

Lokal Undervisningsplan

for

Serviceassistent

2025

Indhold

Overordnede regler og rammer for undervisningen.....	3
Afdelingens organisering.....	3
Fagfordeling.....	4
Fagfordeling Trin 1 Rengøringstekniker	4
Fagfordeling trin 2 Serviceassistent – speciale Virksomhed	4
Pædagogiske og didaktiske overvejelser.....	5
Differentiering	5
Undervisningsdifferentiering gennem variation af arbejdsformer.....	5
Differentiering i håndværket.....	6
Differentiering ved hjælp af it	6
Elevinddragelse.....	6
Evaluering og bedømmelse	6
Hovedforløb trin 1, undervisningens indhold og struktur.....	7
Undervisningens indhold.....	7
Løbende evaluering og afsluttende bedømmelse.....	8
Bedømmelsesoversigt – Rengøringstekniker	9
Afsluttende prøve trin 1 - rengøringstekniker.....	10
Sygeeksamen	10
Klagemuligheder.....	10
Bedømmelsesplan for trin 1 – Rengøringstekniker	11
Trin 2 Serviceassistent – speciale Virksomhed.....	15
Undervisningens indhold.....	15
Løbende og afsluttende bedømmelse.....	15
Bedømmelsesoversigt – Serviceassistent.....	16
Skole og virksomhedssamarbejdet.....	16
Afsluttende prøve – trin 2 – serviceassistent, speciale virksomhed – se bekendtgørelsen §6.....	17
Sygeeksamen	18
Klagemuligheder.....	18
Bedømmelsesplan for trin 2 Serviceassistentuddannelsen – speciale virksomhed.....	19

Overordnede regler og rammer for undervisningen

Undervisningen på hovedforløbet for ernæringsassistentuddannelsen tager afsæt i følgende lovgrundlag med tilhørende vejledning/ uddannelsesordning:

- Bekendtgørelsen om erhvervsuddannelsen til serviceassistent

<https://www.retsinformation.dk/eli/lta/2022/597>

Undervisningen på uddannelsen inddrager desuden:

- Bekendtgørelse om grundfag, erhvervsfag, erhvervsrettet andetsprogsdansk og kombinationsfag i erhvervsuddannelserne og om adgangskurser til erhvervsuddannelserne med tilhørende fagbilag.

<https://www.retsinformation.dk/eli/lta/2022/555>

Fagbilag til psykologi findes på www.emu.dk

Undervisningen på grundforløbet inddrager:

- Skolens pædagogiske grundlag [her](#).
- Skolens eksamenshåndbog [her](#).

Pt er der flere uddannelsesordninger/ bekendtgørelser i spil, og uddannelsen planlægges og gennemføres jfr. den for eleverne gældende uddannelsesordning jfr. deres starttidspunkt.

Skolen tillader overgangsordninger, og der kan derfor være elever som har en tillægsaftale, som omhandler dette.

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

Fagfordeling

Fagfordeling Trin 1 Rengøringsstekniker

Fagnummer	Fag	Niveau	Varighed, uger	H1	H2
Grundfag					
8115	Psykologi	F	1,0		1,0
Uddannelsesspecifikke fag					
18911	Samspil i rengøringsbranchen før, nu og i fremtiden	R	1,4	1,2	0,2
18916	Praktisk erhvervsrengøring	A	2,0*	1,0	1,0
18918	Arbejdstilrettelæggelse og affaldshåndtering	R/A	1,2	0,6	0,6
18921	Specielle rengøringsopgaver	B/R	2,0*	1,0	1,0
18917	Kvalitetssikring	A	1,4*	0,7	0,7
18926	Rengøringshygiejne	A/E	2,0*	1,0	1,0
	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					
18937	Mødeservice	R	1,2*	0,6	0,6
18938	Grundtilberedning 1	B/R	3,0*	1,4	1,6
18932	Brancherelateret engelsk	B	1,8	1,0	0,8
18939	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	B	1,0		
42453	Grøn kost	B	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
** Valgfrie fag som ikke udbydes på EUC Nord – læses på anden skole					

*Markering = standardafkortning på hovedforløbet jfr. uddannelsesordning

Pædagogiske og didaktiske overvejelser

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.

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.

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.

Undervisningens indhold

Nedenstående links viser hvordan undervisningen planlægges, hvilke mål og aktiviteter der er indeholdt i det konkrete modul/fag.

- Trin 1 Rengøringstekniker
- Psykologi
<https://eucnord.itslearning.com/planner/m6OAPsOaLk24PsnYtgQUHA>

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.

Bedømmelsesoversigt – Rengøringstekniker

Fag	Opgave/aktivitet	Bedømmelsesgrundlag	Bedømmelseskriterier

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

Kort beskrivelse

Undervisningens indhold

Nedenstående links viser hvordan undervisningen planlægges, hvilke mål og aktiviteter der er indeholdt i det konkrete modul/fag.

- Trin 2 Serviceassistent
- Psykologi
<https://eucnord.itslearning.com/planner/m6OAPsOaLk24PsnYtgQUHA>

Tema	Beskrivelse af undervisningsaktiviteter	Fag
Cafeteria og kantine	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. 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	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.

Bedømmelsesoversigt – Serviceassistent

Fag	Opgave/aktivitet	Bedømmelsesgrundlag	Bedømmelseskriterier

Skole og virksomhedssamarbejdet

Ved opstarten til 3h, e-mailes 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.

Afsluttende prøve – trin 2 – serviceassistent, speciale virksomhed – se bekendtgørelsen §6

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 projektfremlæggelsen 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 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.

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