eleven arbejder med.

Afslutningsvis laves en afsluttende feedback med eleven, og der rundes af med fælles at eleverne introduceres til målene for næste skridt i uddannelsen med henblik på et øget samspil mellem skole og virksomhed.

Differentiering

Differentieringen i undervisningen på hovedforløbet sker gennem følgende fokusfelter:

Undervisningsdifferentiering gennem variation af arbejdsformer.

For at styrke elevernes faglige og personlige kompetencer er det vigtigt at variere undervisningsformerne, så forskellige kompetencer hos eleverne bringes i spil. Eleverne skal møde helhedsorienteret, tværfaglig og virkelighedsnær undervisning i både teoretiske og praktiske undervisningssituationer. Erhvervs erfaring, sparring og udfordring skal være en del naturlig af hverdagen. Undervisningsformer der understøtter dette kan være parvist arbejde, grupper og stationsundervisning, projekt og case-arbejde.

Differentiering i håndværket

På uddannelsen vil der blive differentieret både i bredden og dybden i forhold til den fagfaglige kontekst. Den case-baserede undervisningsform beskrives med minimumskrav. Alt efter elevens stærke og svage sider, aftales det med faglæreren hvorledes der kan arbejdes med disse. F.eks bestemte elementer af materialer og overflader, beregninger eller præcision, yderligere færdigheder i digitale hjælpeprogrammer mv.

Differentieringen vil tage udgangspunkt i følgende:

- Ekstra elementer tilkobles opgaven
- Dokumentation
- Præcision i praktisk udførelse
- Sikkerhed
- Selvstændighed
- Systematik og struktur

Differentiering ved hjælp af it

It anvendes som redskab til at udarbejde dokumentation i case arbejdet, både via tekstbehandling og regneark

De it-baserede dele af cases/temaer kan differentieres jfr. tidligere opstillede punkter, og desuden vil eleven arbejde med fagfagligt informationssøgning i relation til casen.

Elever, der har behov for støtteprogrammer screenes jfr. skolens politik for SPS-støtte, og for manges vedkommende er dette sket på grundforløbet. De vil dermed have en it-rygsæk med støtteprogrammer, der passer til deres behov og uddannelse.

Elevinddragelse

I den projekt/case baserede undervisning er der mulighed for at eleverne kan vælge forskellige løsninger på elementer af opgaven. Da casen er minimumsbeskrevet, er det tydeligt for eleven hvad der som minimum skal være en del af case besvarelsen. Hertil kan tilføjes ekstra elementer, altid efter dialog med læreren, og på baggrund af den aktuelle feedback.

Fagfordeling Trin 1 Rengøringstekniker

Fagnummer	Fag	Niveau	Varighed, uger	H1	H2
Grundfag					
8115	Psykologi	F	1,0	0,6	0,4
Uddannelsesspecifikke fag					
11550	Rengøring og samfund	R	0,8	0,3	0,5
11552	Praktisk erhvervsrengøring	A	2,0*	1,0	1,0
11566	Arbejdsplaner og -tilrettelæggelse	R/A	1,0*	0,5	0,5
11578	Specielle rengøringsopgaver	R/A	1,4*	0,8	0,6
11579	Kvalitetssikring	A	1,6	0,8	0,8
11580	Rengøringshygiejne	A/E	2,0*	1,0	1,0
11584	Affaldshåndtering	B	0,2		0,2
11587	Kommunikation og konflikthåndtering	B	0,6	0,3	0,3
11589	Branchespecifik rengøring	B	0,4	0,2	0,2
	Valgfag		1,0	0,5	0,5
Skoleuger i alt – ordinært forløb			12,0	6,0	6,0
Skoleuger i alt – standard voksne*			11,0	5,0	6,0

Fagfordeling trin 2 Serviceassistent – speciale Virksomhed

Fagnummer	Fag	Niveau	Varighed, uger	H3	H4
Uddannelsesspecifikke fag					
11994	Mødeservice	R	1,0*	0,6	0,4
11996	Grundtilberedning 1	B/R	3,0*	1,4	1,6
11977	Brancherelateret engelsk	B	2,0	1,0	1,0
12049	Kontorsupport	R	1,0*	0,4	0,6
12053	Anretning, servering og brugerbetjening	R	1,0*	0,6	0,4
12056	Kundeservice og kvalitetsstyring	A	1,0		1,0
Valgfrie uddannelsesspecifikke fag, ialt				2,0	
12057	Indeklima	R	1,0		
12058	Salg og administration	B	1,0		
12059	Grundtilberedning 2	B	2,0		
12060	Mad og kultur	B	1,0		
12061	Planteservice	R	1,0		
12062	Drift og omkostninger	B	1,0		
42485	Ernæring og sundhed	AMU	1,0		
42453	Grøn kost	AMU	1,0		
	Valgfag		1,0		1,0
Skoleuger i alt – ordinært forløb			12,0	6,0	6,0
Skoleuger i alt – standard voksne*			11,0	5,0	6,0

*Markering = standardafkortning på hovedforløbet jfr. uddannelsesordning

Evaluering og bedømmelse

For at sikre at hver enkelt elev bliver så dygtig som muligt, arbejdes med en løbende fremadrettet feedback struktur for det enkelte skoleophold.

Eleverne på H1 har midtvejs en gensidig feedback samtale med den gennemgående lærer på holdet. Samtalen forholder sig til den fagfaglige arbejdsindsats/niveau, elevtrivsel, fravær og udviklingspotentiale. Det samme gør sig gældende på de øvrige hovedforløb.

Den afsluttende evaluering sammenfatter elevens niveau, og munder ud i en standpunktskarakter. Samtidig afsluttes med en samtale, der peger frem imod næste skoleophold.

Bedømmelsesoversigt Trin 1 Rengøringstekniker

Fagnummer	Fag	Niveau	H1	H2
Grundfag				
8115	Psykologi	F	7-trin skala	7-trin skala
Uddannelsesspecifikke fag				
11550	Rengøring og samfund	R	BE/ikke BE	BE/ikke BE
11552	Praktisk erhvervsrengøring	A	7-trin skala	7-trin skala
11566	Arbejdsplaner og -tilrettelæggelse	R/A	7-trin skala	7-trin skala
11578	Specielle rengøringsopgaver	R/A	7-trin skala	7-trin skala
11579	Kvalitetssikring	A	7-trin skala	7-trin skala
11580	Rengøringshygiejne	A/E	7-trin skala	7-trin skala
11584	Affaldshåndtering	B	BE/ikke BE	BE/ikke BE
11587	Kommunikation og konflikthåndtering	B	BE/ikke BE	BE/ikke BE
11589	Branchespecifik rengøring	B	BE/ikke BE	BE/ikke BE

Bedømmelsesoversigt Trin 2 Serviceassistent

Fagnummer	Fag	Niveau	H3	H4
11994	Mødeservice	R	7-trin skala	7-trin skala
11996	Grundtilberedning 1	B/R	7-trin skala	7-trin skala
11977	Brancherelateret engelsk	B	7-trin skala	7-trin skala
12049	Kontorsupport	R	7-trin skala	7-trin skala
12053	Anretning, servering og brugerbetjening	R	7-trin skala	7-trin skala
12056	Kundeservice og kvalitetsstyring	A		7-trin skala
Valgfrie uddannelsesspecifikke fag				
12057	Indeklima	R	7-trin skala	
12058	Salg og administration	B	7-trin skala	
12059	Grundtilberedning 2	B	7-trin skala	
12060	Mad og kultur	B	7-trin skala	
12061	Planteservice	R	7-trin skala	
12062	Drift og omkostninger	B	7-trin skala	
42485	Ernæring og sundhed	AMU	BE/ikke bestået	
42453	Grøn kost	AMU	BE/ikke bestået	

Bedømmelsesplan

Der skal under hele uddannelsesforløbet både i skoleperioderne og i praktikperioderne foregå en løbende evaluering af elevens faglige niveau. Der gives karakter i alle fag og eleven skal opnå mindst 02. I fag, hvor der ikke gives karakter efter 7 trins skalaen, skal faget været bestået. Bedømmelse af grundfag følger reglerne herom, jf. grundfagsbekendtgørelsen med tilhørende fagbilag og eventuelle vejledninger.

Samarbejde med LUU og virksomheder

Der er etableret et LUU med virksomheds- og arbejdstagerrepræsentanter + elev- og lærerrepræsentanter. LUU behandler lokal undervisningsplan for serviceassistentuddannelsen som en del af dette udvalgs virke.

Hovedforløb trin 1, undervisningens indhold og struktur

Uddannelsens trin 1 har 2 skoleperioder. Begge hovedforløb har en varighed på 6 uger. For at imødekomme eleverne forskellige forudsætninger kan eleven igennem sin uddannelseslogbog følge undervisningens mål. Eleven kan herved i højere grad være medbestemmende i undervisningsformen.

Uddannelsens fag er opdelt i fire hovedtemaer

- Erhvervsrengøring
- Kvalitet og rengøringshygiejne
- Specielle rengøringsopgaver
- Kundeservice

I temaet Erhvervsrengøring er samlet fagene som omhandler den daglige rengøring med forståelse for midler, udstyr, maskiner, brugen af arbejdsplaner og serviceopgaver relateret til arbejdet.

I temaet Kvalitet og rengøringshygiejne er fagene rengøringshygiejne og kvalitetssikring samlet, hvor eleven får en forståelse for betydningen af kvalitet i arbejdet med en høj hygiejnisk standard. Lige som eleven får en forståelse og praktisk brug af de standarder og retningslinjer der bruges inden for professionel erhvervsrengøring.

I temaet Specielle rengøringsopgaver er fagene specielle rengøringsopgaver og branchespecifik rengøring samlet. I temaet vil eleven praktisk og teoretisk kunne udføre opgaver inden for polish, olie, tæpperens mv. på en kvalificeret vis.

I temaet Kundeservice er samlet fagene kommunikation og konflikthåndtering, grundfaget psykologi samt samfund og rengøring. I temaet vil eleverne tilegne sig evnen til at yde en god kundeservice igennem sit fag. Samt eleven får en forståelse for vigtigheden af dialog med bruger og kunde for at få et rengøringsresultat med kvalitet.

Tema	Beskrivelse af undervisningsaktiviteter	Fag
Erhvervs- rengøring	<p>Eleven vil arbejde med dette tema i nogle undertemaer i nogle teoretisk og praktiske workshops inden for emnerne; Aktiviteterne i dette tema omhandler professionel erhvervsrengøring i dagligdagen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rengøringsmidler og materialekendskab • Ergonomi i rengøringsarbejde • Metodeværksted • Arbejdsplaner • Service • Affaldshåndtering <p>Eleven kan deltage i workshops som meget lærerstyret aktivitet eller som selvstændig case/miniprojekt</p>	<p>Praktisk erhvervsrengøring Arbejdsplaner og arbejdstilrettelæggelse Affaldshåndtering</p>
Kvalitet og rengøringshygiejne	<p>Eleven vil i dette tema arbejde med følgende undertemaer, hvor eleven lærer at implementere standarder og hygiejniske retningslinjer i sit professionelle rengøringsarbejde.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rengøringshygiejne i det daglige arbejde • Hospitalshygiejne • Institutionshygiejne • Sanering efter skimmel • Kvalitetssikring med insta800 • Reklamationsbehandling 	<p>Rengøringshygiejne Kvalitetssikring</p>
Specielle rengøringsopgaver	<p>Eleven vil igennem dette tema være igennem aktiviteterne i nogle praktiske workshops inden for emnerne;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Polish behandling af gulve •oliebehandling af overflader • Tæppe og tekstil behandling • Rengøring i fødevarevirksomheder • Periode og grundrengøring <p>Nedenstående emner vil gennemgås på orienterende basis, samt integreres i andre relevante aktiviteter</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rengøring i rene rum • Rengøring i skadeservice • Rengøring af transportmidler 	<p>Specielle rengøringsopgaver Branchespecifik rengøring</p>
Kundeservice		<p>Kommunikation og konflikthåndtering Psykologi niveau F Rengøring og samfund</p>

Løbende evaluering og afsluttende bedømmelse

Vi vil præsentere eleven for tydelige mål ved skoleperiodens start og give løbende feedback hele vejen. Cirka midtvejs vil vi gennemføre samtaler med alle elever. Slut evaluering består af samtale med eleven med udgangspunkt i de opstillede mål. Fokus vil være på det fremadrettede. Derudover får eleven mulighed for at bedømme skolen via en online evaluerings platform.

Bedømmelsen følger uddannelsens samlede bedømmelsesplan.

Læringstema med mål for Uddannelsens trin 1 - hovedforløb 1 & 2

Tema: Erhvervsrengøring

Fag navn og nr.	Mål
Praktisk erhvervsrengøring Avanceret 11552	<ol style="list-style-type: none"> 1. Eleven kan genkende og behandle overflader på gulve, vægge, inventar (herunder it-udstyr) og sanitet. 2. Eleven kan anvende midler korrekt og kan forstå leverandørbrugsanvisningens oplysninger i forhold til sine arbejdsopgaver, såsom anvendelse, pH-værdi, indhold, sikkerhed, dosering m.v. 3. Eleven ved hvad en arbejdspladsbrugsanvisning er og hvad den kan bruges til. 4. Eleven kan anvende samt til- og afrigge redskaber, rengøringsvogne og maskiner på en infektionshygiejnisk, sikkerhedsmæssig og ergonomisk korrekt måde. 5. Eleven kan på baggrund af viden om mikrofibernes egenskaber og funktion anvende mikrofiberklude og -redskaber ergonomisk og metodisk korrekt, så mikrofiberteknologien anvendes efter hensigten. 6. Eleven har kendskab til engangs- og flegangsartikler og kan anvende dem korrekt i forbindelse med rengøring og desinfektion. 7. Eleven kan udføre rengøringsarbejde ved brug af hensigtsmæssige arbejdsstillinger, og kender vigtigheden af at benytte disse med henblik på at minimere risikoen for belastningslidelser. 8. Eleven kan anvende korrekt løfte- og bæreteknik og kender til betydningen af jobrotation for at begrænse ensidigt gentaget arbejde (EGA). 9. Eleven kan udføre rengøring både som erhvervsrengøring og i private hjem. 10. Eleven kan anvende informationsteknologi til informationssøgning af fx indhold i rengøringsmidler. - 11. Eleven kan anvende informationsteknologi som kommunikationsmiddel.
Arbejdsplaner og arbejdstilrettelæggelse Rutineret/ Avanceret 11566	<ol style="list-style-type: none"> 1. Eleven kan foretage en personlig planlægning af eget arbejdsområde i forhold til kundens ønsker, arbejdsplanen og den beregnede tid. 2. Eleven kender principperne for opmåling i forhold til arbejdsplaner. 3. Eleven kender til anvendelse af informationsteknologi ved arbejdsplanlægning. 4. Eleven kan udføre synligt rengørings- og servicearbejde under hensyntagen til krav om samarbejde, fleksibilitet og ansvarsbevidsthed og med forståelse for betydningen af en god personlig fremtræden. 5. Eleven kan anvende informationsteknologi til kommunikation med ledere og kollegaer.
Affaldshåndtering Begynder 11584	<ol style="list-style-type: none"> 1. Eleven kan identificere forskellige typer af affald og foretage korrekt sortering. 2. Eleven har forståelse for den miljø- og samfundsmæssige værdi af korrekt affaldshåndtering. 3. Eleven har viden om sikkerhed i forbindelse med affaldshåndtering. 4. Eleven har viden om håndtering, sortering og transport af forskellige typer af affald samt forsvarlig opbevaring under hensyn til miljøet

Tema: Rengøringshygiejne og kvalitet

Fag navn og nr.	Mål
Kvalitetssikring Avanceret 11579	<ol style="list-style-type: none"> 1. Eleven kender til systematisk arbejde med kvalitet herunder kvalitetscirklen og Den Danske KvalitetsModel (DDKM). 2. Eleven kan udføre og anvende egenkontrol samt bakteriologisk og visuel kontrol i forbindelse med arbejdet. 3. Eleven kan anvende målesystemer til bedømmelse af rengøringskvalitet herunder INSTA 800. 4. Eleven kan iværksætte korrigerende handlinger på baggrund af resultat fra kontrol så rengøringskvalitet bringes på niveau med krav. 5. Eleven har forståelse for de modsætninger, der kan ligge mellem programmeret rengøring og vurdering af kvaliteten gennem udfaldskrav. 6. Eleven kan anvende begreberne kvalitet og service i udførelsen af konkrete arbejdsfunktioner. 7. Eleven kan udføre reklamationsbehandling. 8. Eleven kan udføre forskellig dokumentation fx kvalitetskontrol, fremmøde m.v. 9. Eleven kan anvende informationsteknologi til tekstbehandling ved fx dokumentationsarbejde
Rengøringshygiejne Avanceret/Ekspert 11580	<ol style="list-style-type: none"> 1. Eleven kan udføre rengørings- og serviceopgaver på virksomheder, hospitaler, institutioner og i private hjem på en hygiejnisk korrekt måde. 2. Eleven kan forebygge og hindre spredning af mikroorganismer, bryde smitteveje og dermed sikre den relevante hygiejniske standard. 3. Eleven kan anvende de infektionshygiejniske kriterier fra de relevante Nationale Infektionshygiejniske Retningslinjer (NIR) og kan forstå de skærpede krav i forhold til INSTA 800. 4. Eleven kan udføre rengøring, der lever op til de kriterier en arbejdsplan har med specifikke krav fra de relevante Nationale Infektionshygiejniske Retningslinjer. 5. Eleven kan udføre rengøring og desinfektion med anvendelse af relevante værnemidler i forbindelse med isolation af patienter og kan vælge rengørings- og desinfektionsmiddel og metode afhængig af tilstedeværende mikroorganismer. 6. Eleven kan planlægge og udføre rengøring og desinfektion efter mindre skimmelsvampeangreb. 7. Eleven kan forstå vigtigheden af at udvise en god personlig hygiejne og overholde gældende hygiejnekrav under rengøringsarbejdet. 8. Eleven kan udføre korrekt håndhygiejne.

Tema: Specielle rengøringsopgaver

Fag navn og nr.	1. Mål
Specielle rengøringsopgaver Rutineret/Avanceret 11578	<p>2. Eleven kan udføre rengøring af boligtekstiler, herunder genkende og bestemme de mest anvendte tekstiloverflader samt herudfra vælge og anvende egnede rengøringsmidler, udstyr og metoder i forhold til tekstilernes udseende, tilstand og besmudsningsgrad.</p> <p>3. Eleven kan udføre rengøringsopgaver i afdelingskøkkener og storkøkkener på en hygiejnisk forsvarlig måde samt kan udføre og anvende egenkontrol i forbindelse med rengøringsarbejdet, udføre bakteriologisk og visuel kontrol og medvirke til infektionshygiejniske justeringer af rengøringsfunktioner.</p> <p>4. Eleven kan planlægge og udføre de mest almindeligt forekommende periode- og grundrengøringsopgaver med hensigtsmæssige metoder.</p> <p>5. Eleven kan tilrettelægge og udføre olie- og polish behandling af gulve, samt retablere og vedligeholde disse gulve.</p> <p>6. Eleven kan foretage hygiejnisk korrekt sortering, vask og vedligehold af privat tøj under hensyntagen til tekstiltyper, vaskemetoder og midler samt disses indvirkning på miljøet.</p> <p>7. Eleven har kendskab til den Nationale Infektionshygiejniske Retningslinje om håndtering af tekstiler til flergangsbrug i sundhedssektoren</p>
Branchespecifik Rengøring	<p><u>Rengøring af rene rum.</u></p> <p>1. Eleven får viden om de korrekte hjælpemidler og kemikalier til rengøringsopgaven.</p> <p>2. Eleven får viden om de korrekte metoder, arbejdsgange og processer ved at iføre sig steril dragt og ved gennemgang i sluse til rene rum.</p> <p>3. Eleven får viden om de korrekte metoder, der hindrer spredning af mikroorganismer, så risikoen for spredning af infektion mindskes.</p> <p><u>Rengøring af transportmidler.</u></p> <p>1. Eleven får viden om de mest hensigtsmæssige metoder, midler og redskaber i forhold til forskellige transportmidlers særlige pladsforhold, den interne arbejdsfordeling, deadlines, kvalitetskrav og ergonomi.</p> <p><u>Skadeservice.</u></p> <p>1. Eleven får viden om hvordan man medvirker til at stoppe skaden, redde løsøre, afdække, rydde op og rengøre.</p> <p>2. Eleven får viden om arbejdsmiljø og sikkerhed i forbindelse med skadeservice arbejdet.</p> <p><u>Rengøring af fødevarer.</u></p> <p>1. Eleven får viden om, hvordan man udfører rengøringsopgaver på fødevarer på en hygiejnisk, sikkerhedsmæssig og miljømæssig måde.</p> <p>2. Eleven får viden om, hvordan man udfører bakteriologisk og visuel kontrol i henhold til gældende lovgivning.</p>

Tema: Kundeservice

Fag navn og nr.	Mål
Rengøring og samfund Rutineret 11550	<ol style="list-style-type: none"> 1. Eleven kender til rengøringsfagets historie gennem tiderne. 2. Eleven får kendskab til rengøringsbranchens karakteristika og indsigt i rengøringsfagligheden 3. Eleven kender de vigtigste aktuelle udfordringer i faget. 4. Eleven kender til arbejdsorganisering herunder overenskomster og den danske model
Kommunikation og konflikthåndtering Rutineret 11587	<ol style="list-style-type: none"> 1. Eleven kan kommunikere forståeligt og hensigtsmæssigt både mundtligt og gennem it med kunder, ledere og kollegaer. 2. Eleven er bevidst om kommunikationens og samspillet betydning og kan medvirke til at forebygge konflikter. 3. Eleven kan anvende enkle teknikker til håndtering af konflikter med baggrund i forståelse af menneskers psykologiske spil og forskellige roller. 4. Eleven kan skelne mellem konfliktfremmende og -dæmpende adfærd.
Psykologi, F 8115	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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. 2. Eleven kan beskrive elementære psykologiske problemstillinger med relevans for elevens uddannelse eller profession. 3. Eleven kan indgå i dialog om kommunikationens, samarbejdets og samspillet betydning med udgangspunkt i eksempler med erhvervsfaglig relevans. 4. Eleven kan under vejledning foretage simple analyser af sproglige og ikke-sproglige udtryks- og adfærdsformer med udgangspunkt i konkrete eksempler. 5. Eleven kan indgå i dialog om kommunikationsformer, der er bestemt af alder, køn og social baggrund, herunder situations – og rollebestemt kommunikation.

Afsluttende prøve trin 1 - rengøringstekniker

Som en del af 2 hovedforløb afholder skolen en afsluttende prøve, som består af en praktisk opgave og en mundtlig eksamination heri. Rengøringstekniker afsluttes med en praktisk prøve for alle elever også de der skal fortsætte på trin 2.

Opgaven er en praktisk rengøringsopgave, som eleven skal udføre, mens elevens lærer og en censor overværer dette. Den mundtlige eksamination består i, at eleven redegør for den valgte løsning af den praktiske opgave. Prøvetiden er i alt 30 minutter, inkl. votering. Der gives ikke tid til forberedelse.

Opgavernes indhold tilrettelægges af EUC Nord. Opgavernes indhold er udarbejdet ud fra kompetencemålene i temaerne, hvor kompetencemål fra temaet kundeservice er et tværgående emne i opgaverne.

På prøvedagen skal der være en jævn fordeling af de forskellige emner og den sidste elev skal kunne trække imellem 3-5 opgaver. Trækning af opgave ske ved prøvetidens start. Der gives ikke tid til forberedelse. Til den praktiske udførelse af opgaven skal skolen stille udstyr, maskiner mv. til rådighed, så eleven i praksis kan vise sin løsning af opgave på det anviste område.

EUC Nord valg af censor veksler mellem at være fra en anden uddannelsesinstitution og fra en relevant arbejdsplads.

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 nr. 41 af 16.1.2014.

Sygeeksamen

I tilfælde af sygdom før eller under svendeprøven orienterer skolen straks det lokale uddannelsesudvalg. Skolen tilrettelægger skolen en sygeprøve efter samråd med det faglige udvalg. Skal prøven afvikles så snart raskmelding foreligger, forudsætter det, at eleven har fuldført sidste skoleophold, og at der er udstedt et afsluttende skolebevis.

Kan sygeprøven først afholdes efter udløbet af den oprindelige uddannelsestid skal uddannelsesaftalen forlænges. Dette skal ske inden udløb af den igangværende uddannelsesaftale. Se ovenfor.

Klagemuligheder

Eleven kan skriftligt klage over bedømmelsen eller afviklingen af svendeprøven. Klagen rettes til skolen. Klagen sendes senest 2 uger efter, at bedømmelsen er blevet bekendtgjort.

Vedrører klagen prøvegrundlaget eller bedømmelsen, afgør skolen klagen efter samråd med det faglige udvalg.

I forbindelse med en klagesag skal eksaminator og censorer jvnf. Bekendtgørelse om prøver og eksamen i erhvervsrettede uddannelser (Eksamensbekendtgørelsen), hver afgiver en udtalelse om de faglige spørgsmål i klagen.

Bedømmelsesplan for trin 1 – Rengøringstekniker

Alle elever bedømmes ud fra samme niveau, uafhængigt af hvilket niveau, de har modtaget undervisning på

Karakteren 12

Gives for den fremragende præstation, der demonstrerer udtømmende opfyldelse af fagenes mål med ingen eller få uvæsentlige mangler.

Eleven viser en eminent forståelse og viden for faget rengøring inden for rengøringsteknikerens arbejdsfunktioner. Eleven kan både mundtlig og praktisk udføre opgaven struktureret og med kvalitetssans. Eleven er kreativ, innovativ, reflekterende og har en forståelse for kundeønsker og tidsforbrug. Eleven har forståelse for kommunikationens, samarbejdets og samspillet betydning, samt en god personlig fremtræden.

Eleven kan uddybe og

- Genkende og behandle overflader
- Anvende midler korrekt
- Anvende arbejdsplaner og foretage en personlig planlægning
- Anvende redskaber/ maskiner metodisk korrekt
- Udføre rengøring sikkerhedsmæssigt korrekt
- Udføre rengøring ergonomisk korrekt
- Udføre rengørings- og serviceopgaver efter generelle hygiejniske principper
- Til- og afrigge redskaber, rengøringsvogne og maskiner
- Forholde sig til internt og eksternt miljø
- Redegøre for arbejdet med kvalitet og anvende kvalitetsmålesystemer
- Anvende informationsteknologiske værktøjer

Karakteren 10

Gives for den fortrinlige præstation, der demonstrerer omfattende opfyldelse af fagenes mål med nogle mindre væsentlige mangler

Eleven viser en bred forståelse og viden for faget rengøring inden for rengøringsteknikerens arbejdsfunktioner. Eleven kan både mundtlig og praktisk udføre opgaven struktureret og med kvalitetssans. Eleven er kreativ, innovativ, reflekterende og har en forståelse for kundeønsker og tidsforbrug. Eleven har forståelse for kommunikationens, samarbejdets og samspillet betydning, samt en god personlig fremtræden.

Eleven kan uddybe og

- Genkende og behandle overflader
- Anvende midler korrekt
- Anvende arbejdsplaner og foretage en personlig planlægning
- Anvende redskaber/ maskiner metodisk korrekt
- Udføre rengøring sikkerhedsmæssigt korrekt
- Udføre rengøring ergonomisk korrekt
- Udføre rengørings- og serviceopgaver efter generelle hygiejniske principper

- Til- og afrigge redskaber, rengøringsvogne og maskiner
- Forholde sig til internt og eksternt miljø
- Redegøre for arbejdet med kvalitet og anvende kvalitetsmålesystemer
- Anvende informationsteknologiske værktøjer

Karakteren 7

Gives for den gode præstation, der demonstrerer omfattende opfyldelse af fagenes mål med nogle en del mangler.

Eleven viser forståelse og viden for faget rengøring inden for rengøringsteknikerens arbejdsfunktioner. Eleven kan både mundtlig og praktisk udføre opgaven nogenlunde struktureret og med kvalitetssans. Eleven er kreativ, innovativ, reflekterende og har en forståelse for kundeønsker og tidsforbrug. Eleven har forståelse for kommunikationens, samarbejdets og samspillets betydning, samt en god personlig fremtræden.

Eleven kan uddybe og

- Genkende og behandle overflader
- Anvende midler korrekt
- Anvende arbejdsplaner og foretage en personlig planlægning
- Anvende redskaber/ maskiner metodisk korrekt
- Udføre rengøring sikkerhedsmæssigt korrekt
- Udføre rengøring ergonomisk korrekt
- Udføre rengørings- og serviceopgaver efter generelle hygiejniske principper
- Til- og afrigge redskaber, rengøringsvogne og maskiner
- Forholde sig til internt og eksternt miljø
- Redegøre for arbejdet med kvalitet og anvende kvalitetsmålesystemer
- Anvende informationsteknologiske værktøjer

Karakteren 4

Gives for den jævne præstation, der demonstrerer en mindre grad opfyldelse af fagenes mål med adskillige væsentlige mangler

Eleven har kendskab til faget rengøring inden for rengøringsteknikerens arbejdsfunktioner. Eleven kan både mundtlig og praktisk udføre opgaven med inddragelse af relevant viden. Eleven har kvalitetssans og en forståelse for kundeønsker, tidsforbrug samt en god personlig fremtræden.

Eleven har kendskab til at

- Genkende og behandle overflader
- Anvende midler korrekt
- Anvende arbejdsplaner og foretage en personlig planlægning
- Anvende redskaber/ maskiner metodisk korrekt
- Udføre rengøring sikkerhedsmæssigt korrekt
- Udføre rengøring ergonomisk korrekt
- Udføre rengørings- og serviceopgaver efter generelle hygiejniske principper
- Til- og afrigge redskaber, rengøringsvogne og maskiner
- Forholde sig til internt og eksternt miljø
- Redegøre for arbejdet med kvalitet og anvende kvalitetsmålesystemer

- Anvende informationsteknologiske værktøjer

Karakteren 02

Gives for den tilstrækkelige præstation, der demonstrerer den minimalt acceptable grad af opfyldelse af fagenes mål.

Eleven har netop kendskab til faget rengøring inden for rengøringsteknikerens arbejdsfunktioner. Elevens mundtlige og praktiske udførelse af opgaven er præget af mangel på struktur og kun enkelte områder af opgaven løses med inddragelse af relevant viden. Eleven har en mindre forståelse for kundeønsker, tidsforbrug samt en god personlig fremtræden.

Eleven kan i mindre grad

- Genkende og behandle overflader
- Anvende midler korrekt
- Anvende arbejdsplaner og foretage en personlig planlægning
- Anvende redskaber/ maskiner metodisk korrekt
- Udføre rengøring sikkerhedsmæssigt korrekt
- Udføre rengøring ergonomisk korrekt
- Udføre rengørings- og serviceopgaver efter generelle hygiejniske principper
- Til- og afrigge redskaber, rengøringsvogne og maskiner
- Forholde sig til internt og eksternt miljø
- Redegøre for arbejdet med kvalitet og anvende kvalitetsmålesystemer
- Anvende informationsteknologiske værktøjer
- Udføre rengørings- og serviceopgaver på en hygiejnisk måde
- Til- og afrigge redskaber, rengøringsvogne og maskiner

Karakteren 00

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

Eleven kan ikke på tilstrækkelig vis vise kendskab til faget rengøring inden for rengøringsteknikerens arbejdsfunktioner. Eleven kan ikke mundtlig og praktisk udføre opgaven med tilstrækkelig viden. Eleven har ikke forståelse for kundeønsker, tidsforbrug samt en god personlig fremtræden.

Eleven kan kun i få tilfælde

- Genkende og behandle overflader
- Anvende midler korrekt
- Anvende arbejdsplaner og foretage en personlig planlægning
- Anvende redskaber/ maskiner metodisk korrekt
- Udføre rengøring sikkerhedsmæssigt korrekt
- Udføre rengøring ergonomisk korrekt
- Udføre rengørings- og serviceopgaver efter generelle hygiejniske principper
- Til- og afrigge redskaber, rengøringsvogne og maskiner

- Forholde sig til internt og eksternt miljø
- Redegøre for arbejdet med kvalitet og anvende kvalitetsmålesystemer
- Anvende informationsteknologiske værktøjer

Karakteren -03

Gives for den helt uacceptable præstation.

Eleven er ikke i stand til at vise kendskab til faget rengøring inden for rengøringsteknikerens arbejdsfunktioner. Eleven kan ikke mundtlig og praktisk udføre opgaven acceptabelt. Eleven har ingen forståelse for kundeønsker, tidsforbrug samt en god personlig fremtræden.

Eleven kan ikke

- Genkende og behandle overflader
- Anvende midler korrekt
- Anvende arbejdsplaner og foretage en personlig planlægning
- Anvende redskaber/ maskiner metodisk korrekt
- Udføre rengøring sikkerhedsmæssigt korrekt
- Udføre rengøring ergonomisk korrekt
- Udføre rengørings- og serviceopgaver efter generelle hygiejniske principper
- Til- og afrigge redskaber, rengøringsvogne og maskiner
- Forholde sig til internt og eksternt miljø
- Redegøre for arbejdet med kvalitet og anvende kvalitetsmålesystemer
- Anvende informationsteknologiske værktøjer

Trin 2 Serviceassistent – speciale Virksomhed
Hovedforløb 3 & 4, undervisningens indhold og struktur

Tema	Beskrivelse af undervisningsaktiviteter	Fag
Cafeteria og kantine	<p>Eleverne fremstiller varme og kolde retter og måltider til cafeteria og kantine med øje for forskellige salgsparemetre. Der arbejdes desuden med retter som kan gå ind i forskellige mærkningsordninger for sundhed, f.eks fuldkornsmærke, måltidsmærke.</p> <p>Fælles for alle temaer er at der arbejdes praktisk med klargøring og udskæring af råvarer som grønt og frugt m.h.p reduktion af madspild. Der arbejdes med hygiejne og egenkontrol i praksis, og eleverne lærer at anvende e-smiley</p>	Alle fag
Fastfood	Eleverne producerer selv typiske fast-food /slow-food retter	
Institution	Eleverne får viden om anbefalingerne for institutionskost, og kan lave retter til forskellige målgrupper, f.eks ældre, børn, børnehavebørn. Eleverne får viden om at arbejdsopgaverne i et modtagekøkken.	
Mødeforplejning	Eleverne lærer at planlægge og klargøre til mødeforplejning og arrangementer. Herunder opdækning i forhold valg tema, målgruppe, gæsteønsker mv.	
Kundeservice og kvalitetsstyring	Eleverne lærer at kvalitetsstyre et produkt fra produktion til salg – herunder produktionsflow og egenkontrol. Og yde en professionel gæstebetjening ved åbning samt rådgive gæster med behov for viden om allergener.	

Løbende og afsluttende bedømmelse

Vi vil præsentere eleven for tydelige mål ved skoleperiodens start og give løbende feedback hele vejen.

Slut evaluering består af samtale med eleven med udgangspunkt i de opstillede mål. Fokus vil være på det fremadrettede. Derudover får eleven mulighed for at bedømme skolen via en online evaluerings platform.

Bedømmelsen følger uddannelsens samlede bedømmelsesplan.

Skole og virksomhedssamarbejdet

Ved opstarten til 3h, e-mailer materiale til både mester og elev om temaerne for 3. og 4. hovedforløb.

Mester er meget velkommen til at besøge eleven i undervisningen, og dermed have mulighed for en snak med klasselæreren.

Mål for hovedforløb 2

Fag navn og nr.	Mål
Mødeservice 11994, rutineret	<ol style="list-style-type: none"> 1. Eleven kan planlægge, klargøre og gennemføre serviceopgaver i forbindelse med møder og mindre konferencer, herunder forestå opdækning, dekoration og forplejning. 2. Eleven kan klargøre audiovisuelt udstyr i forbindelse med møder og konferencer. 3. Eleven kan administrere mødebudgetter og bogføring samt foretage indkøb/bestilling af forplejning og mødematerialer.
Grundtilberedning 1 11996, Begynder	<ol style="list-style-type: none"> 1. Eleven kan anvende grundtilberedningsmetoderne ved fremstilling af enkle varme og kolde retter. 2. Eleven kan anvende grundtilberedningsmetoderne ved fremstilling af enkle varme og kolde retter inden for institution. 3. Eleven kan anvende grundtilberedningsmetoderne ved fremstilling af enkle varme og kolde retter inden for fastfoodforretning, cafeteria og kantine. 4. Eleven kan tilberede ernæringsrigtige varme og kolde retter. 5. Eleven kan anrette og servere varme og kolde retter. 6. Eleven skal under hensyntagen til de hygiejnemæssige forskrifter og på en sikkerhedsmæssig forsvarlig måde anvende relevant værktøj og maskiner i forhold til tilberedningen.
Grundtilberedning 1 11996, Rutineret	<ol style="list-style-type: none"> 1. Eleven kan planlægge, klargøre og kan anvende grundtilberedningsmetoderne ved fremstilling af enkle varme og kolde retter. 2. Eleven kan planlægge, klargøre og kan anvende grundtilberedningsmetoderne ved fremstilling af enkle varme og kolde retter inden for institution. 3. Eleven kan planlægge, klargøre og kan anvende grundtilberedningsmetoderne ved fremstilling af varme og kolde retter inden for fastfoodforretning, cafeteria og kantine. 4. Eleven kan anrette og servere varme og kolde retter. 5. Eleven kan tilberede ernæringsrigtige varme og kolde retter. 6. Eleven skal under hensyntagen til de hygiejnemæssige forskrifter og på en sikkerhedsmæssig forsvarlig måde anvende relevant værktøj og maskiner i forhold til tilberedningen.
Anretning, servering og brugerbetjening 12053, Rutineret	<ol style="list-style-type: none"> 1. Eleven kan klargøre og udføre enkelte serveringsformer. 2. Eleven kan yde gæstebetjening i forbindelse med servering. 3. Eleven kan klargøre, afrydde og rengøre serveringsområdet.
Kontorsupport (12049), Rutineret	<ol style="list-style-type: none"> 1. Eleven kender til receptionsfunktioner, fx omstilling af telefon. 2. Eleven kan medvirke ved indkøb af kontorartikler, blomster mm. 3. Eleven kan betjene almindeligt forekommende kontormaskiner ved kopiering, sortering, indbinding, laminering og scanning. 4. Eleven kan varetage intern og ekstern distribution, fx post.

Brancherelateret engelsk 11977, Begynder	<ol style="list-style-type: none"> 1. Eleven kan anvende engelsk i almindelige situationer fra erhvervsliv og dagligliv. 2. Eleven kan formulere enkle meddelelser hentet fra erhvervsliv og dagligdag.
Kundeservice og konflikthåndtering 12056, Avanceret	<ol style="list-style-type: none"> 1. Eleven har forståelse for kundernes og brugernes henvendelser og kan yde en kompetent og værdig service. 2. Eleven kan skelne mellem forskellig kundefærd og reagerer hensigtsmæssigt. 3. Eleven kan forstå vigtigheden af forebyggende handlinger og udføre opgaver under hensyntagen til kvalitetsmål. 4. Eleven kan identificere og afhjælpe fundne fejl og iværksætte korrigerende handlinger, så fejl ikke gentages. 5. Eleven kan efterleve myndighedskrav inden for de områder, hvor der er stillet specielle krav.

Afsluttende prøve – trin 2 – serviceassistent, speciale virksomhed

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 praksisorienteret projekt, der tager udgangspunkt i et eller flere af det valgte speciales fag:

- grundtilberedning 1
- mødeservice
- kontorsupport
- anretning, servering og brugerbetjening,
- kundeservice og kvalitetsstyring
- brancherelateret engelsk.

Der kan ikke vælges fag, eleven ikke har modtaget undervisning i. Eleven udarbejder en problemformulering for projektopgaven, som godkendes af læreren. Specialeprojektet afleveres i form af en skriftlig rapport til uddannelsesinstitutionen før eksamen.

Projektet kan skrives individuelt eller i grupper på max 3 personer. Men eksamen er individuel.

Projektet må max. fylde 10 sider (excl. 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.

Eleverne har 7 skoledage til at udarbejde projektet. Eleverne afleverer rapporten elektronisk, og denne videresendes til censor 5 dage forud for afholdelse af prøven.

Projektet indgår som eksaminationsgrundlag og bedømmelsesgrundlag for den skriftlige og mundtlige prøve. Projektet rettes jfr. det af skolen udarbejdede rette ark. Rettearket medsendes elektronisk til censor sammen med opgaverne.

Til mundtlig prøve fremlægges elevens projektopgave for lærer og censor. Bedømmelsesgrundlaget er her elevens mundtlige præstation. Den mundtlige prøve har en forventet varighed på 20 min.

Eleverne kan tilføje ny viden/ aktuel artikel eller yderligere refleksion i forhold til opgavens indhold.

Efter fremlæggelse af projektet trækker eleven en praktisk opgave, som udføres. Den praktiske prøve består af en praktisk løsning af en opgave, der knytter sig til uddannelsens kompetencemål. Bedømmelsesgrundlaget er elevens praktiske løsning.

Den praktiske prøve har en varighed på 20 min

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

Virksomhedsservice:

- Mødeservice
- Kontorsupport
- Grundtilberedning
- 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 projektfrelæggelsen og den praktiske opgave. På EUC Nord afsættes 20 min til den mundtlige præsentation og 20 min til den praktiske opgave + 5 min til votering.

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.

Eksamen følger reglerne, jf. Bekendtgørelse om prøver og eksamen i grundlæggende erhvervsrettede uddannelser nr. 41 af 16.1.2014.

Det anbefales, at uddannelsesinstitutionens valg af censor veksler mellem at være fra en anden uddannelsesinstitution og fra en relevant arbejdsplads fx et hospital eller en rengøringsvirksomhed.

Sygeeksamen

I tilfælde af sygdom før eller under svendepøven orienterer skolen straks det lokale uddannelsesudvalg. Skolen tilrettelægger skolen en sygeprøve efter samråd med det faglige udvalg. Skal prøven afvikles så snart raskmelding foreligger, forudsætter det, at eleven har fuldført sidste skoleophold, og at der er udstedt et afsluttende skolebevis.

Kan sygeprøven først afholdes efter udløbet af den oprindelige uddannelsestid skal uddannelsesaftalen forlænges. Dette skal ske inden udløb af den igangværende uddannelsesaftale. Se ovenfor.

Klagemuligheder

Eleven kan skriftligt klage over bedømmelsen eller afviklingen af svendeprøven. Klagen rettes til skolen. Klagen sendes senest 2 uger efter, at bedømmelsen er blevet bekendtgjort.

Vedrører klagen prøvegrundlaget eller bedømmelsen, afgør skolen klagen efter samråd med det faglige udvalg.

I forbindelse med en klagesag skal eksaminator og censorer jvnf. Bekendtgørelse om prøver og eksamen i erhvervsrettede uddannelser (Eksamensbekendtgørelsen), hver afgiver en udtalelse om de faglige spørgsmål i klagen.

Karakteren 12

Gives for den fremragende præstation, der demonstrer udtømmende opfyldelse af fagenes mål, med ingen eller få uvæsentlige mangler.

Eleven viser en eminent forståelse for og viden om serviceassistentens fagområder og arbejdsfunktioner. Eleven kan både mundtligt og praktisk udføre opgaven struktureret og med kvalitetssans. Eleven er selvstændig og har en forståelse for opgavens sammenhæng i en given situation samt for service, hygiejne, rengøring og sikkerhed.

Eleven kan på fremragende vis

- planlægge, klargøre og gennemføre serviceopgaver
- udføre service og bistå relevante faggrupper

Karakteren 10

Gives for den fortrinlige præstation, der demonstrer omfattende opfyldelse af fagenes mål, med nogle mindre væsentlige mangler.

Eleven viser en bred forståelse for og viden om serviceassistentens fagområder og arbejdsfunktioner. Eleven kan både mundtligt og praktisk udføre opgaven delvis struktureret og med kvalitets-sans. Eleven er selvstændig og har en forståelse for opgavens sammenhæng i en given situation samt for service, hygiejne, rengøring og sikkerhed.

Eleven kan

- planlægge, klargøre og gennemføre serviceopgaver
- udføre service og bistå relevante faggrupper

Karakteren 7

Gives for den gode præstation, der demonstrer omfattende opfyldelse af fagenes mål, med en del mangler.

Eleven viser forståelse for og viden om serviceassistentens fagområder og arbejdsfunktioner. Eleven kan både mundtligt og praktisk udføre opgaven nogenlunde struktureret og med kvalitetssans. Eleven er selvstændig og har en forståelse for opgavens sammenhæng i en given situation samt for service, hygiejne, rengøring og sikkerhed.

Eleven kan for det meste

- planlægge, klargøre og gennemføre serviceopgaver
- udføre service og bistå relevante faggrupper

Karakteren 4

Gives for den jævne præstation, der demonstrerer en mindre grad af opfyldelse af fagenes mål, med adskillige væsentlige mangler.

Eleven har kendskab til serviceassistentens fagområder og arbejdsfunktioner. Eleven kan mundtligt og praktisk udføre opgaven med inddragelse af relevant viden. Eleven har nogen kvalitetssans og en forståelse for opgavens sammenhæng i en given situation samt for service, hygiejne, rengøring og sikkerhed. Eleven har kendskab til at

- planlægge, klargøre og gennemføre serviceopgaver
- udføre service og bistå relevante faggrupper

Karakteren 02

Gives for den tilstrækkelige præstation, der demonstrerer den minimalt acceptable grad af opfyldelse af fagenes mål.

Eleven har netop kendskab til serviceassistentens fagområder og arbejdsfunktioner. Elevens mundtlige og praktiske udførelse af opgaven er præget af mangel på struktur og kun enkelte områder af opgaven løses med inddragelse af relevant viden. Eleven har en mindre forståelse for opgavens sammenhæng i en given situation samt for service, hygiejne, rengøring og sikkerhed.

Eleven kan i mindre grad

- planlægge, klargøre og gennemføre serviceopgaver
- udføre service og bistå relevante faggrupper

Karakteren 00

Gives for den utilstrækkelige præsentation, der ikke demonstrerer en acceptabel grad af opfyldelse af fagenes mål.

Eleven kan ikke på tilstrækkelig vis vise kendskab til serviceassistentens fagområder og arbejdsfunktioner. Eleven kan ikke mundtligt og praktisk udføre opgaven med tilstrækkelig viden. Eleven har ikke forståelse for opgavens sammenhæng i en given situation samt for service, hygiejne, rengøring og sikkerhed.

Eleven kan kun i få tilfælde

- planlægge, klargøre og gennemføre serviceopgaver
- udføre service og bistå relevante faggrupper

Karakteren –3

Gives for den helt uacceptable præstation

Eleven er ikke i stand til at vise kendskab til serviceassistentens fagområder og arbejdsfunktioner. Eleven kan både mundtligt og praktisk ikke udføre opgaven acceptabelt. Eleven har ingen forståelse for opgavens sammenhæng i en given situation samt for service, hygiejne, rengøring og sikkerhed.

Eleven kan ikke

- planlægge, klargøre og gennemføre serviceopgaver
- udføre service og bistå relevante faggrupper