

Emne: Lokal undervisningsplan - Rengøringstekniker, Serviceassistent - Hospitalsservice og Serviceassistent - Virksomhedsservice HF (Hovedforløb) - 1/8 2024

Indhold:

Uddannelse til Rengøringstekniker og Serviceassistent

Billede: Ingen titel

Uddannelsens opbygning og forløb

Hovedforløb – Rengøringstekniker og Serviceassistent					
GF2	Trin 1 Rengøringstekniker (1 år)		Trin 2 Serviceassistent (6 mdr)		
Skole	Oplæring Skole H1	Oplæring Skole H2	Oplæring Skole H3	Oplæring Skole H4	Oplæring
20 uger	6 uger	6 uger	6 uger	6 uger	

Uddannelsen er en vekseluddannelse, hvor eleven skifter mellem ophold på skole og oplæring i virksomhed.

Overgangskrav til hovedforløb

Grundfag, certifikater og grundforløbsprøven skal være bestået/gennemført for at kunne starte på 1. skoleperiode på hovedforløbet.

	Områdefaglige overgangskrav	Grundforløbsprøve	Dansk E	Naturfag E	Første-hjælp	Brand-bekæmpelse	
	(15770)	(15770)					
Rengøringstekniker og Serviceassistent	x	x	x	x	x	x	

Links til

◦ Link: Beke

ndtgørelse for uddannelsen

- Link: Uddannelsesordning
- Link: Links til relevante bekendtgørelser (login kræves)
 - Uddannelsesordning (Fra hentdata.stil.dk)
 - Bekendtgørelse om grundfag
 - Bekendtgørelse om karakterskala og anden bedømmelse
 - Eksamensbekendtgørelsen

Indhold:

Rengøringstekniker + Serviceassistenter, version 5, ny bekendtgørelse d.

01.08.2022

Revideret d. 21.11.2023/KSJK

Fagnr.	Fag - rengøringsstekniker	Niveau	EUD	EUV	H1 eud	H1 euv	H2 eud	H2 euv
10821	Psykologi	F	1	1	1	1		
18911	Samspil i rengøringsbranchen før, nu og i fremtiden	Rutineret	1,4	1,4	1,4	1,4		
18916	Praktisk erhvervsrengøring	Avanceret	2	1,5	1,3	0,8	0,7	0,7
18918	Arbejdstilrettelæggelse og affaldshåndtering	Avanceret	1,2	1,2		1 1	0,2	0,2
18921	Specielle rengøringsopgaver	Rutineret	2	1,9	0,9	0,8	1,1	1,1
18917	Kvalitetssikring	Avanceret	1,4	1,2			1,4	1,2
18926	Rengøringshygiejne	Avanceret	2	1,8		0,4 0,4	1,6	1,4
	Valgfag (afvikling og forberedelse til eksamen, afslutning)		1	1			1	1
15578	Afsluttende prøve- rengøringsstekniker	Uden niveau						
Samlet				12	11	6	5,4	6 5,6

Fagnr.	Fag - hospitalsserviceassistent	Niveau	EUD	EUV	H3 eud	H3 euv	H4 eud	H4 euv
18928	Patienttransport og forflytning	Avanceret		2 1,8	1,4	1,2	0,6	0,6
18929	Forflytning og speciallejring	Avanceret		1 0,8				

Emne: Undervisningen

Indhold:

Indhold i undervisningen

Arbejdsformerne veksler mellem undervisning på grundlæggende teoretisk og fagligt niveau gennem oplæg fra underviseren, læsning af teori, selvstændig løsning af opgaver, gruppearbejde, projekter og opgaver samt praktisk arbejde arbejde iværktstedet. Undervisningen på uddannelsen er fordelt og kombineret mellem teori og praksis. Den foregår i både værksteder og teorilokaler.

Lærlingen skal påregne en arbejdsindsats på gennemsnitlig 37 timer pr. uge herunder tid til informationssøgning.

Helheds-, anvendelsesorienteret samt praksisrelateret undervisning

Samarbejde med andre faggrupper er en kernekompetence for mange faglærte håndværkere. På denne uddannelse kommer grundfagskompetencer også i spil, ligesom systematik, samarbejde og kommunikation.

Projektarbejde er sammen med holdundervisning valgt som undervisningsmetoder, da disse arbejdsformer afspejler den virkelighed, som lærlingene oplever i deres praksis i virksomhederne og på skolen. Undervisningen giver mulighed for at anvende kompetencer lært på tidligere skoleophold, gennem erhvervserfaring samt fra erfaringer fra praksis i virksomhederne. Sammenkoblingen mellem skole og virksomhed giver lærlingen en oplevelse af relevans og mulighed for individuelt præg på deres læringsproces.

Undervisningen kobles med virkeligheden, ved at undervisningen som udgangspunkt tager afsæt i lærlingenes egne erfaringer og fagets kultur og praksis.

Differentiering

Gennem forskellige arbejdsformer og gennem elevernes/lærlingenes eget faglige niveau og praktiske erfaring skabes rummet for den differentierede undervisning, hvorved der kan differentieres på sværhedsgrad, viden og erfaring.

Det ønskes, at alle lærlinge uanset forudsætninger oplever motiverende, varierende og udfordrende undervisning.

Differentieringen tager udgangspunkt i den enkelte lærling. Der kan differentieres ud fra:

- Faglige niveauer – grupper kan sammensættes, så alle har ensartede niveauer eller forskellige niveauer
- Grupper kan sammensættes ud fra erfaringer i praktikken – hhv. store og små virksomheder
- Opgaverne er tilpasset den tid, der er til rådighed – ekstra opgaver eller højere krav til elever der er hurtige
- Der kan differentieres på undervisningsformen. Der kan være instruktionsvideoer, manualer m.v., som nogle elever kan tage udgangspunkt i, mens andre modtager oplæg fra underviseren

Feedback

Underviseren giver løbende feedback. Dette praktiseres ved individuelle og/eller gruppevis samtaler, hvor underviser og lærling med afsæt i en vurdering af en praksis, en opgave, en proces eller et produkt, reflekterer over elevens/lærlingens viden, færdigheder og kompetencer.

Emne: Evaluering og bedømmelse

Indhold:

Løbende evaluering og feedback i undervisningen

Underviseren skal sikre, at lærlingene opnår en klar opfattelse af fagets mål samt at lærlingen er klar over egne handlemuligheder i relation til at kunne opfylde målene.

Underviseren giver løbende feedback, hvilket foregår ved tilbagemelding på opgaver i værkstedet, klasserummet og i itslearning. Desuden er der individuelle og/eller gruppevis samtaler, hvor underviser og lærling med afsæt i en vurdering af en praksis, en opgave, en proces eller et produkt, reflekterer over lærlingens viden, færdigheder og kompetencer.

Der gives formativ feedback med det formål, at underviseren og lærlingen i fællesskab finder vejen frem til at nå målet for undervisningen.

Afsluttende bedømmelse - Bedømmelseskriterier og grundlag

Bedømmelse

Lærlingene bedømmes ud fra de opgaver, processer og produkter, som opfylder fagets mål og som de har arbejdet med i undervisningen.

Bedømmelseskriterier

Elementer der er væsentlige for bedømmelsen er bl.a.:

- Helhedsvurdering
- Anvendelse af faglige ord og begreber
- Faglige handlinger

Følgende bedømmelser anvendes (konkret bedømmelse fremgår af fagene nedenfor):

- Bestået/ikke bestået
- Delkarakter efter 7-trinsskalaen
- Standpunktskarakter efter 7-trinsskalaen
- Svendeprøvekarakter efter 7-trinsskalaen



Håndbog om bedømmelse og feedback på erhvervsuddannelserne

Beskrivelse:

Link: <https://emu.dk/eud/ledelse/evaluering-og-feedback/styrk-arbejdet-med-bedoemmelseskriterier-og-feedback>



Taxonomivejledning – At beskrive mål efter præstationsstandarden i erhvervsuddannelserne

Beskrivelse:

Link: <https://emu.dk/sites/default/files/2021-05/Taksonomivejledning.pdf>

Emne: H1 Serviceassistent: Rengøringstekniker, Hospitalsserviceassistent samt Virksomhedsserviceassistent

Indhold:

I nedenstående Planer fremgår det specifikke bedømmelsesgrundlag og bedømmelseskriterier for de konkrete fag på dette hovedforløb.



18989 Praktisk erhvervsrengøring

Beskrivelse:

Løbende evaluering og feedback i undervisningen

Underviseren giver feedback på følgende:

- Individuelle samtaler med eleverne
- Praktiske afprøvninger i alle fagets elementer; overflader, kemi, dosering, mikrofiber, til og afrigning af vogne og redskaber samt ergonomi og arbejdsstillinger
- Aflevering af opgaver i ITslearning

- Tests indenfor hvert fagområde

Afsluttende bedømmelse (delkarakter/standpunktskarakter/bestået-ikke bestået)

Bedømmelsesgrundlag:

Følgende ligger som grundlag for den afsluttende karakter

- Eleven skal kunne vælge det rigtige redskab, det rigtige middel til de mest almindelige forekommende overflader.
- Eleven skal kunne argumentere for de trufne valg
- Eleven skal kunne redegøre for de teorier der ligger til grund for de trufne valg f.eks; den sinnerske cirkel, mohs hårdhedsskala, pH-værdier

Bedømmelseskriterier:

Følgende anvendes som bedømmelseskriterier

- Eleven kan genkende og behandle overflader på gulve, vægge, inventar (herunder it-udstyr) og sanitet.
- Eleven kan anvende midler korrekt og kan forstå sikkerhedsdatablades oplysninger i forhold til sine arbejdsopgaver, såsom anvendelse, pH-værdi, indhold, sikkerhed, dosering m.v.
- Eleven har kendskab til kemiske risikovurdering (kemisk APV) og kan anvende kemisk risikovurdering (kemisk APV) i valg af midler.
- Eleven kan anvende samt til- og afrigge redskaber, rengøringsvogne og maskiner på en infektionshygiejnisk, sikkerhedsmæssig og ergonomisk korrekt måde.
- Eleven kan på baggrund af viden om mikrofibrener egenskaber og funktion anvende mikrofiberklude og -redskaber ergonomisk og metodisk korrekt, så mikrofiberteknologien anvendes efter hensigten.
- Eleven har kendskab til engangs- og flergangsartikler og kan anvende dem korrekt i forbindelse med rengøring og desinfektion.
- Eleven kan udføre rengøringsarbejde ved brug af hensigtsmæssige arbejdsstillinger, og kender vigtigheden af at benytte disse med henblik på at minimere risikoen for belastningslidelser.
- Eleven kan anvende korrekt løfte- og bæreteknik og kender til betydningen af jobrotation for at begrænse ensidigt gentaget arbejde (EGA).
- Eleven kan udføre rengøring både som erhvervsrengøring og i private hjem.
- Eleven kan anvende informationsteknologi til informationssøgning af fx indhold i rengøringsmidler.
- Eleven kan anvende informationsteknologi som kommunikationsmiddel.



18991 Arbejdstilrettelæggelse og affaldshåndtering

Beskrivelse:

Løbende evaluering og feedback i undervisningen

Underviseren giver feedback på følgende:

- Individuelle samtaler
- Feedback efter praktiske øvelser
- Test
- Afleveringer i ITslearning

Afsluttende bedømmelse (delkarakter/standpunktskarakter/bestået-ikkebestået)

Bedømmelsesgrundlag:

Følgende ligger som grundlag for den afsluttende karakter

- Eleven kan skelne de 3 typer af arbejdsplaner fra hinanden
- Eleven har forståelse for kundens ønsker, den udleverede arbejdsplan og tiden der er afsat til arbejdet er sammenhængende
- Eleven kan lave en personlig planlægning
- Eleven kan håndtere og sortere affald korrekt
- Eleven har forståelse for vigtigheden af at de miljø- og samfundsmæssige værdier ved en korrekt affaldshåndtering

Bedømmelseskriterier:

Følgende anvendes som bedømmelseskriterier

- Eleven kan selvstændigt foretage en personlig planlægning af eget arbejdsområde i forhold til kundens ønsker, arbejdsplanen og den beregnede tid.
- Eleven kan optimere rengøringsudstyr, -metoder og arbejdsgange.
- Eleven kan fremstille en arbejdsplan.
- Eleven kan anvende informationsteknologi ved arbejdsplanlægning.
- Eleven kan selvstændigt udføre synligt rengørings- og servicearbejde under hensyntagen til krav om samarbejde, fleksibilitet og ansvarsbevidsthed og med forståelse for betydningen af en god personlig fremtræden.
- Eleven kan anvende informationsteknologi til kommunikation med ledere og kollegaer.
- Eleven kan identificere forskellige typer af affald og foretage korrekt sortering.
- Eleven har forståelse for den miljø- og samfundsmæssige værdi af korrekt affaldshåndtering.
- Eleven kan anvende viden om sikkerhed i forbindelse med affaldshåndtering.
- Eleven anvende viden om håndtering, sortering og transport af forskellige typer af affald samt forsvarlig opbevaring under hensyn til miljøet.

Væsentlige og uvæsentlige mangler

Den fremragende præstation (12) – uvæsentlige mangler

- Eleven kan selvstændigt foretage personlig planlægning under hensyntagen til den foreliggende arbejdsplan
- Eleven kan fremstille en arbejdsplan
- Eleven har forståelse for at arbejdsplanen er den, med kunden, indgåede aftale
- Eleven kan selvstændig foretage undersøgelser af hvilke nyt udstyr, midler og metoder, der kunne optimere den daglige rengøring
- Eleven kan sortere og håndtere forskellige affaldstyper
- Eleven har forståelse for vigtigheden af korrekt affaldshåndtering, miljømæssigt og samfundsmæssigt

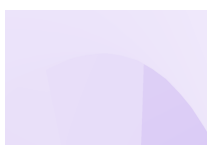
Den tilstrækkelige præstation (02) – væsentlige mangler

- Eleven kender navnene på typerne af arbejdsplaner
 - Eleven kan arbejde efter en arbejdsplan
 - Eleven har kendskab til vigtigheden af en hensigtsmæssig personlig planlægning
 - Eleven har kendskab til vigtigheden af korrekt håndtering af affald
-



08115 Psykologi F

Beskrivelse:



18911 Samspil i rengøringsbranchen før, nu og i fremtiden

Beskrivelse:

Løbende evaluering og feedback i undervisningen

Underviseren giver feedback på følgende:

- Personlige samtaler med den enkelte elev
- Løbende evaluering af arbejdet i grupper

Afsluttende bedømmelse (delkarakter/standpunktskarakter/bestået-ikke bestået)

Bedømmelsesgrundlag:

Følgende ligger som grundlag for den afsluttende karakter

- Evnen til at fremsøge relevante oplysninger i forhold til en stillet opgave
- Fremlæggelse
- Refleksion over eget og andres fremlæggelse og arbejde
- Aktivitetsniveau både mundtlig og skriftlig
- Hvilke samarbejdsrelationer er oparbejdet og hvorledes kommunikerer den enkelte elev med resten af klassen
- Håndteres konflikterne i henhold til teorien

Bedømmelseskriterier:

Følgende anvendes som bedømmelseskriterier

- Eleven kender til rengøringsfagets historie gennem tiderne.
- Eleven får kendskab til rengøringsbranchens karakteristika og indsigt i rengøringsfagligheden.
- Eleven kender de vigtigste aktuelle udfordringer i faget
- Eleven kender til arbejdsorganisering herunder overenskomster og den danske model.
- Eleven kan kommunikere forståeligt og hensigtsmæssigt både mundtligt og gennem it med kunder, ledere og kollegaer.
- Eleven er bevidst om kommunikationens og samspillet betydning og kan medvirke til at forebygge konflikter.

- Eleven kan anvende enkle teknikker til håndtering af konflikter med baggrund i forståelse af menneskers psykologiske spil og forskellige roller.
- Eleven kan skelne mellem konfliktfremmende og konfliktløsende adfærd

Væsentlige og uvæsentlige mangler

Den fremragende præstation (12) – uvæsentlige mangler

- Eleven kan redegøre for hvordan branchen har udviklet sig gennem tiden (før og nu)
- Eleven kan komme med forslag til hvordan fremtiden ser ud for faget
- Eleven har kendskab til Den danske Model og overenskomster på området
- Eleven kan kommunikere med kunder, kollegaer og ledere på en hensigtsmæssig måde, såvel mundtlig som digitalt og på en sådan måde at konflikter afværges
- Eleven kender sin egen rolle i forhold til konflikt op- og nedtrapning

Den tilstrækkelige præstation (02) – væsentlige mangler

- Eleven kender ikke til fagets historie, dets kendetegn og hvilke væsentlige udfordringer der gennem tiderne har været kendetegnende for faget
- Eleven kan ikke kommunikere med kunder, kollegaer og ledere og eleven kan ikke afværge en begyndende konflikt
- Eleven er ikke aktiv i faget, hverken mundtlig eller skriftlig.



Specielle rengøringsopgaver

Beskrivelse:

Emne: H2 Serviceassistent: Rengøringsteknikker, Hospitalsserviceassistent samt Virksomhedsserviceassistent

Indhold:

I nedenstående Planer fremgår det specifikke bedømmelsesgrundlag og bedømmelseskriterier for de konkrete fag på dette hovedforløb.



11580 Rengøringshygiejne

Beskrivelse:



11578 Specielle rengøringsopgaver

Beskrivelse:

Løbende evaluering og feedback i undervisningen

Underviseren giver feedback på følgende:

- Individuelle samtaler
- Tests
- Opgaver stillet i ITslearning
- Overhøring af de enkelte elementer i faget, i klasseundervisningen og feedback under praktisk afprøvning

Afsluttende bedømmelse (delkarakter/standpunktskarakter/bestået-ikkebestået)

Bedømmelsesgrundlag:

Følgende ligger som grundlag for den afsluttende karakter

- Praktisk afprøvning, i delelementer hvor dette er muligt; polish, pletfjerning, tæpperens, olie, køkkenrengøring, periodiske opgaver, sortering af vasketøj
- Overhøring i klasse i forhold til de teoretiske delelementer i faget
- Aktivitetsniveau i klassen og i gruppearbejde
- Evne til at fordybe sig i emnerne og sætte spørgsmåltegn ved metodevalg
- Eleven skal kunne vurdere overflade, besmudsningsgrad og ud fra dette vælge den rette metode, middel og redskab og begrunde valgene.

Bedømmelseskriterier:

Følgende anvendes som bedømmelseskriterier

- Eleven kan under vejledning 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.
- Eleven kan under vejledning 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.
- Eleven får viden om rengøring af fødevarerivirksomhed, hvordan man udfører rengøringsopgaver på fødevarerivirksomheder på en hygiejnisk, sikkerhedsmæssig og miljømæssig måde i henhold til gældende lovgivning.
- Eleven kan under vejledning planlægge og udføre de mest almindeligt forekommende periode- og grundrengøringsopgaver med hensigtsmæssige metoder.
- Eleven kan under vejledning tilrettelægge og udføre overfladebehandling af gulve fx olie- og polishbehandling samt reetablere og vedligeholde disse gulve.
- Eleven kan under vejledning foretage hygiejnisk korrekt sortering, vask og vedligehold af privat tøj under hensyntagen til tekstiltyper, vaskemetoder og midler samt disses indvirkning på miljøet.
- Eleven har kendskab til den Nationale Infektionshygiejniske Retningslinje om håndtering af tekstiler til flergangsbrug i sundhedssektoren.
- Eleven får viden om hjælpemidler og kemikalier til rengøringsopgaven i rene rum.
- Eleven får viden om de korrekte metoder, arbejdsgange og processer ved at iføre sig steril dragt og ved gennemgang i sluse til rene rum.
- Eleven får viden om de korrekte metoder, der hindrer spredning af mikroorganismer i rene rum så risikoen for infektion mindskes.
- Eleven får viden om de mest hensigtsmæssige metoder, midler og redskaber i forhold til forskellige transportmidlers fx fly, bus og tog særlige pladsforhold, deadlines, kvalitetskrav og ergonomi.

- Eleven får i forbindelse med skadeservice viden om, hvordan man medvirker til at stoppe skaden, redde løsøre, afdække, rydde op og rengøre.
- Eleven får viden om arbejdsmiljø og sikkerhed i forbindelse med skadeservice arbejdet.

Væsentlige og uvæsentlige mangler

Den fremragende præstation (12) – uvæsentlige mangler

- Eleven har indgående kendskab til procedurerne ved; rens af boligtekstiler, tæpperens, polish behandlede overflader, oliebehandlede overflader, periodiske rengøringsopgaver, køkkenrengøring og kan begrunde valg af midler, metode og redskaber
- Eleven kan hygiejnisk sortere og vaske privat tøj og kender den belastning på miljøet i forhold til valg af metoder og midler
- Eleven har kendskab til arbejdet i sterile rum, herunder vigtigheden af steril dragt.
- Eleven har kendskab til de arbejdsopgaver et skadeservicefirma varetager og hvilke arbejdsmiljø og sikkerhedsmæssige der tages hensyn til.
- Eleven har kendskab til rengøring af transportmidler.

Den tilstrækkelige præstation (02) – væsentlige mangler

- Eleven har kendskab til procedurerne ved; rens af boligtekstiler, tæpperens, polish behandlede overflader, oliebehandlede overflader, periodiske rengøringsopgaver, køkkenrengøring og kan begrunde valg af midler, metode og redskaber
- Eleven har kendskab til hvorledes privat tøj hygiejnisk sorteres og vaskes
- Eleven ved hvad et sterilt rum er
- Eleven har kendskab til nogle af de arbejdsopgaver et skadeservicefirma varetager
- Eleven har kendskab til rengøring af transportmidler.



11579 Kvalitetssikring

Beskrivelse:

Løbende evaluering og feedback i undervisningen

Underviseren giver feedback på følgende:

- Daglig opsamling og refleksion på det faglige stof.
- Individuel samtale med feedback, feedup og feedforward.
- Tilbage melding og dialog ved daglige praktiske øvelser
- Gennemgang af løste opgaver i plenum

Afsluttende bedømmelse (delkarakter/standpunktskarakter/bestået-ikkebestået)

Bedømmelsesgrundlag:

Følgende ligger som grundlag for den afsluttende karakter

- Eleven kan skelne mellem de forskellige typer af kvalitetssikring og kan foretage informationssøgning på nationale målsætninger

- Opgaver efter hvert fagligt emne
- Aktivitetsniveau i klassen
- Løsning af stillede praktiske øvelser
- Test

Bedømmelseskriterier:

Følgende anvendes som bedømmelseskriterier

- Eleven kan arbejde med kvalitet og kan foretage informationssøgning på nationale målsætninger fx de 8 nationale mål for sundhed.
- Eleven kan udføre og anvende egenkontrol samt bakteriologisk og visuel kontrol i forbindelse med arbejdet.
- Eleven kan anvende målesystemer til bedømmelse af rengøringskvalitet herunder INSTA 800.
- Eleven kan iværksætte korrigerende handlinger på baggrund af resultat fra kontrol så rengøringskvalitet bringes på niveau med krav.
- Eleven har forståelse for de modsætninger, der kan ligge mellem programmeret rengøring og vurdering af kvaliteten gennem udfaldskrav.
- Eleven kan anvende kvalitet og service i udførelsen af konkrete arbejdsfunktioner
- Eleven kan udføre reklamationsbehandling.
- Eleven kan udføre forskellig dokumentation fx kvalitetskontrol, fremmøde m.v.
- Eleven kan anvende informationsteknologi til tekstbehandling ved fx dokumentationsarbejde.

Væsentlige og uvæsentlige mangler

Den fremragende præstation (12) – uvæsentlige mangler

- Eleven har kendskab til nationalt stillede krav til kvalitetssikringssystemer
- Eleven kan anvende kvalitetssikring og har evnen til at vurdere eget arbejde ved hjælp af kvalitetssikringssystemer f.eks INSTA800
- Eleven kan udføre egenkontrol herunder skelne mellem bakteriologisk og visuel besmudsning
- Eleven kan skelne definitionerne i INSTA800 fra hinanden.

Den tilstrækkelige præstation (02) – væsentlige mangler

- Eleven kan skelne enkelte af definitioner i INSTA800 fra hinanden og er ikke i stand til at udføre en kvalitetskontrol i henhold til INSTA800.
- Eleven har kendskab til forskellige kvalitetskontrolmetoder
- Eleven har kendskab til egen- og kvalitetskontrol



15578 Afsluttende prøve

Beskrivelse:

Emne: H3 Serviceassistent: Virksomhedsserviceassistent

Indhold:



17481 Grøn kost

Beskrivelse:

Løbende evaluering og feedback i undervisningen

Underviseren giver feedback på følgende:

- Feedback efter praktiske øvelser
- Afleveringer i it`s learning
- Selvevaluering

Afsluttende bedømmelse (delkarakter/standpunktskarakter/bestået-ikkebestået)

Bedømmelsesgrundlag:

Følgende ligger som grundlag for den afsluttende karakter

- At eleven kan tilberede, med baggrund i viden om gode arbejdsgange (GMP) i køkkenet, forskellige former for grøn kost.
- Eleven kan opbevare, tilberede og anrette frugt, grønt og cerealier hygiejnisk
- Ud fra undervisning i forskellige grønne kostformer komme med forslag til hvordan den grønne kost kan inddrages både så der tages hensyn til ernæring, økologi og bæredygtige valg til forskellige brugergrupper
- Eleven kan anvende kostberegningsprogram
- Afleveringsopgaver mundtligt, skriftligt og praktisk

Bedømmelseskriterier:

Følgende anvendes som bedømmelseskriterier

- Eleven kan tilberede og opbevare råvarer (grønsager, frugt og cerealier) og færdigvarer med viden om rene og urene processer i køkkenarbejdet.
- Eleven anvender gode arbejdsgange (GMP) ved klargøring, anretning og servering af grønne retter
- Eleven kan anvende et kostberegningsprogram og sammensætte en menu, der lever op til næringsstofanbefalingerne og de officielle kostråd.
- Eleven kender forskel på vegetarisk og vegansk kost og kan vælge og fremstille retter, der lever op til reglerne for de forskellige kostformer til forskellige målgrupper, herunder også bæredygtige valg

Væsentlige og uvæsentlige mangler

Den fremragende præstation (12) – uvæsentlige mangler

- Eleven kan selvstændigt tilberede og opbevare råvarer (grønsager, frugt og cerealier) og færdigvarer med viden om rene og urene processer i køkkenarbejdet.
- Eleven anvender gode arbejdsgange (GMP) ved klargøring, anretning og servering af grønne retter, der i høj grad lever op til forventet kvalitet og sensoriske kriterier
- Eleven kan ved hjælp af et kostberegningsprogram selvstændigt sammensætte en menu, der lever op til næringsstofanbefalingerne og de officielle kostråd og tager hensyn til målgruppen

- Eleven inddrager i sine valg og fremstilling af grønne retter flere parametre for grønne valg, fx valg af råvarer, hensyn til målgruppen, kostform, madspild, co2 neutrale fødevarer



18939 Kontorsupport

Beskrivelse:

Løbende evaluering og feedback i undervisningen

Underviseren giver feedback på følgende:

- Afleveringsopgave
- Praktisk arbejde med betjening af kontormaskiner
- Formativ evaluering i teoriundervisningen

Afsluttende bedømmelse (delkarakter/standpunktskarakter/bestået-ikkebestået)

Bedømmelsesgrundlag:

Følgende ligger som grundlag for den afsluttende karakter

- Elevens kendskab til forskellige receptionsfunktioner.
- At eleven kan udvælge relevante kontorartikler og medvirke ved indkøb.
- Elevens arbejde og betjening af forskellige kontormaskiner.
- Elevens kendskab til postomdeling og GDPR.
- Elevens arbejde med skriftlig opgave.

Bedømmelseskriterier:

Følgende anvendes som bedømmelseskriterier

- Eleven har kendskab til forskellige receptionsfunktioner. Bl.a. rundvisning, telefonpasning, servicering af interne og eksterne kunder og varebestilling.
- Eleven kan udvælge kontorartikler og medvirke ved indkøb i en kontorforsyningsvirksomhed f.eks. Redoffice.
- Eleven kan fremstille navneskilte samt kursusmapper.
- Eleven kan betjene en multifunktionsmaskine og lave kopier, printe og scanne.
- Eleven kan betjene laminerings- indbindings- og makuleringsmaskiner.
- Eleven har kendskab til omdeling af fysisk post og dokumenter i en virksomhed og har kendskab til GDPR.

Væsentlige og uvæsentlige mangler

Den fremragende præstation (12) – uvæsentlige mangler

- Eleven kan detaljeret redegøre for forskellige receptionsfunktioner. Bl.a. rundvisning, telefonpasning, servicering af interne og eksterne kunder og varebestilling.
- Eleven kan selvstændigt udvælge kontorartikler og medvirke ved indkøb i en kontorforsyningsvirksomhed.
- Eleven kan selvstændigt fremstille navneskilte samt kursusmapper.
- Eleven kan selvstændigt betjene en multifunktionsmaskine og lave kopier, printe og scanne.
- Eleven kan selvstændigt betjene laminerings- indbindings- og makuleringsmaskiner.

- Eleven kan detaljeret redegøre for omdeling af fysisk post og dokumenter og kan selvstændigt redegøre for de vigtigste GDPR-regler.

Den tilstrækkelige præstation (02) – væsentlige mangler

- Eleven har et minimalt kendskab til forskellige receptionsfunktioner.
- Eleven kan med hjælp udvælge kontorartikler og medvirke ved indkøb i en kontorforsyningsvirksomhed f.eks. Redoffice.
- Eleven kan med hjælp fremstille navneskilte samt kursusmapper.
- Eleven kan med hjælp betjene en multifunktionsmaskine og lave kopier, printe og scanne.
- Eleven kan med hjælp betjene laminerings- indbindings- og makuleringsmaskiner.
- Eleven kan redegøre for omdeling af fysisk post og dokumenter i en virksomhed og redegøre for GDPR-regler med væsentlige fejl og mangler



11977 Brancherelateret engelsk

Beskrivelse:

Emne: H3 Serviceassistent: Hospitalsserviceassistent

Indhold:

I nedenstående Planer fremgår det specifikke bedømmelsesgrundlag og bedømmelseskriterier for de konkrete fag på dette hovedforløb.



11981 Hvad fejler den syge?

Beskrivelse:



11984 Fysisk genoptræning af borgere/patienter

Beskrivelse:

Løbende evaluering og feedback i undervisningen

Underviseren giver feedback på følgende:

- Formativ dialog omkring hvad eleven skal arbejde med for at nå undervisningsmålet
- Arbejdsopgaver i itslearning
- Mundeling feedback på præsentation case opgave
- Praktiske øvelser

Afsluttende bedømmelse (standpunktskarakter)

Bedømmelsesgrundlag:

Følgende ligger som grundlag for den afsluttende karakter

- Præsentation af case opgaven (1/3)
- Praktik udførelse af det ergonomiske grundlag (1/3)
- Deltagelse i undervisning. (1/3)

Bedømmelseskriterier:

Følgende anvendes som bedømmelseskriterier

- Forståelse for patienters behov samt naturligt bevægelsesmønster.
- Ergonomiske korrekte udførelser.
- Skal kunne samarbejde med forskellige faggrupper.
- Kan udvise empati og udvise empati i forbindelse med sorg og krise.

Væsentlige og uvæsentlige mangler

Den fremragende præstation (12) – uvæsentlige mangler

- Udviser empati.
- Er i stand til at udføre ergonomisk hjælp til patienten, der må ikke være mangler i forbindelse med fagets mål.
- Overholder de ergonomiske principper for at tage vare egen krop.

Den tilstrækkelige præstation (02) – væsentlige mangler

- Udviser sparsomt med empati.
- Har minimal forståelse for de ergonomiske principper.
- Overholder ikke de ergonomiske principper for at tage vare på sig selv.



45452 Diet og allergikost

Beskrivelse:



11977 Brancherelateret engelsk

Beskrivelse:

Løbende evaluering og feedback i undervisningen

Underviseren giver feedback på følgende:

- Individuelle samtaler
- Løbende tilbagemeldinger til den enkelte elev
- Feedback efter præsentation af "min arbejdsplads"

Afsluttende bedømmelse (delkarakter/standpunktskarakter/bestået-ikkebestået)

Bedømmelsesgrundlag:

Følgende ligger som grundlag for den afsluttende karakter

- Aktivitetsniveau mundtlig
- Forberedelse af foredrag om min arbejdsplads
- Udvikling gennem faget (8 dage undervisningsdage)
- Indlæringsvilligheden

Bedømmelseskriterier:

Følgende anvendes som bedømmelseskriterier

- Eleven kan anvende engelsk i almindelige situationer fra erhvervsliv og dagligliv.
- Eleven kan formulere enkle meddelelser hentet fra erhvervsliv og dagligdag.

Væsentlige og uvæsentlige mangler

Den fremragende præstation (12) – uvæsentlige mangler

- Eleven kan ubesværet anvende engelsk i dagligdagen
- Eleven kan hjælpe kollegaer, kunder og ledere på engelsk
- Eleven kan ubesværet formulere en meddelelse med fagligt indhold i forhold til branchen

Den tilstrækkelige præstation (02) – væsentlige mangler

- Eleven kan ikke formulere simple beskeder i dagligdagen
- Eleven kan ikke forstå og besvare et simpelt spørgsmål f.eks. "How are you today"?
- Eleven har ingen kendskab til de faglige termer på engelsk



18930 Mødet med patienten

Beskrivelse:

Løbende evaluering og feedback i undervisningen

Underviseren giver feedback på følgende:

- Formativ dialog omkring hvad eleven skal arbejde med for at nå undervisningsmålet
- Arbejdsopgaver i itslearning

- Mundeling feedback på præsentation case opgave
- Teoretisk oplæg

Afsluttende bedømmelse (standpunktskarakter)

Bedømmelsesgrundlag:

Følgende ligger som grundlag for den afsluttende karakter

- Indhold og præsentation af de 2 udleverede opgaver.
- Har fagligt kendskab til de mest almenlige sygdomme.
- Individuel demonstration af fagets mål.

Bedømmelseskriterier:

Følgende anvendes som bedømmelseskriterier

- Forståelse for patienters behov.
- Sygdomskendskab.
- Skal kunne samarbejde med forskellige faggrupper.
- Kan udvise empati.
- Eleven kan udvise forståelse for sundhedsloven samt etik.

Væsentlige og uvæsentlige mangler

Den fremragende præstation (12) – uvæsentlige mangler

- Udviser empati og respekt for den enkelte patient.
- Kend kendelse af de mest almenlige sygdomme.
- Videregive relevante informationer til rette fagpersoner.

Den tilstrækkelige præstation (02) – væsentlige mangler

- Udviser sparsomt med empati.
- Udviser minimal forståelse for sygdomskendskab.
- Udviser minimal kommunikation og respekt for de forskellige patienttyper.

Emne: H4 Serviceassistent: Virksomhedsserviceassistent

Indhold:

I nedenstående Planer fremgå det specifikke bedømmelsesgrundlag og bedømmelseskriterier for de konkrete fag på dette hovedforløb.



18938 Grundtilberedning 1

Beskrivelse:

Løbende evaluering og feedback i undervisningen

Underviseren giver feedback på følgende:

- Individuelle samtaler
- Feedback efter praktiske øvelser
- Afleveringer i ITSlearning
- Selvevaluering

Afsluttende bedømmelse (delkarakter/standpunktskarakter/bestået-ikkebestået)

Bedømmelsesgrundlag:

Følgende ligger som grundlag for den afsluttende karakter

- Eleven skal kunne udføre korrekt hygiejne i forbindelse med tilberedning af enkle retter.
- Eleven skal anvende maskiner og redskaber sikkerhedsmæssigt korrekt
- Eleven kan anvende grundtilberedningsmetoder ved fremstilling og anretning af enkle retter indenfor institutioner, fastfood, cafeteria og kantine.
- Eleven skal ud fra viden om ernæring kunne fremstille enkle varme og kolde retter
- Afleveringsopgaver mundtligt og skriftligt

Bedømmelseskriterier:

Følgende anvendes som bedømmelseskriterier

- Eleven kan udføre korrekt personlig hygiejne og holde rene og urene processer adskilt
- Eleven anvender gode arbejdsgange (GMP) ved fremstilling af retterne, herunder rengøring, vedligeholdelse og affaldshåndtering.
- Eleven skal kunne udføre egenkontrol
- Eleven kan anvende elektriske, skærende, roterende maskiner på en sikkerhedsmæssig forsvarlig måde. Tage hensyn til høje temperaturer og brug af kemi
- Eleven kan anvende koge-, stege-, bage-, jævnetoder ved fremstilling og anretning af enkle retter indenfor institutioner, fastfood, cafeteria og kantine. Retterne skal fremstilles med fokus på smag og hensyntagen til målgruppe
- Eleven skal ud fra viden om de officielle kostråd, Y-tallerkenen, ernæringsmærker, næringsstoffer og energi% fordeling sammensætte og fremstille enkle varme og kolde retter
- Eleven skal kunne foretage ernæringsberegning ud fra et kostberegningsprogram

Væsentlige og uvæsentlige mangler

Den fremragende præstation (12) – uvæsentlige mangler

- Eleven kan fremstille enkle varme og kolde retter efter grundtilberedningsprincipperne til forskellige målgrupper ud fra en arbejdsbeskrivelse fx en opskrift; der i høj grad lever op til forventet kvalitet og sensoriske kriterier
- Eleven udfører korrekt håndhygiejne og kan adskille rene og urene processer. Eleven kan forklare egenkontrollsystemet, herunder GMP
- Eleven fremstiller retterne under hensyntagen til egen og kollegers sikkerhed
- Eleven kan kunne begrunde ernæringsrigtige valg i en opskrift og anrette tallerken med viden om Y-tallerkenens principper og energigivende næringsstoffer

Den tilstrækkelige præstation (02) – væsentlige mangler

- Eleven kan fremstille enkle varme og kolde retter til forskellige målgrupper ud fra en arbejdsbeskrivelse fx en opskrift; der i mindre grad lever op til forventet kvalitet
- Eleven udfører korrekt håndhygiejne og kan adskille rene og urene processer
- Eleven fremstiller retterne under hensyntagen til egen og kollegers sikkerhed med få fejl og mangler
- Eleven kan kunne følge en ernæringsrigtig opskrift og anrette en Y-tallerken med få fejl og mangler



Beskrivelse:

Løbende evaluering og feedback i undervisningen

Underviseren giver feedback på følgende:

- Afleveringsopgaver
- Praktisk arbejde med planlægning, klargøring, opdækning, dekoration og forplejning i forbindelse med et møde.

Afsluttende bedømmelse (delkarakter/standpunktskarakter/bestået-ikkebestået)

Bedømmelsesgrundlag:

Følgende ligger som grundlag for den afsluttende karakter

- At eleven kan planlægge, klargøre og gennemføre et møde.
- At eleven kan tilberede mødeforplejning for 2-4 deltagere.
- Elevens beregnede mødebudget.
- Elevens indkøb/bestilling af forplejning og mødematerialer.
- At eleven kan dække et bord ud fra viden om opdækning og dekoration.
- Elevens klargøring af AV-udstyr.

Bedømmelseskriterier:

Følgende anvendes som bedømmelseskriterier

- Eleven kan planlægge og udarbejde en arbejdsplan til et møde for 2-4 deltagere.
- Eleven kan planlægge og foretage indkøb/bestilling af forplejning og mødematerialer til et møde ud fra en fastlagt økonomisk ramme og herunder lave et mødebudget.
- Eleven kan gennemføre et møde og yde god service og tage hensyn til den enkelte gæst, kunde eller deltagers ønsker og behov.
- Eleven kan dække et bord ud fra viden om opdækning og dekoration, så det lever op til forventet kvalitet.
- Eleven kan fremstille en mindre mødeforplejning til 2-4 deltagere. Mødeforplejningen planlægges og fremstilles med udgangspunkt i målgruppen og mødets tidspunkt og der er fokus på at hygiejnemæssige forskrifter overholdes.
- Eleven kan klargøre AV-udstyr herunder lyd-, lys- og billede informationer til et møde.

Væsentlige og uvæsentlige mangler

Den fremragende præstation (12) – uvæsentlige mangler

- Eleven kan selvstændigt planlægge og udarbejde en arbejdsplan til et møde.
- Eleven kan selvstændigt planlægge og foretage indkøb/bestilling af forplejning og mødematerialer og lave et mødebudget. Enkelte uvæsentlige fejl og mangler accepteres.
- Eleven kan selvstændigt gennemføre et møde og fremstille en mindre mødeforplejning, der tager udgangspunkt i målgruppen, mødets tidspunkt og de hygiejnemæssige forskrifter overholdes.
- Eleven kan selvstændigt dække et bord ud fra viden om opdækning og dekoration, der fuldt ud lever op til forventet kvalitet.
- Eleven kan selvstændigt klargøre AV-udstyr til et møde.

Den tilstrækkelige præstation (02) – væsentlige mangler

- Eleven kan med hjælp planlægge og udarbejde en arbejdsplan til et møde.
- Eleven kan med hjælp planlægge og foretage indkøb/bestilling af forplejning og mødematerialer og lave et mødebudget.
- Eleven kan med hjælp gennemføre et møde og fremstille en mindre mødeforplejning med væsentlige fejl og mangler.
- Eleven kan med hjælp dække et bord ud fra viden om opdækning og dekoration, der i mindre grad lever op til forventet kvalitet.
- Eleven kan med hjælp klargøre AV-udstyr til et møde.



12053 Anretning, servicering og brugerbetjening

Beskrivelse:

Løbende evaluering og feedback i undervisningen

Underviseren giver feedback på følgende:

- Feedback efter praktiske øvelser
- Afleveringer i itslearning
- Selvevaluering

Afsluttende bedømmelse (delkarakter/standpunktskarakter/bestået-ikkebestået)

Bedømmelsesgrundlag:

Følgende ligger som grundlag for den afsluttende karakter

- At eleven kan udføre korrekt personlig hygiejne i forbindelse med anretning og servering og adskille rene og urene processer.
- Undervisning hvor der arbejdes med enkle serveringsformer.
- Salg og servering af små retter til andre elever/kunder.
- Klargøring, oprydning og rengøring af et serveringsområde.

Bedømmelseskriterier:

Følgende anvendes som bedømmelseskriterier

- Eleven kan udføre korrekt personlig hygiejne og holde rene og urene processer adskilt
- Eleven anvender gode arbejdsgange (GMP) ved klargøring og servering af forskellige retter.
- Eleven kan klargøre og udføre fad-, tallerken-, disk- og buffetservering med fokus på anretning herunder smag, farver, synsindtryk, lugt, teksturer, konsistens, temperatur og valg af service.
- Eleven kan bl.a. anrette enkelte stykker smørrebrød, oste, udskåret frugt, sandwich, pindemadder/canapéer og tapasfad.
- Eleven kan betjene gæster og yde god service i forbindelse med salg og servering.
- Eleven kan klargøre, afrydde og rengøre serveringsområdet.

Væsentlige og uvæsentlige mangler

Den fremragende præstation (12) – uvæsentlige mangler

- Eleven kan udføre korrekt håndhygiejne og ved klargøring og servering holde rene og urene processer adskilt.
- Eleven kan selvstændigt klargøre og udføre fad-, tallerken-, disk- og buffetservering, der i høj grad lever op til forventet kvalitet.
- Eleven kan selvstændigt anrette enkelte stykker smørrebrød, oste, udskåret frugt, sandwich, pindemadder/canapéer og tapasfad med få fejl og mangler.
- Eleven kan selvstændigt betjene gæster og yde god service over i forbindelse med salg og servering.
- Eleven kan selvstændigt planlægge salg og servering for gæster samt klargøre, afrydde og rengøre serveringsområdet, der i høj grad lever op til forventet kvalitet.

Den tilstrækkelige præstation (02) – væsentlige mangler

- Eleven kan udføre korrekt håndhygiejne og ved klargøring og servering holde rene og urene processer adskilt.
- Eleven kan med hjælp klargøre og udføre fad-, tallerken-, disk- og buffetservering.
- Eleven kan med hjælp anrette enkelte stykker smørrebrød, oste, udskåret frugt, sandwich, pindemadder/canapéer og tapasfad med væsentlige fejl og mangler.
- Eleven kan med hjælp betjene gæster i forbindelse med salg og servering
- Eleven kan klargøre, afrydde og rengøre serveringsområdet på et minimalt accepteret niveau



12056 Kundeservice og kvalitetsstyring

Beskrivelse:



12057 Indeklima

Beskrivelse:

Løbende evaluering og feedback i undervisningen

Underviseren giver feedback på følgende:

- Individuelle samtaler
- Feedback efter mundtlige fremlæggelser
- Feedback i grupper på skriftligt produkt/projekt

Afsluttende bedømmelse (delkarakter/standpunktskarakter/bestået-ikkebestået)

Bedømmelsesgrundlag:

Følgende ligger som grundlag for den afsluttende karakter

- Eleven kan forstå, hvilken betydning rengøringsstandarden har for indeklimaet herunder indeklimaets betydning for menneskers velbefindende og arbejdsmiljø.
- Eleven kender til muligheder for forbedring af indeklimaet i forskellige lokaler i forhold til deres indretning og anvendelse.
- Eleven kender til klima- og ventilationsanlæg samt mulig rengøring af disse

Bedømmelseskriterier:

Følgende anvendes som bedømmelseskriterier

- Eleven forstår at rengøringsstandarden har stor påvirkning af indeklimaet. Herunder hvilke rengøringsmetoder, hvilken kemi og redskaber der anvendes. Forstår konsekvensen af frekvensen af rengøringsopgaven og rummenes indretning, herunder hylde- og loddenfaktoren
- Eleven forstår hvilke faktorer der påvirker det atmosfæriske, akustiske, visuelle og mekaniske indeklima, herunder hvilken betydning og konsekvens det kan have for menneskers arbejdsmiljø
- Eleven kan foreslå mulige forbedringer af indretning og materialevalg på arbejdspladsen, herunder tage hensyn til forskellige målgrupper og hvad lokalerne skal anvendes til
- Eleven kender til klima- og ventilationsanlæg samt mulig rengøring af disse

Væsentlige og uvæsentlige mangler

Den fremragende præstation (12) – uvæsentlige mangler

- Eleven kan i samarbejde og selvstændigt vælge rengøringsmetoder, kemi og redskaber, der er indeklimavenlige. Samt begrunde hvad det er i materialerne og metoderne, der gør dem velegnede.
- Eleven kan tage hensyn til betydningen af lokalers indretning og vælge en rengøringsfrekvens herudfra.
- Eleven kan redegøre for de faktorer der påvirker det atmosfæriske, akustiske, visuelle og mekaniske indeklima, herunder hvilken betydning og konsekvens det kan have for menneskers arbejdsmiljø
- Eleven kan selvstændigt foreslå mulige forbedringer af indretning og materialevalg på arbejdspladsen, herunder tage hensyn til forskellige målgrupper og hvad lokalerne skal anvendes til
- Eleven kan forklare funktionen klima- og ventilationsanlæg samt mulig rengøring af disse

Den tilstrækkelige præstation (02) – væsentlige mangler

- Eleven kan i samarbejde vælge rengøringsmetoder, kemi og redskaber, der er indeklimavenlige. Samt begrunde hvad det er i materialerne og metoderne, der gør dem velegnede.
- Eleven forstår betydningen af lokalers indretning og vælge en rengøringsfrekvens herudfra.
- Eleven kender de faktorer der påvirker det atmosfæriske, akustiske, visuelle og mekaniske indeklima, herunder hvilken betydning og konsekvens det kan have for menneskers arbejdsmiljø
- Eleven kender til mulige forbedringer af indretning og materialevalg på arbejdspladsen, herunder tage hensyn til forskellige målgrupper og hvad lokalerne skal anvendes til
- Eleven kender til klima- og ventilationsanlæg samt mulig rengøring af disse



07766 Afsluttende prøve

Beskrivelse:

Løbende evaluering og feedback i undervisningen

Underviseren giver feedback på følgende:

- Feedback på skriftlig opgave, mundtlig fremlæggelse og praktisk opgave

Afsluttende bedømmelse (delkarakter/standpunktskarakter/bestået-ikkebestået)

Bedømmelsesgrundlag:

Følgende ligger som grundlag for den afsluttende karakter

- Eleven kan udføre sit praktiske arbejde på baggrund af teoretisk viden om generelle hygiejniske principper herunder viden om arbejdsbeklædning, personlig- og håndhygiejne og reflektere over udførelsen af praktiske

opgaver.

- Eleven kan forebygge og hindre spredning af mikroorganismer, bryde smitteveje og sikre en relevant hygiejnisk standard i det aktuelle arbejdsområde.
- Eleven kan anvende informationsteknologi hensigtsmæssigt til kommunikation og informationssøgning
- Eleven kan udtrykke sig forståeligt i skrift og tale, der passer til situationen.
- Eleven kan yde service i forbindelse med kunde- og brugerkontakt.
- Eleven kan forebygge arbejdsbetingede skader og lidelser hos sig selv og andre på baggrund af holdning til og viden om kroppens fysik og funktion
- Eleven kan planlægge, klargøre og gennemføre serviceopgaver i forbindelse med møder og mindre konferencer.
- Eleven kan anvende grundtilberedningsmetoder ved fremstilling af enkle varme og kolde retter.
- Eleven kan yde kontorsupport i form af telefonpasning og betjene almindeligt forekommende kontormaskiner samt bestille og modtage varer.
- Eleven kan udføre simple serveringsformer.
- Eleven kan udføre service og bistå relevante faggrupper i virksomheder, institutioner mv.

Bedømmelseskriterier:

Følgende anvendes som bedømmelseskriterier

Skriftlig opgave:

Indledning	Argumenteres der for emnet i en faglig sammenhæng?
	Er emnet afgrænset og relevant formuleret?
Problemformuleringer	Er der helhed i problemformuleringen?
	Er problemformuleringerne formuleret på en klar og synlig måde?
	Lægges der op til faglige kompetencer?
Metode	Er det i overensstemmelse med det eleven faktisk har gjort?
Hovedafsnit	Hænger hovedafsnittet generelt sammen med problemformuleringen?
	Er der progression i skrivningen?
	Har eleven skrevet i eget sprog?
	Er der henvisninger ved citater?
	Er de faglige emner og sammenhænge klarlagt?
Konklusion	Er den klar og samlende for opgaven?
	Konkluderes der på problemformuleringer?
Perspektivering	Fører perspektiveringen til nye erkendelser og indsigter?
Grafisk	Forside, skrift, størrelse, henvisninger, sidetal, titel

Mundtlig fremlæggelse:

- Der skal tages udgangspunkt i den skrevne rapport.
- Et mindre belyst emne kan her uddybes.
- Nye relevante oplysninger kan inddrages.
- Mundtligt oplæg skal disponeres til en varighed af 7-10 minutter.
- Formen kan være tv-kort, power point, produkter fx borddækning, anretninger, materialer der er udarbejdet under rapportskrivningen (fx interview)

Praktisk afprøvning: De praktiske prøver tager udgangspunkt i fagene "grundtilberedning" og "mødeservice"

- Eleven kan udføre sit praktiske arbejde på baggrund af teoretisk viden om generelle hygiejniske principper herunder viden om arbejdsbeklædning, personlig- og håndhygiejne.
- Eleven kan ved udførelsen af det praktiske arbejde forebygge og hindre spredning af mikroorganismer og undgå kontaminering af fødevarer og udstyr
- Eleven kan arbejde ergonomisk og sikkerhedsmæssigt korrekt i brugen af køkkenets udstyr, maskiner og kemi
- Eleven kan planlægge, klargøre og gennemføre serviceopgaver i forbindelse med møder, herunder klargøring af av-udstyr, borddækning og dekorationer,
- Eleven kan anvende grundtilberedningsmetoder ved fremstilling af enkle varme og kolde retter.
- Eleven kan udføre simple serveringsformer, som tallerkenanretninger, fadanretninger og anretning af buffet

Væsentlige og uvæsentlige mangler

Den fremragende præstation (12) – uvæsentlige mangler

Skriftlig opgave:

- Alle formkrav til rapporten er opfyldt.
- Emnet er afgrænset og relevant formuleret.
- Problemformulering og konklusion er sammenhængende og reflekterende.
- Hovedafsnit indeholder undersøgende fakta, som uddyber problemformuleringen
- Opgaven inddrager flere kilder, som er valgt nuanceret og med begrundelse
- Eget sprog er primært anvendt
- Opgaven giver eleven nye erkendelser og eller viden

Mundtlig fremlæggelse:

- Der skal tages udgangspunkt i den skriftlige rapport.
- Et mindre belyst emne kan her uddybes.
- Nye relevante oplysninger inddrages og/eller suppleres.
- Disponeringen af mundtligt oplæg fremlægges og overholdes.
- Der er sammenhæng i oplægget.

Praktisk afprøvning:

- Eleven kan udføre sit praktiske arbejde på baggrund af teoretisk viden om generelle hygiejniske principper herunder viden om arbejdsbeklædning, personlig- og håndhygiejne.
- Eleven kan ved udførelsen af det praktiske arbejde forebygge og hindre spredning af mikroorganismer og undgå kontaminering af fødevarer og udstyr



11594 Patienttransport/-forflytning

Beskrivelse:

Løbende evaluering og feedback i undervisningen

Underviseren giver feedback på følgende:

- Formativ dialog omkring hvad eleven skal arbejde med for at nå undervisningsmålet
- Arbejdsopgaver i itslearning
- Mundeling feedback på præsentation afleveringsopgaver.
- Teoretisk oplæg

Afsluttende bedømmelse (standpunktskarakter)

Bedømmelsesgrundlag:

Følgende ligger som grundlag for den afsluttende karakter

- Præsentation af case opgaven
- Praktik udførelse af det ergonomiske grundlag
- Kan håndtere rullende materiel som fx. seng.
- Kan vælge de rette hjælpemidler.

Bedømmelseskriterier:

Følgende anvendes som bedømmelseskriterier

- Forståelse for patienters behov.
- Ergonomisk udførsel af opgaverne.
- Skal kunne bruge de forskellige hjælpemidler korrekt.
- Kan udvise empati og udvise empati.

Væsentlige og uvæsentlige mangler

Den fremragende præstation (12) – uvæsentlige mangler

- Udviser empati og kan handle herefter.
- Ergonomiske korrekte udførelses af transporter.
- Videregive relevante informationer til rette fagpersoner.
- Kan de hygiejniske principper på hospital.
- Kan de ergonomiske forflytningsprincipper

Den tilstrækkelige præstation (02) – væsentlige mangler

- Udviser sparsomt med empati.
- Ingen ergonomiske forståelse
- Forkert valg af hjælpemidler.



11964 Tilberedning, anretning og servering samt dieter

Beskrivelse:



11665 Etik i Sundhedssektoren

Beskrivelse:



Forflytning og speciallejring

Beskrivelse:

Løbende evaluering og feedback i undervisningen

Underviseren giver feedback på følgende:

- Formativ dialog omkring hvad eleven skal arbejde med for at nå undervisningsmålet
- Arbejdsopgaver i itslearning
- Mundeling feedback på præsentation afleveringsopgaver.
- Teoretisk oplæg

Afsluttende bedømmelse (standpunktskarakter)

Bedømmelsesgrundlag:

Følgende ligger som grundlag for den afsluttende karakter

- Præsentation af case opgaven
- Praktik udførelse af det ergonomiske grundlag
- Kan håndtere special forflytninger/lejringer
- Kan vælge de rette hjælpemidler.

Bedømmelseskriterier:

Følgende anvendes som bedømmelseskriterier

- Forståelse for patienters behov.
- Ergonomisk udførsel af opgaverne.
- Skal kunne bruge de forskellige hjælpemidler korrekt.

- Kan udvise empati og udvise empati.

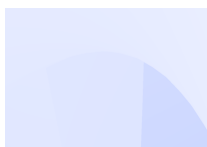
Væsentlige og uvæsentlige mangler

Den fremragende præstation (12) – uvæsentlige mangler

- Ergonomiske korrekte udførelses af Lejringer.
- Kan tage udgangspunkt i Pt ressourcer
- Vælge de rette hjælpemidler til de specialforflytninger.
- Kan tage hensyn til PT- skader mm

Den tilstrækkelige præstation (02) – væsentlige mangler

- Udviser sparsomt forståelse for de ergonomiske principper
- Glemmer at inddrage Pt ressourcer
- Tager ikke hensyn til hvad PT fejler



11985 Kontakt med psykisk syge

Beskrivelse:

Løbende evaluering og feedback i undervisningen

Underviseren giver feedback på følgende:

- Individuelle samtaler
- Projekt arbejde med fremlæggelse

Afsluttende bedømmelse (delkarakter/standpunktskarakter/bestået-ikkebestået)

Bedømmelsesgrundlag:

Følgende ligger som grundlag for den afsluttende karakter

- Elevens evne til at fremfinde oplysninger om psykiske lidelser
- Elevens kendskab til serviceloven og psykiatriloven
- Elevens forståelse for omgangen med de psykisk syge, herunder at imødegå optrapning af konflikter.

Bedømmelseskriterier:

Følgende anvendes som bedømmelseskriterier

- Eleven kender symptomerne på de hyppigst forekommende psykiatriske sygdomme.
- Eleven kan på tillidsvækkende måde skabe kontakt til og kommunikere med den psykisk syge og på den måde være understøttende af patienten i behandling.
- Eleven kender forskellen mellem lovgivningen, der er gældende for psykiatriske eller somatiske hospitaler og institutioner.

- Eleven kan videregive observationer vedrørende den psykisk syge til relevante samarbejdspartnere.

Væsentlige og uvæsentlige mangler

Den fremragende præstation (12) – uvæsentlige mangler

- Eleven har sat sig ind i de mest almindelige psykiske lidelser
- Eleven har kendskab til hvordan en konflikt med en udadreagerende patient kan nedtrappes uden unødigt magtanvendelse
- Eleven kan omsætte teori til praksis i forhold til de mest almindelige psykiske lidelser

Den tilstrækkelige præstation (02) – væsentlige mangler

- Eleven kan genkende enkelte psykiske lidelser
- Eleven giver udtryk for manglende empatisk tilgang til de psykisk syge
- Eleven arbejder ikke selvstændigt med fremsøgning af informationer på de mest almindelige psykiske lidelser



07765 Afsluttende prøve

Beskrivelse:

Løbende evaluering og feedback i undervisningen

Underviseren giver feedback på følgende:

- Problemformulering
- Vejledning

Afsluttende bedømmelse (standpunktskarakter)

Bedømmelsesgrundlag:

Følgende ligger som grundlag for den afsluttende karakter

- Specialeprojekt (skriftligt) bestået
- Mundtligt oplæg bestået
- Praktisk udførelse bestået

Bedømmelseskriterier:

Følgende anvendes som bedømmelseskriterier

- Skal kunne udføre service korrekt i forhold til retningslinjerne på hospital.
- Skal kunne samarbejde med relevante faggrupper
- Skal kunne videregive relevante observationer til relevante samarbejdspartner

Væsentlige og uvæsentlige mangler

Den fremragende præstation (12) – uvæsentlige mangler

- Eleven viser en eminent forståelse for og viden om serviceassistentens fagområder.
- 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.

Den tilstrækkelige præstation (02) – væsentlige mangler

- Eleven har netop kendskab til serviceassistentens fagområder og arbejdsfunktioner
- Elevens mundtlige og praktiske udførelse af opgaven er præget af mangel på struktur.
- Eleven har en mindre forståelse for opgavens sammenhæng i en given situation.



11983 Arbejde med den døende og afdøde patient

Beskrivelse:

Løbende evaluering og feedback i undervisningen

Underviseren giver feedback på følgende:

- Formativ dialog omkring hvad eleven skal arbejde med for at nå undervisningsmålet
- Mundeling feedback på præsentation afleveringsopgaver.
- Teoretisk oplæg

Afsluttende bedømmelse (standpunktskarakter)

Bedømmelsesgrundlag:

Følgende ligger som grundlag for den afsluttende karakter

- Deltagelse af gruppe arbejde
- Fremlæggelse af opgaver

Bedømmelseskriterier:

Følgende anvendes som bedømmelseskriterier

- Forståelse for patienters samt pårørende i terminalfasen.
- Skal kunne genkende sorg-krisereaktion.
- Skal kunne håndtere forskellige trosretninger
- Kan udvise empati og udvise empati.

Væsentlige og uvæsentlige mangler

- Den fremragende præstation (12) – uvæsentlige mangler
- Udviser respekt af Pt/påkørende sorg-krise.
- Kan tage hensyn til fysiske symptomer ved terminale Pt .
- Kan tage lejre og mobilisere terminale patienter

▪

Den tilstrækkelige præstation (02) – væsentlige mangler

- Udviser sparsomt forståelse for pårørende og Pt i sorg-krise
- Tager ikke hensyn til PT situationen



12056 Kundeservice og kvalitet

Beskrivelse:

Løbende evaluering og feedback i undervisningen

Underviseren giver feedback på følgende:

- Individuelle samtaler
- Evaluering i samarbejde med eleverne efter fremlæggelse

Afsluttende bedømmelse (delkarakter/standpunktskarakter/bestået-ikkebestået)

Bedømmelsesgrundlag:

Følgende ligger som grundlag for den afsluttende karakter

- Afleveringsopgave indenfor området med undersøgelse af 2 forskellige virksomheder
- Præsentation af arbejdet med virksomhederne

Bedømmelseskriterier:

Følgende anvendes som bedømmelseskriterier

- Eleven har forståelse for kundernes og brugernes henvendelser og kan yde en kompetent og værdig service.
- Eleven kan skelne mellem forskellig kundedadfærd og reagerer hensigtsmæssigt.
- Eleven kan forstå vigtigheden af forebyggende handlinger og udføre opgaver under hensyntagen til kvalitetsmål.
- Eleven kan identificere og afhjælpe fundne fejl og iværksætte korrigerende handlinger, så fejl ikke gentages.
- Eleven kan efterleve myndighedskrav inden for de områder, hvor der er stillet specielle krav.

Væsentlige og uvæsentlige mangler

Den fremragende præstation (12) – uvæsentlige mangler

- Eleven kan håndtere en personlig og telefonisk reklamation og henvendelse på en professionel måde
- Eleven reflekterer over virksomheders visioner hold op imod praksis
- Eleven kan overføre teoretiske kunde profiler til daglige private og daglige professionelle oplevelser
- Eleven har forståelse for kvalitetssikringsprincipper i forhold til kundeservice
- Eleven ved hvilke myndigheder en given virksomhed kan komme i berøring med og hvorfor.

Den tilstrækkelige præstation (02) – væsentlige mangler

- Eleven mangler en professionel tilgang til en kundes reklamation eller henvendelse
- Eleven kan, med hjælp, forstå forskellen på de enkelte kunde profiler

- Eleven er opmærksom på vigtigheden af en professionel adfærd i forhold til kvalitetssikring og kundeservice, men formår ikke at udøve den professionelle adfærd.
-