

Lokal undervisningsplan (IEUD)

TRAFIKASSISTENT - LUFTHAVN

September 2024

Indholdsfortegnelse

1. Grundlag for uddannelsen	4
Praktiske oplysninger	4
Ideen	5
Lovgrundlag	5
Administration	5
Samarbejdsaftaler m.m.	6
2. Generelt for NEXT BUSINESS	6
Pejlemærker på NEXT	6
Fagligt indhold, pædagogiske metode og tilgang	7
Særligt for Hovedforløb	9
Links til regler og rammer	10
3. Eleven	11
Uddannelsesplan	11
4. Uddannelsen	12
Generel beskrivelse	12
Tidsplan	12
Praktikperioder og oplæringsfunktioner	12
5. Fordeling af fag på skoleperioder	23
6. Bedømmelse og eksamen	25
7. Uddannelsesplanen	27
Tidsplan for uddannelsen	27
8. Skoleperioder 2024 – 2027	28
Skoleperiode 1 Bagage drop og Assistance center	28
Skoleperiode 2 Check in	29
Skoleperiode 3 Transfercenter	30
Skoleperiode 4 Ankomstservice / Servicepoint	31
Skoleperiode 5 Service point	32
Skoleperiode 6 Passenger Service Gate Agent	33
Skoleperiode 7 Passenger service coordinator	33
Fagprøveforberedelse og fagprøve	34
Fravær	35
9. Aftalens indgåelse	35

10. Fagbeskrivelser	36
Kommunikation I praksis	36
Mundtlig kommunikation og konflikthåndtering.....	37
Destinationer	37
Datahåndtering.....	38
Teambuilding.....	38
Logistik	38
EU og Internationalisering.....	39
Jura for rejse- og turistbranchen	39
Service og international kulturforståelse.....	40
Kvalitet og service	40
Konflikthåndtering - AMU fag	41
Førstehjælp og elementær brandbekæmpelse	42
Introduktion til bæredygtig omstilling - AMU fag	45
Psykologi.....	45
Præsentationsteknik og personlig fremtræden	49
Personligt salg – kundens behov og løsninger – AMU-fag	49
Fastlæggelse af mål ved personligt salg – AMU fag	50
Forretningsengelsk.....	50
IT - integration af data	51
Salg og markedsføring	51
Struktur i administrative problemstillinger II	51
Håndtering og strukturering af længere tekster – AMU fag	52
Databasevedligeholdelse til jobbrug - AMU fag.....	52
Lean-kortlægning af værdistrøm i administration – AMU-fag.....	52
Sidemandsoplæring - AMU-fag.....	53
Kommunikation og formidling.....	53
Fagprøveforberedelse og fagprøve	53
10 punkts plan	54
1. Uddannelsens formål	54
2. Beskæftigelsesområde	54
3. Samarbejde med faglige udvalg	54
4. Uddannelsens varighed	54
5. Elevgruppe	54
6. Afgrænsning til andre uddannelser	54
7. Beskæftigelsesmuligheder.....	54

8. Forventet tilgang	54
9. Prognoser og analyser af kvalifikationsbehov	54
10. Mål efter §1 i hovedbekendtgørelsen	55

1. Grundlag for uddannelsen

Praktiske oplysninger

Skolens navn:

NEXT Uddannelse København

Institutionsnummer: 183 407

Baltorpvej 20A

2750 Ballerup

Afdelingen rummer EUD og EUX-elever, inden for hovedområdet kontor, handel og forretningsservice, samt HHX, 10.klasse og efteruddannelse.

Ideen

Uddannelse til trafikassistent (lufthavn)

Uddannelsen til trafikassistent med profilen lufthavn er en meget bred og omfattende specialistuddannelse indenfor alt, hvad der har med passagerservice i SAS Ground Handling at gøre. På uddannelsen opnår eleven kompetencer i hele passagerrejsen, der spænder fra funktioner startende i check-in og til den endelige boarding ved gaten – og alt, hvad der ligger derimellem. På uddannelsen kommer eleven til at besidde de kompetencer, der er nødvendige for at være ansvarlig for flyafgange og være Passenger Service Coordinator. Da eleven bliver oplært i funktioner, systemer og regulativer, som anvendes mange andre steder i verden, vil den færdiguddannede have gode muligheder for at fortsætte sin karriere i både ind- og udland.

Uddannelsen er en erhvervsuddannelse der gennemføres efter reglerne for individuelt tilrettelagt erhvervsuddannelse. Titlen: "Trafikassistent – Lufthavn" er valgt, da den beskriver jobprofilen og der ikke er eksisterende uddannelser med den titel. Titlen har desuden været til høring i Undervisningsministeriet og er accepteret derfra.

Uddannelsen har eksisteret i mange år dog uden opstart de senere år. Uddannelsen opstod fordi virksomheden havde rekrutteringsudfordringer og manglede en uddannelse som kombinerede kontoruddannelsen og lufthavnsmagligheden, da det bedre matcher den komplekse hverdag, forretning og uddannelsesvej som oplæringsvirksomheden tilbyder.

Lovgrundlag

Uddannelsen er en individuel erhvervsuddannelse med afsæt i en af de mere end 100 grundforløb og vil indeholde elementer fra et eller flere hovedforløb samt oplæring i en eller flere virksomheder.

De nærmere retningslinjer, herunder rammer for skoleundervisningens varighed, er beskrevet i § 16 i bekendtgørelse om erhvervsuddannelser <https://www.retsinformation.dk/eli/lta/2023/953>

Administration

Der er indgået uddannelsesaftale mellem eleven og den enkelte virksomhed, hvori eleven er ansat. Uddannelsesaftalen registreres på NEXT Uddannelse København. Eleven oprettes ved start på hovedforløbet på CØSA 334 - individuel EUD, Kontor, handel og forretningsservice.

Elevernes uddannelse noteres som "Trafikassistent - Lufthavn".

Samarbejdsaftaler m.m.

Samarbejdsaftaler

NEXT Uddannelse København har indgået en samarbejdsaftale med SAS Ground Handling om gennemførelsen af uddannelsen, da dele af uddannelsen er udlagt til SAS Ground Handling.

Oplysningspligt

Undervisningsministeriet skal underrettes om aftaler om individuelle erhvervsuddannelser. NEXT Uddannelse København sender en kopi af denne plan, inden eleven påbegynder uddannelsen. Derudover skal planen være tilgængelig på skolens hjemmeside. Dette gøres i en version uden personfølsomme oplysninger.

Vurdering af praktikvirksomhed

Virksomheden er allerede godkendt til at uddanne elever på uddannelserne Kontoruddannelse med specialadministration der hører under det merkantile område.

Da det er disse to uddannelser der udgør størstedelen af indholdet i uddannelsen vurderes SAS Ground Handling (SGH) at opfylde de krav der kan forventes til denne individuelt tilrettelagte erhvervsuddannelse.

Det påhviler virksomheden internt at orientere relevante faglige organisationer om at der indgås aftale om denne uddannelse, som kan være på tværs af virksomhedens normale faggrænser.

..

2. Generelt for NEXT BUSINESS

Pejlemærker på NEXT

På NEXT står vi på følgende pejlemærker. De er her kort beskrevet og anvendes i vores konkrete pædagogisk didaktiske arbejde og afspejles i LUP.

- **Tænke og agere bæredygtigt:** understøtte at eleverne får en bred forståelse for bæredygtighed gennem FN's verdensmål. At eleverne oplever, at de kan være med til at gøre en forskel, når de foretager konkrete bæredygtige handlinger ind i det fag, de er ved at uddanne sig til.
- **Skabe en eksperimenterende og meningsfuld læringskultur:** tilrettelægge varieret undervisning med høj elevaktivitet og medbestemmelse, hvor der er plads og rum til fordybelse og udforskning, til at være nysgerrig og turde prøve. Og hvor der er åbenhed for at begå fejl og tage ved lære af dem i et tolerant og trygt læringsmiljø.
- **Sikre kompetencer til at udvikle fremtidens samfund:** styrke og udvikle elevernes softskills, relationelle kompetencer, deres evne til kollaboration, deres evne til at kritisk tænkning, herunder at træffe begrundede beslutninger, agere og udvise digitale dømmekraft, samt understøtte elevernes læringskompetencer, dvs. evne og lyst til at lære og reflektere over egen læring.



Fagligt indhold, pædagogiske metode og tilgang

Det fælles afsæt

Formålet med dette afsnit er, at vi har et fælles afsæt for, hvad vi forstår som god undervisning på NEXT, og hvad der vægtes, når vi taler om pædagogik og didaktik. Undervisningen tager udgangspunkt i følgende begreber og afspejles i LUP.



Link til Pæd Pixi <https://viden.nextkbh.dk/guide-til-god-undervisning-paa-eud-og-eux/>

Klasseledelse

Klasseledelse drejer sig om *kontakt* og *styring*, om hvordan man både *kommunikerer* med klassen og skaber *gode rammer* omkring undervisningen. Tydelig klasseledelse skaber et trykt læringsmiljø, som støtter elevernes faglige og sociale læring. Klasseledelse drejer sig også om tydeligt at markere *begyndelse*, *overgange* og *afrunding* af undervisningen, herunder at tydeliggøre læringsmålene og have en synlig rød tråd. Undervisningslokalets indretning er en del af undervisningsplanlægningen.

Fx kan varieret brug af de fysiske rammer understøtte indholdet af undervisningen, herunder høj elevaktivitet og styrket samarbejdskultur.

Undervisningsdifferentiering

Undervisningsdifferentiering er et pædagogisk *princip* for undervisning, hvor man tager afsæt i elevernes forskellige forudsætninger, potentialer, behov og interesser. Med dette udgangspunkt tilrettelægges man undervisningen, så man kan udnytte forskelligheden til at håndtere såvel fælles som individuelle mål. Læringsmålene er stadig ens for alle elever, men der er forskellige veje hen mod dem og grader af opfyldelse af dem. Man kan differentiere på arbejds- og organisationsformer, valg af indhold, produkt, progression og evalueringsformer.

Brug af digitale læremidler, hybrid undervisning og Blended Learning er eksempler på, hvordan man kan arbejde med differentieret undervisning.

Praksisrelatering

Eleverne skal opleve, at der i undervisningen er en tæt kobling til det fag, de er ved at uddanne sig til, så de opnår de relevante erhvervsfaglige kompetencer. Praksisrelatering drejer sig *både* om at skabe sammenhæng og transfer mellem den teoretiske og praktiske del af undervisningen på skolen og om at styrke og facilitere samarbejdet mellem skole og virksomheder/praktiksteder, så læringsudbyttet øges og der skabes det bedst mulige læringsrum i begge arenaer.

Man kan arbejde på mange måder med praksisrelatering, alt efter, hvor man er i uddannelsen. På hovedforløb kan samarbejdet mellem skole og virksomhed/praktikforløb styrkes gennem tydelige praktikmål nedskrevet i en praktikbog, som både skole og virksomhed bruger. På grundforløb 2 fordrer Trepartsaftalen et øget samarbejde mellem skole og virksomhed, men også mellem forskellige fagligheder internt på skolen.

På grundforløb 1 kan virksomhedsforlagt undervisning, VFU, hjælpe eleverne til at blive mere afklarede i forhold til branchevalg.

Helhedsorienteret og tværfaglig undervisning

På NEXT tilstræber vi, at undervisningen tilrettelægges, så den er helhedsorienteret og/eller tværfaglig.

Helhedsorienteret undervisning forstås som en undervisningsform, hvor flere mål eller dele tænkes sammen og integreres i helheder, som vil opleves meningsfulde for eleverne.

Ved *tværfaglig undervisning* forstås undervisning, hvor eleverne opnår kompetencemål og indhold på tværs af en række fag. Der inddrages således forskellige faglige elementer fra forskellige fag eller uddannelser.

Både helhedsorienteret og tværfaglig undervisning kan tilrettelægges enten som *temaer* eller gennem *projektarbejde*. I tema- og projektor organiseret undervisning er eleverne i høj grad aktive og medbestemmende og de får mulighed for faglig at fordybe sig i et emne, hvor de inden for en given ramme i større eller mindre grad selv definerer problemstilling og fokus og på den måde kan eksperimentere, innovere og skabe. Projekter og temaer kan være centreret omkring autentiske opgaver fra branchen. Herigennem opnår eleverne både viden om og større forståelse for deres fag.

Et tema kan f.eks. være, at eleverne arbejder sammen om, hvordan man kan øge biodiversitet gennem konkrete tiltag, som fx at bygge insekthoteller.

Feedback

Elever har brug for at få feedback fra deres lærer i løbet af undervisningen, så de oplever, at de rykker sig fagligt og personligt. Feedback er en tilbagemelding til eleverne om, hvorvidt de er på rette vej og hvad de skal gøre for at komme videre og blive endnu dygtigere. Hovedformålet med feedback er at både elev og lærer reflekterer over elevens faglige og personlige udvikling med henblik på at mindske afstanden mellem, hvor eleven *er*, og hvor eleven skal *være*, jf. målene for undervisningen. Det er vigtigt, at tilbagemeldingerne til eleven er systematiske og planlagt på baggrund af de fastsatte mål.

Der er mange måder man kan arbejde med feedback. Eksempelvis gennem elev-elev feedback eller elev-selvurderinger, hvor eleverne vurderer egen viden og færdigheder i forhold til et givent emne.

Evaluering og bedømmelse

Evaluering forstås som en *vurdering* af, hvad der er godt og mindre godt i forhold til opfyldelse af fx et opgavekriterie og kan gennemføres både *formativt* (fremadrettet) og *summativt* (opsamlende).

Det er væsentligt, at evaluering af undervisningen både foretages af lærere og elever. Som lærer evalueres det faglige, der gives en kvalificeret *vurdering* af, hvordan forskellige faglige opgaver opfylder/ikke-opfylder bestemte mål og kriterier, samtidig evalueres elevtrivsel og læringsmiljø.

Ved at eleverne evaluerer undervisningen og læringsmiljøet, får læreren mulighed for løbende at udvikle læringsrummet.

I LUP beskrives bedømmelse og evaluering både af fra grundlag og kriterier.

Bedømmelses*grundlag* drejer sig om bedømmelse af produkter, processer eller præstationer. Det kan gøres på flere måder og behøver *ikke kun* at ske ved at give en karakter. Derimod kan man også give mundtlig eller skriftlig formativ feedback i forhold til eksempelvis arbejdsproces og –metoder og evne til at samarbejde og/eller arbejde selvstændigt.

Bedømmelses*kriterier* knytter sig til den afsluttende summative bedømmelse, og er en beskrivelse af de konkrete faglige elementer/kriterier eleverne bliver bedømt på, eksempelvis *eleven kan vejlede kunden omkring produkt køb, eleven kan sammenføje to elementer af træ i en vinkel på 90°*. Bedømmelseskriterierne skal således beskrive, hvad der lægges vægt på ved elevens præstation i forhold til en bestemt opgaveløsning.

Særligt for Hovedforløb

Praktikplan for praktik

Elever planlægger deres praktikforløb i samarbejde med den uddannelsesansvarlige på lærepladsen i starten af perioden. Der udarbejdes en praktikplan for uddannelsesforløbet.

Løbende under uddannelsen evalueres og registreres om praktikmålene er opnået i virksomheden - dette er virksomhedens ansvar. Praktikerklæringen underskrives af praktikansvarlig og sendes ind til skolen.

De forskellige målpinde for hovedforløbene kan findes her:

<https://hentdata.stil.dk/uddannelser>

For mere information om oplæring af elever i virksomhed se her:

<https://www.uddannelsesnaevnet.dk/virksomheder>

Det er ligeledes en god idé at følge elevens uddannelse på <https://www.laerepladsen.dk/>

Overgangsordning fra tidligere uddannelsesordninger til nuværende:

Elever, der har begyndt et grund- eller hovedforløb efter de hidtidige regler, dvs. har påbegyndt i henhold til de før den 1. august 2015 gældende regler for erhvervsuddannelser, har ret til at fortsætte deres uddannelsesforløb efter de hidtidige regler hvis de finder en oplæringsvirksomhed, som vil tage dem i lære, selvom de står med fx en gammel hg.

Der er imidlertid mulighed for, at elever, der er påbegyndt deres uddannelse før den 1. august 2015, kan overgå til de nye regler. Sådant overgangsordning skal ifølge reglerne formuleres af skolen.

Skolen NEXT fastsætter således, at elever, der er påbegyndt deres uddannelse før den 1. august 2015, kan gennemføre uddannelsen efter de nye regler.

Eleven skal ved overgangen til hovedforløbet opfylde adgangskravene til det nye hovedforløb.

Hvis en elev skal flyttes fra en påbegyndt uddannelse fra en version til en anden version, sker dette på baggrund af en kompetencevurdering. Hvis eleven vurderes at kunne fuldføre uddannelsen under den nye version, kan aftalen flyttes.

Skolen skal altid foretage merit- og kompetencevurdering ved overgangen.

Links til regler og rammer

Lov om erhvervsuddannelser

[Erhvervsuddannelsesloven \(retsinformation.dk\)](https://www.retsinformation.dk)

Bekendtgørelse om erhvervsuddannelser

[Bekendtgørelse om erhvervsuddannelser \(retsinformation.dk\)](https://www.retsinformation.dk)

Bekendtgørelse om prøver og eksamen i grundlæggende erhvervsrettede uddannelser

<https://www.retsinformation.dk/eli/lta/2014/41>

Bekendtgørelse om karakterskala og anden bedømmelse

<https://www.retsinformation.dk/eli/lta/2007/262>

Uddannelsesordninger

<https://hentdata.stil.dk/uddannelser>

3. Eleven

Uddannelsesplan

Der er udarbejdet en personlig uddannelsesplan for eleven. Denne indeholder detaljeret beskrivelse af såvel skoleperioder som praktikperioder.

Elevforudsætninger

Overgangskrav

Uddannelsen er et hovedforløb med overgang fra grundforløb 2 på detail, handel og kontor. Hvorfor eleven forventes at leve op til følgende:

Eleven skal opfylde følgende kompetencemål:

- 1) arbejde ansvarligt med merkantile arbejdsopgaver og omstillingsprocesser selvstændigt og i grupper,
- 2) løse merkantile arbejdsopgaver inden for afsætning, handel og service,
- 3) løse merkantile arbejdsopgaver ved at inddrage viden om virksomhedens organisering, arbejdsmarkedsforhold og miljø- og samfundsforhold,
- 4) løse merkantile arbejdsopgaver ved anvendelse af kommunikation og kommunikationsteknologiske værktøjer, og
- 5) løse merkantile arbejdsopgaver ved anvendelse af virksomhedsøkonomi og inddragelse af samfundsøkonomiske aspekter.

Eleven skal have gennemført følgende grundfag på følgende niveau med et karaktergennemsnit på 2,0:

- Dansk på C-niveau.
- Engelsk på C-niveau.
- Erhvervsøkonomi på C-niveau.
- Afsætning på C-niveau.

- Informationsteknologi på C-niveau.

4. Uddannelsen

Generel beskrivelse

Hovedforløbets varighed er 2 år og 6 måneder. Det er seks måneder udover de sædvanlige to år på en individuel erhvervsuddannelse, men er godkendt til de 2 år og seks måneder, hvilket skyldes behov for yderligere tid til fordybelse i de forskellige områder af uddannelsen.

Hovedforløbet består af seks skolemoduler og seks praktikperioder. Det fordeles med 25,4 uger fordelt på seks skolemoduler samt fagprøve og de resterende 102,4 uger er fordelt på de seks praktikperioder.

Hovedforløbet gennemføres af NEXT.

Dele af uddannelsen foregår som virksomhedsforlagt, idet der uddannes på materiel og systemer som kun forefindes i lufthavnen.

Tidsplan

Aftalen gælder perioden: 1. oktober 2024 – 30. marts 2027

Praktikperioder og oplæringsfunktioner

Når du er færdig, vil du have gennemført en meget bred og omfattende specialistuddannelse indenfor alt der har med Passagerservice i SAS Ground Handling (SGH) at gøre.

Du vil kunne besidde funktioner der spænder over alt fra check-in, hvor du har den første kontakt med kunden, til boarding ved gaten, hvor du har den sidste kontakt med kunden.

Efter endt uddannelse har du de kompetencer der er nødvendige for at være ansvarlig for flyafgange og være Passenger Service Coordinator (PSC). Da du bliver oplært i funktioner, systemer og regulativer som anvendes mange andre steder i verden, vil du have gode muligheder for at fortsætte din karriere i udlandet.

Praktikperiode 1

Dit første praktikophold er i "hjertet" af enhver lufthavn – check-in området hvor du bl.a. skal arbejde med:

- Assistance center

- Assistere kunder ved Self Service automater i indchecknings-områderne
- Sikkerhedsopgaver

Praktikperiode 2

Dit andet praktikophold strækker sig denne gang over et større område hvor du bl.a. skal arbejde med:

- Check-in i terminal 2 & 3
- Platformskørekort

Praktikperiode 3

Dit tredje praktikophold foregår i transfer center og service counter, hvor du bl.a. skal arbejde med:

- Check-in af transfer passagerer
- Driftsforstyrrelser og om-bookning

Praktikperiode 4/5

Dit fjerde/femte praktikophold tager dig en tur til Passagerservice-funktioner Ankomst Service og Service Point, hvor du bl.a. skal arbejde med:

- Ankomst service – herunder services til passagerer i forbindelse med:
- Informationsformidling
 - Bagagesøgning
 - Klager og sagsbehandling
 - Driftsforstyrrelser

Og

Service Point, hvor du bl.a. skal arbejde mere intensivt med billetter:

- Omskrivning af billetter
- Overvægts opkrævning
- Driftsforstyrrelser

Praktikperiode 6

Dit sjette praktikophold, udbygger for alvor dine færdigheder og din alsidighed som medarbejder – opholdet tager dig ud i Gaten og her kommer du tæt på fly og i direkte kontakt med flyets besætning. Du vil bl.a. arbejde/tilægge dig følgende:

- Gate Agent
- Brokører

Praktikperiode 7

Dit syvende og sidste praktikophold vil du arbejde med stort set alle de færdigheder som du har lært tidligere, du vil arbejde i gaten og være ansvarlig for passagerers boarding af fly, Koordinering af en afgang, samt dokumentation til flyets besætning.

- Passenger Service Coordinator

Oplæringsfunktioner

I denne oversigt beskrives det hvilke praktikmål, eleven skal opnå i løbet af uddannelsen og på hvilket niveau eleven skal mestre praktikmålet.

Introduktion til virksomheden

Introduktion til virksomheden	Målniveau		
	Kendskab	Kunne	Beherske
Idegrundlag og målsætning	X		
Ledelsesforhold og organisationsopbygning	X		
Personale- og uddannelsespolitik	X		
Produkter, leverandører, kundekreds og afsætningsvilkår	X		
Evt. særlige miljømæssige forhold for virksomheden	X		
Evt særligt miljømæssigt ansvar	X		
Ergonomi – forebyggelse af arbejds-skader		X	
Miljøkrav, hygiejnekrav og sikkerhedsregler vedrørende personlig sikkerhed og sikkerhed i forhold til udstyr m.v. jf. arbejdsmiljølovgivningens bestemmelser		x	

Oplæringsfunktion 1 – Bagagedrop og assistancecenter

Oplæringsfunktioner – TA Modul 1	Målniveau		
	Kend-skab	Kun-ne	Beherske
<ul style="list-style-type: none"> • Assistance center (ASS) • Assistere kunder ved Self Service automater i indcheckningsområderne (AUTO) • "Baggage Drop" (BAGDROP) • Sikkerhedsopgaver (KDSEC, Guard, ID check) 			

Forudsætninger: Myndighedskrav for at færdes i lufthavnen og beskæftige sig med passagerer og deres bagage: <ul style="list-style-type: none"> • Uddannelse i farligt gods • Security uddannelse 		X	
		X	
ASS:			
Kende og kunne anvende regler og procedurer for alle typer assistance-passagerer			X
Kende og forstå IATA koderne for forskellige passagerkategorier			X
Kunne anvende SGH datasystemer til at finde og/eller afdække koder for passagerer og destinationer			X
Yde assistance til passagerer med særlige behov og uledsagede børn			X
Forstå nødvendigheden af individuel behandling af disse passagertyper		X	
Være i stand til korrekt at informere ventende assistance passagerer ved forsinkelser eller lignende		X	
Hente og bringe uledsagede børn/ass. passagerer ved ankomster//transit/afgange hvor som helst i lufthavnen, herunder også køre på platformen mellem gates, standpladser og terminalen		X	
AUTO:			
Vejlede og assistere rejsende i terminaler ved anvendelse af self-service		X	
Have et begrænset men tilstrækkeligt kendskab til billetter og bagage-regler for at kunne udvælge egnede passagerer til self-service fra en kø		X	
Kunne forstå og forklare boardingkort og tags fra automaten		X	
Kunne påsætte tag korrekt på bagage for at kunne sætte kunden i stand til det			X
Have kendskab til forskellige flyselskabers bonusprogrammer og kort til disse		X	
Kunne anvende SGH datasystemer til at søge oplysninger om flyselskaber, deres handling agent, bonusprogrammer og øvrige procedurer		X	

Praktisk kendskab til automaten: Hvilke billetter/kort/reservationsnumre kan anvendes, hvordan startes og lukkes automaten, fejlfinding og –melding.		X	
BAGDROP:			
Kunne foretage korrekt tillægsmærkning af bagagen		X	
Foretage match af passager og bagage ved at matche tagnr. med boardingpass			X
Opretholde sikkerheden ved at afstemme passagerens identitet med navn på bagagetag/boardingpass i henhold til gældende regler og procedurer			X
Foretage opkrævning af eventuel overvægt i henhold til gældende regler for det pågældende luftfartsselskab			X
Foretage efterregistrering eller ændringer vedr. passagerens check in og/eller bagage i check in systemet		X	
ID Check:			
Selvstændigt kunne foretage ID check under ombordstigning på udvalgte afdelinger for at hjælpe det øvrige gatepersonale.		X	
ID check udføres ved at afstemme navn på boardingkort med passagerens foto id.			X

Generel test med min. 80% korrekt svar efter end kursus

Oplæringsfunktion 2 – Check in

Oplæringsfunktioner – TA Modul 2	Målniveau		
	Kend- skab	Kun- ne	Beherske
<ul style="list-style-type: none"> Check in, Terminal 2 & 3 (CKIN) 			
Forudsætninger: TA Modul 1 Tillægskrav fra CPH: <ul style="list-style-type: none"> Platformskørekort (teori og praksis for regler for færdsel på platformen – tillæg til kørekort kat. B) 			
CKIN:			
Kendskab til produkter udbudt af forskellige flyselskaber	X		
Kendskab til forskellige alliancer, partnerskaber og codeshares, samt formålet med at indgå i disse	X		

Fuldt kendskab til alle typer af billetter og rejsedokumenter/-måder	X		
Foretage korrekt løftning af kuponer iht. rejserute i matchende boardingpass og forstå vigtigheden heraf		X	
Fuldt kendskab til bagageregler, mærkning og alle typer af bagage			X
Foretage korrekt mærkning og afsendelse af bagage fra check in området og forstå vigtigheden heraf			X
Kunne anvende alle funktionaliteten i det primære check in system – muligvis flere systemer afhængigt af kundekrav		X	
Have fuldt kendskab til ID passagerer og særlige procedurer vedrørende disse		X	
Kunne foretage pas og visum tjek iht. passagerens rejserute vha. Timatic systemet, herunder også kunne læse oplysninger i både pas og visum			X
Kunne skelne mellem ægte og falske pas/visa, samt identificere eventuelle illegale rejsende		X	
Kunne foretage afvisning af en passager uden gyldige rejsedokumenter, samt rapportering af dette		X	
Forstå vigtigheden af på VDB-afgange at foreslå alternativ rejserute til egnede passagerer		X	
Kende procedurer og arbejdsgange ved uregelmæssigheder og aflysninger, herunder passagerens rettigheder, kompensationsmuligheder samt udfærdigelse af dokumenter/telex'es for at dække eventuel ny rejserute.		X	
Kunne foretage ny- og/eller ombooking af passagerer i korrekt reservationssystem		X	
Kunne læse og bruge systemet til at hente oplysninger fra "dagens briefing", "KO-briefing" samt oplysninger om allerede re-routede passagerer		X	
Anvende såvel SGH systemer som Amadeus for at kunne søge oplysninger om korrekt håndtering af alle passagerer, bagage og reservationer. (Procedurer og regler)		X	
Hele perioden:			
Generel check in test med min. 80% korrekte svar efter endt kursus		X	

Oplæringsfunktion 3 – Transfer center

TFR:			
Som ved CKIN, dog for passagerer i transit			X
Kunne foretage ommærkning af bagage ved afsendelse af telex			X
Service Counter:			
Via systemerne (Check in og/eller reservationssystem og/eller elektronisk billet-database) kunne søge information og foretage fejlretning for passagerer som har anvendt Self Service. Typisk problemer med elektroniske produkter.		X	

Hele perioden:			
Reservationstest med min. 80% korrekte svar efter endt kursus		X	
Gennemgang af virksomhedens SAT (Special Assistance Team) procedurer. Nødprocedurer ved incident eller accident	X		

Oplæringsfunktion 4/5 – Ankomstservice/Service Point

Oplæringsfunktioner – TA Modul 4/5	Målniveau		
	Kend- skab	Kun- ne	Beher- ske
<ul style="list-style-type: none"> Ankomstservice, front and back office (ARR) Og Service point Communication with the passenger, Unruly passengers and Intercultural Awareness with focus on the Scandinavian Culture. 			
Forudsætninger: TA Modul 1 , 2 og 3samt praktisk erfaring fra de pågældende driftsområder		X	
ARR:			
Sætte deltagerne i stand til at yde service ved kundeklager, bagage-eftersøgning, drifts-forstyrrelser og informationer		X	
Sætte deltagerne i stand til at eftersøge bagage, starte international kommunikation samt generel sagshåndtering og afslutning		X	
Afklaring af arbejdsopgaver i Ankomstservice		X	
Kendskab til service oplæg	X		
Håndtering af drifts-forstyrrelser		X	

Kompensationsregler – pr. selskab og EU-regler	X		
Rapportering af bagage – forsinket/ødelagt/bestjålet/bortkommet		X	
Efterfølgende sagsbehandling		X	
Administration af bagage-sager i <i>WorldTracer</i> system		X	
Afslutte bagagesager – front office		X	
Overføre bagagesager til andre handlingselskaber		X	
Div. Rapporteringer	X		
Efterbehandlings håndtering efter kunde krav/ønsker		X	
Håndtere overskydende bagage		X	
Registrere informationer i internationalt eftersøgningssystem <i>WorldTracer</i>		X	
Definere eftersøgningskriterier		X	
Optimere eftersøgning		X	
Eftersende bagage med fly og sikkerhedsbestemmelser for samme		X	
Håndtering af international kommunikation i forbindelse med bagage eftersøgning		X	
Modtage kundehenvendelser via telefon/mail		X	
Registrere fundet bagage, klargøre til levering og sikre leveringsaftale med kunden		X	
Afslutte bagagesag – back office		X	
Efterbehandling af bagagesager		X	
Test med min. 80% korrekte svar efter endt kursus		X	
Communication with the passenger			
Afklaring af hvad er service og hvordan afdækkes kundens behov	X		
Hvem er vores kunder?	X		
Kommunikation – hvad og hvordan? Ord, tonefald og kropssprog	X		
Lave personlig serviceaftale / "service commitment"	X		
Være i stand til at håndtere/imødegå "vanskelige/vrede kunder"	X		
Konfliktdæmpende adfærd	X		

Forstå begrebet Unruly passagerer, hvad der kan ligge bag, samt hvordan de forskellige levels af unruly defineres, hvordan unruly situationer kan undgås og i værste fald skal håndteres.	X		
Rapportering af unruly-hændelser		X	
Forstå baggrunden for forskelle i menneskers ageren med baggrund i kulturelle forskelle	X		
Forstå forskelle og ligheder i de nordiske kulturer	X		
Kunne anvende denne forståelse ved mødet med kunden		X	
Service Point			
Håndtere ny salg af billetter		X	
Kunne ombooke billetter			X
Opkrævning af overvægt			X
Koordinering/samarbejde med andre relevante afdelinger	X		
Kunne bruge div. Reservations input		X	
Kunne IATA geografi iht. salg/tarif udregning	X		
Kende til de forskellige former for betaling af billetter		X	
Kende til de forskellige begrænsninger/restriktioner ifb. med elektroniske billetter			
Vide hvordan man tilgår historisk data i en reservation	X		

Oplæringsfunktion 6 – PSA Gate Agent

Oplæringsfunktioner – TA Modul 6	Målniveau		
	Kend- skab	Kun- ne	Beherske
<ul style="list-style-type: none"> Gate agent (PSA) Brokører 			
Forudsætninger: TA modul 1, 2, 3, 4 <ul style="list-style-type: none"> Platformskørekort (Både PSC'ere og Brokørere har brug for at kunne køre på platformen mellem gates for at spare tid) 		X	
PSA			
Kende og kunne anvende regler og procedurer for håndtering af alle typer passagerer i gaten			X
Forståelse for passager "flowet" omkring en flyafgang	X		

	Kende til Remote Trafik og koordinering af denne	X		
	Anvendelse af Wizard for regler og procedurer pr. selskab		X	
	Kende og beherske generelle regler og procedurer ved opgradering			X
	Anvende Speaker		X	
	Alle funktionaliteter i gatesystemet		X	
	Kendskab til gatehåndtering af uregelmæssigheder f.eks. forsinkelse eller aflysning		X	
	Begrænset koordinering / samarbejde med andre afdelinger	X		
	Håndtering af vanskelige passagerer		X	
	Kunne lave passenger confirmation baseret på antal boardede passagerer		X	
	Dokumentation til kabinen		X	
	Efterregistrering (GACL)	X		
	BRO			
	Gennemgang af forskellige flytyper for at kunne køre bro til alle typer fly		X	

Oplæringsfunktion 7 – Passenger Service Coordinator

Oplæringsfunktioner - TA Modul 7		Målniveau		
		Kend- skab	Kun- ne	Beherske
<ul style="list-style-type: none"> Passenger Service Coordinator (PSC) 				
Forudsætninger: <ul style="list-style-type: none"> TA modul 1-2 + 4 Platformskørekort Brokører 			X	
PSC				
1	Kende og kunne anvende regler og procedurer for håndtering af alle typer passagerer i gaten			X
1	Forståelse for hele "flowet" omkring en flyafgang		X	
1	Anvendelse af Wizard for regler og procedurer pr. selskab			X

1	Kende og beherske generelle regler og procedurer ved up-/down-grading, overbooking samt kompensationsregler i disse situationer			X
1	Anvende Speaker		X	
1	Booking levels i systemer		X	
1	Brush up i reservationer – de mest anvendte inputs i PSC situationer		X	
1	Alle funktionaliteter i gatesystemet			X
1	Gatehåndtering af uregelmæssigheder f.eks. forsinkelse eller aflysning			X
1	Koordinering / samarbejde med andre afdelinger		X	
1	Interkulturel forståelse, anvende relevant vinkel i gaten		X	
1	Håndtering af vanskelige passagerer		X	
1	”Salg af Off-loadings/alternativ rejserute”		X	
1	Customer relations – hvilke sager, hvad gør de, hvordan kan de/vi hjælpe?		X	
1	Loadcontrol – begrænset kendskab til LBC (last minut change) samt forstå hvad et loadsheet er	X		
1	Releases		X	
1	Dokumentation til kabinen			X
1	Efterregistrering		X	

Målniveau i oplæringsfunktioner

For oplæringsfunktionerne skal udfyldes det oplæringsniveau, som virksomheden mener bør opnås i løbet af uddannelsen. Definitionerne er:

Begynder- eller kendeniveau	Rutine- eller kunne niveau	Avanceret eller beherskeniveau
Eleven kender opgaverne og løser enkelte dele under instruktion.	Eleven løser opgaverne rutine- ret sammen med andre. Store dele af opgaven løses selvstændigt.	Eleven behersker opgaverne selvstændigt fra start til slut og formidler viden til andre.

5. Fordeling af fag på skoleperioder

Fag opgjort i uger	Ansvar	1	2	3	4	5	6	7	Fag-prøve	I alt
Innovation, kvalitet og samarbejde	NEXT						0,8	1,2		1,2
Teambuilding	NEXT	0,8								0,8
Kommunikation og formidling	NEXT							0,2		0,2
Kommunikation i praksis	NEXT			0,4						0,4
Destinationer	NEXT	0,6								0,6
EU og internationalisering	NEXT			0,4						0,4
Datahåndtering	NEXT		0,6							0,6
Jura for rejse- og turistbranchen	NEXT			0,8						0,8
Service og international kulturforståelse	NEXT			0,6						0,6
Kvalitet og service	NEXT	0,4	0,2		0,4	0,2				1,2
Konflikthåndtering				0,2	0,4		0,2			0,8
Mundtlig kommunikation og Konflikthåndtering	NEXT	0,8			0,2					1,0
Førstehjælp og elementær brandbekæmpelse	NEXT	0,2		0,4						0,6
Psykologi	NEXT			0,4	1			1		2,4
Præsentationsteknik og Personlig fremtræden	NEXT						1,0			1,0
Personligt salg – kundens behov og løsninger	NEXT							0,6		0,6
Lean - værdistrøm	NEXT			0,4						0,4
Sidemandsoplæring	NEXT			0,4						0,4
Intro til bæredygtighed	NEXT	0,4								0,4
AI	NEXT				0,4					0,4
Fastlæggelse af mål ved personligt salg	NEXT							0,4		0,4
Forretningsengelsk	NEXT	1		0,6	0,4	0,2				2,2
It- integration af data	NEXT	1								1,0
Salg og markedsføring	NEXT	0,8								0,8

Struktur i administrative problemstillinger II	NEXT				0,4					0,4
Håndtering og strukturering af læn- gere tekster	NEXT				0,2					0,2
Databasevedligeholdelse til job- brug	NEXT				0,4	0,6				1,0
Logistik	NEXT		0,4				0,8			1,2
Fagprøveforberedelse	NEXT							0,6		0,6
Fagprøve, skriveperiode	NEXT								2	2
Skoleperioden i alt 2024-2027		6	1,2	4,6	3,8	1	2,8	4	2	25,4

6. Bedømmelse og eksamen

De enkelte fag i skoleperioderne 1-7 afsluttes og bedømmes jf. bekendtgørelsen, se afsnit VI.0. fagbeskrivelser.

Det medfører at fagene afsluttes på følgende tidspunkter:

Fag for bedømmelse og eksamen	Ansvar	Skoleperiode 1	Skoleperiode 2	Skoleperiode 3	Skoleperiode 4	Skoleperiode 5	Skoleperiode 6	Skoleperiode 7	Fag - prøve
Innovation, kvalitet og samarbejde	NEXT							Bestået/ikke bestået	
Teambuilding	NEXT	Bestået/ikke bestået							
Kommunikation og formidling	NEXT							Bestået/ikke bestået	
Kommunikation i praksis	NEXT			Bestået/ikke bestået					
Intro til bæredygtighed	NEXT	Bestået/ikke bestået							
Destinationer	NEXT	Bestået/ikke bestået							
EU og Internationalisering / SGH	NEXT			Bestået/ikke bestået					
Jura for rejse- og turistbranchen	NEXT			Standpunkt					
Datahåndtering/Grundlæggende regelforståelse	NEXT		Bestået/ikke bestået						
Service og international kulturforståelse	NEXT			Bestået/ikke bestået					
kvalitet og service	NEXT				Bestået/ikke bestået				
Konflikthåndtering	NEXT						Bestået/ikke bestået		

Mundtlig kommunikation og konflikt-håndtering	NEXT	Standpunkt							
Førstehjælp og elementær brand – del 1 og 2	NEXT	Bestået / ikke bestået		Bestået/ ikke bestået					
Psykologi	NEXT				Del-karakter			Standpunkt	
Præsentationsteknik og Personlig fremtræden	NEXT						Standpunkt		
Personligt salg – kundens behov og løsninger	NEXT							Bestået/ ikke bestået	
Fastlæggelse af mål ved personligt salg	NEXT							Bestået / ikke bestået	
Forretningsengelsk	NEXT	Del-karakter				Standpunkt			
IT- integration af data	NEXT	Bestået/ ikke bestået							
Salg og markedsføring	NEXT	Bestået/ ikke bestået							
Databasevedligeholdelse til jobbrug	NEXT			t		Bestået/ ikke bestået			
Struktur i administrative problemstillinger II / NEXT	NEXT				Bestået/ ikke bestået				
Håndtering og strukturering af længere tekster	NEXT				Bestået/ ikke bestået				
Fagprøveforberedelse	NEXT								
Fagprøve	NEXT								Ek-sa-men

Som udgangspunkt er NEXT for vurderingen af elevernes standpunkt. Det er angivet i ovenstående skema, hvor SGH skal bidrage til den samlede vurdering af elevernes standpunkt. Alle karakterer gives efter 7-trinsskalaen jf. bekendtgørelse om karakterskala nr. 262 af 20.3.2007.

Der indgår eksamen i førstehjælp og brandbekæmpelse, hvor der er obligatorisk prøve. Der indgår ikke andre grundfag med eksamensmulighed.

7. Uddannelsesplanen

Tidsplan for uddannelsen

Periode	Område eller afdeling	Skoleophold, interne kurser m.v.	Samtaler*	Oplæringsansvarlig
1/10-11/11 2024		Skoleperiode 1		
		TA modul 1		
13-20/12 2024		Skoleperiode 2		
		TA modul 2		
3/2-14/3 2025		Skoleperiode 3		
		TA modul 3		
1/9-25/9 2025		Skoleperiode 4		
		TA modul 4		
5/1-13/1 2026		Skoleperiode 5		
		TA modul 5		
27/4-15/5 2026		Skoleperiode 6		
		TA modul 6		
28/8-25/9 2026		Skoleperiode 7		
		TA modul 7		
22/2-5/3 2027		Skriveperiode		
En dag i uge 14		Fagprøve		

* I løbet af uddannelsen afholdes mindst 3 evalueringssamtaler. Den første afholdes umiddelbart inden prøvetidens udløb.

8. Skoleperioder 2024 – 2027

Skoleperiode 1 Bagage drop og Assistance center

Skoleperiodens varighed er i alt 30 dage. 12 hos NEXT og 18 hos SGH

Uge	Dag	Indhold	sted	Ansvar
40/2024	Tirsdag	Teambuilding	SGH	NEXT
	Onsdag	IT – integration af data	SGH	NEXT
	Torsdag	IT – integration af data	SGH	NEXT
	Fredag	IT – integration af data	SGH	NEXT
41/2024	mandag	Mundtlig kommunikation og konflikt-håndtering	NEXT	NEXT
	tirsdag	Mundtlig kommunikation og konflikt-håndtering	NEXT	NEXT
	onsdag	Førstehjælp og brand	NEXT	NEXT
	torsdag	Mundtlig kommunikation og konflikt-håndtering	NEXT	NEXT
	fredag	Mundtlig kommunikation og konflikt-håndtering	NEXT	NEXT
42/2024	mandag	Forretningsengelsk	SGH	NEXT
	tirsdag	Forretningsengelsk	SGH	NEXT
	onsdag	Forretningsengelsk	SGH	NEXT
	torsdag	Forretningsengelsk	SGH	NEXT
	fredag	Forretningsengelsk	SGH	NEXT
43/2024	mandag	IT – integration af data	SGH	NEXT
	tirsdag	Salg og markedsføring	SGH	NEXT
	onsdag	Kvalitet og service	SGH	NEXT
	torsdag	Kvalitet og service	SGH	NEXT
	fredag	Destinationer	SGH	NEXT
44/2024	mandag	Teambuilding	SGH	NEXT
	tirsdag	Teambuilding	SGH	NEXT
	onsdag	Teambuilding	SGH	NEXT

	torsdag	IT – integration af data	SGH	NEXT
	fredag	Destinationer	NEXT	NEXT
45/2024	mandag	Intro til bæredygtighed	NEXT	NEXT
	tirsdag	Intro til bæredygtighed	NEXT	NEXT
	onsdag	Destinationer	NEXT	NEXT
	torsdag	Salg og markedsføring	NEXT	NEXT
	fredag	Salg og markedsføring	NEXT	NEXT
46/2024	mandag	Salg og markedsføring	NEXT	NEXT

I perioden indlægges fagene:

- Mundtlig kommunikation og konflikthåndtering 0,8 uge
- Intro til bæredygtighed – 0,4 uge
- Destinationer, 0,6 uge
- Førstehjælp og elementær brand 0,2 uge
- Forretningsengelsk 1,0 uge
- It- integration og data 1,0 uge
- Salg og markedsføring 0,8 uge
- Teambuilding, 0,8 uge
- Kvalitet og service 0,4 uge

I alt: 6,0 uger

Skoleperiode 2 Check in

Skoleperioden varer 1,2 uge. Undervisningen foregår hos SGH.

Uge	Dag	Indhold	sted	Ansvar	Underviser
50/2024	Fredag	Datahåndtering	SGH	NEXT	
51/2024	Mandag	Datahåndtering	SGH	NEXT	
	Tirsdag	Kvalitet og service	SGH	NEXT	
	Onsdag	Logistik	SGH	NEXT	
	Torsdag	Datahåndtering	SGH	NEXT	
	Fredag	Logistik	SGH	NEXT	

I perioden indlægges fagene:

- Kvalitet og service 0,2 uge

- Datahåndtering 0,6 uge
- Logistik 0,4 uge

I alt 1,2 uger

Skoleperiode 3 Transfercenter

Skoleperiodens varighed er 23 uv. dage. 13 hos NEXT og 10 hos SGH.

Uge	Dag	Indhold	sted	Ansvar	Underviser
6/2025	Mandag	Service og International kulturforståelse	NEXT	NEXT	
	Tirsdag	Service og International kulturforståelse	NEXT	NEXT	
	Onsdag	Service og International kulturforståelse	NEXT	NEXT	
	Torsdag	Lean værdistrøm	NEXT	NEXT	
	Fredag	Lean værdistrøm	NEXT	NEXT	
8/2025	Mandag	Sidemandsoplæring	NEXT	NEXT	
	Tirsdag	Sidemandsoplæring	NEXT	NEXT	
	Onsdag	Jura for rejse- og turistbranchen	NEXT	NEXT	
	Torsdag	Førstehjælp og brand	NEXT	NEXT	
	Fredag	Førstehjælp og brand	NEXT	NEXT	
9/2025	Mandag	Jura for rejse- og turistbranchen	NEXT	NEXT	
	Tirsdag	Jura for rejse- og turistbranchen	NEXT	NEXT	
	Onsdag	Jura for rejse- og turistbranchen	NEXT	NEXT	
10/2025	Mandag	Forretningsengelsk	SGH	NEXT	
	Tirsdag	Forretningsengelsk	SGH	NEXT	
	Onsdag	Forretningsengelsk	SGH	NEXT	
	Torsdag	EU og Internationalisering	SGH	NEXT	
	Fredag	EU og Internationalisering	SGH	NEXT	
11/2025	Mandag	Konflikthåndtering	SGH	NEXT	
	Tirsdag	Kommunikation i praksis	SGH	NEXT	
	Onsdag	Kommunikation i praksis	SGH	NEXT	
	Torsdag	Psykologi	SGH	NEXT	
	Fredag	Psykologi	SGH	NEXT	

I perioden indlægges fagene:

- Konflikt håndtering 0,2 uge
- Service og International kulturforståelse 0,6 uge
- EU og internationalisering 0,4 uge
- Jura for rejse- og turistbranchen 0,8 uge
- Forretningsengelsk 0,6 uge
- Kommunikation i praksis 0,4 uge
- Service og salg psykologi 0,4 uge
- Lean værdistrøm 0,4
- Sidemandsoplæring 0,4 uge
- Førstehjælp og brand 0,4 uge
- Psykologi 0,4

I alt 4,6 uger

Skoleperiode 4 AnkomstsERVICE / Servicepoint (del 1)

Bemærk: Gruppen af elever er fælles i første del af skoleperiode 4 på NEXT og deles derefter i to hold fra onsdag i uge 38 hos SGH: Hold 1 starter med skoleperiode 4, d.v.s. del 1 (7 dage), og hold 2 starter med skoleperiode 5, dvs. del 2 (5 dage). Holdene bytter så i uge 2/ 2026, hvor hold 1 har skoleperiode 5 og hold 2 har skoleperiode 4. Således har begge hold gennemgået både skoleperiode 4 og 5.

Skoleperiodens varighed er 3,8 uger. I alt 19 uv dage. 12 hos NEXT og 7 hos SGH.

Uge	Dag	Indhold	sted	Ansvar	Underviser
36/2025	Mandag	Kvalitet og service	NEXT	NEXT	
	Tirsdag	Mundtlig kommunikation og Konflikt-håndtering	NEXT	NEXT	
	Onsdag	Psykologi	NEXT	NEXT	
	Torsdag	Psykologi	NEXT	NEXT	
	Fredag	Psykologi	NEXT	NEXT	
37/2025	Mandag	Struktur i administrative problemstillinger II	NEXT	NEXT	
	Tirsdag	Struktur i administrative problemstillinger II	NEXT	NEXT	
	Onsdag	Håndtering og strukturering af længere tekster	NEXT	NEXT	
	Torsdag	Psykologi	NEXT	NEXT	
	Fredag	Psykologi	NEXT	NEXT	
38/2025	Mandag	AI	NEXT	NEXT	

	Tirsdag	AI	NEXT	NEXT	
	Onsdag	Konflikthåndtering	SGH	NEXT	
	Torsdag	Konflikthåndtering	SGH	NEXT	
	Fredag	Forretningsengelsk	SGH	NEXT	
39/2025	Mandag	Kvalitet og service	SGH	NEXT	
	Tirsdag	Databasevedligeholdelse til jobbrug	SGH	NEXT	
	Onsdag	Databasevedligeholdelse til jobbrug	SGH	NEXT	
	Torsdag	Forretningsengelsk	SGH	NEXT	

I perioden indlægges fagene:

- Kvalitet og service 0,4 uge
- Konflikthåndtering 0,6 uge
- Forretningsengelsk 0,4 uge
- Struktur i administrative problemstillinger II 0,4 uge
- Håndtering og strukturering af længere tekster 0,2 uge
- Databasevedligeholdelse til jobbrug 0,4 uge
- Psykologi 1,0 uge
- AI 0,4 uge

I alt: 3,8 uge

Skoleperiode 5 AnkomstsERVICE / Service point (del 2)

Bemærk: Gruppen af elever er fælles i første del af skoleperioden 4 på NEXT, og deles derefter i to hold fra onsdag i uge 38 hos SGH. Hold 1 starter med skoleperiode 4, dvs. del 1 (7 dage), og hold 2 starter med skoleperiode 5, dvs. del 2 (5 dage). Holdene bytter så i uge 2/ 2026, hvor hold 1 har skoleperiode 5 og hold 2 har skoleperiode 4. Således har begge hold gennemgået både skoleperiode 4 og 5.

Skoleperiodens varighed er 1,0 uge. I alt 5 uv dage. 5 hos SGH.

Uge	Dag	Indhold	sted	Ansvar
2/2026	Mandag	Databasevedligeholdelse til jobbrug	SGH	NEXT
	Tirsdag	Databasevedligeholdelse til jobbrug	SGH	NEXT
	Onsdag	Databasevedligeholdelse til jobbrug	SGH	NEXT
	Torsdag	Kvalitet og service	SGH	NEXT
	Fredag	Forretningsengelsk	SGH	NEXT

I perioden indlægges fagene:

- Forretningsengelsk 0,2 uge
- Databasevedligeholdelse til jobbrug 0,6 uge
- Kvalitet og service 0,2 uge

I alt: 1,0 uge

Skoleperiode 6 Passenger Service Gate Agent

Skoleperiodens varighed er 14 dage. 7 dage hos NEXT og 7 dage hos SGH.

Uge	Dag	Indhold	sted	Ansvar
18/ 2026	Mandag	Innovation, kvalitet og samarbejde	NEXT	NEXT
	Tirsdag	Innovation, kvalitet og samarbejde	NEXT	NEXT
	Onsdag	Innovation, kvalitet og samarbejde	NEXT	NEXT
	Torsdag	Præsentationsteknik og personlig fremtræden	NEXT	NEXT
	Fredag	Præsentationsteknik og personlig fremtræden	NEXT	NEXT
19 / 2026	Mandag	Præsentationsteknik og personlig fremtræden	NEXT	NEXT
	Tirsdag	Præsentationsteknik og personlig fremtræden	NEXT	NEXT
	Onsdag	Præsentationsteknik og personlig fremtræden	SGH	NEXT
	Torsdag	Logistik	SGH	NEXT
	Fredag	Logistik	SGH	NEXT
20 / 2026	Mandag	Innovation, kvalitet og samarbejde	SGH	NEXT
	Tirsdag	Konflikthåndtering	SGH	NEXT
	Onsdag	Logistik	SGH	NEXT
	Fredag	Logistik	SGH	NEXT

I perioden indlægges fagene:

- Præsentationsteknik og Personlig fremtræden 1,0 uge
- Innovation, kvalitet og samarbejde 0,8 uge
- Logistik 0,8 uge
- Konflikthåndtering 0,2

I alt 2,8 uger

Skoleperiode 7 Passenger service coordinator

Skoleperiodens varighed er 4,0 uger. I alt 20 uv. Dage. 10 hos NEXT og 10 hos SGH.

Uge	Dag	Indhold	sted	Ansvar
35/2026	Fredag	Fagprøveforberedelse	NEXT	NEXT
36/2026	Mandag	Fagprøveforberedelse	NEXT	NEXT
	Tirsdag	Psykologi	NEXT	NEXT
	Onsdag	(Personligt salg) – kundens behov og løsninger	NEXT	NEXT
	Torsdag	Fastlæggelse af mål ved personligt salg	NEXT	NEXT
	Fredag	Psykologi	NEXT	NEXT
37/2026	Mandag	Psykologi	NEXT	NEXT
	Tirsdag	Innovation, kvalitet og samarbejde	NEXT	NEXT
	Onsdag	Kommunikation og formidling	NEXT	NEXT
	Torsdag	Fagprøveforberedelse	NEXT	NEXT
38/2026	Mandag	(Personligt salg) – kundens behov og løsninger	SGH	NEXT
	Tirsdag	(Personligt salg) – kundens behov og løsninger	SGH	NEXT
	Onsdag	Fastlæggelse af mål ved personligt salg	SGH	NEXT
	Torsdag	Innovation, kvalitet og samarbejde	SGH	NEXT
	Fredag	Innovation, kvalitet og samarbejde	SGH	NEXT
39/2026	Mandag	Innovation, kvalitet og samarbejde	SGH	NEXT
	Tirsdag	Innovation, kvalitet og samarbejde	SGH	NEXT
	Onsdag	Psykologi	SGH	NEXT
	Torsdag	Psykologi	SGH	NEXT
	Fredag	Innovation, kvalitet og samarbejde	SGH	NEXT

I perioden indlægges fagene:

- (Personligt salg) – kundens behov og løsninger 0,6 uge
- Fastlæggelse af mål ved personligt salg 0,4 uge
- Innovation, kvalitet og samarbejde 1,2
- Kommunikation og formidling 0,2 uge
- Psykologi 1,0 uge
- Fagprøveforberedelse 0,6 uge

I alt 4,0 uge

Fagprøveforberedelse og fagprøve

Fagprøven er opdelt i en skriveperiode og selve dagprøvedagen. Skriveperioden er afsat til 2,0 uger i perioden 22. Februar – 5. marts 2027.

Selve fagprøven gennemføres i uge 11-12.

Uge	Dag	Indhold	sted	Ansvar
8/2027	Mandag	Skriveperiode	NEXT	NEXT
	Tirsdag	Skriveperiode	NEXT	NEXT
	Onsdag	Skriveperiode	NEXT	NEXT
	Torsdag	Skriveperiode	NEXT	NEXT
	Fredag	Skriveperiode	NEXT	NEXT
9 2027	Mandag	Skriveperiode	NEXT	NEXT
	Tirsdag	Skriveperiode	NEXT	NEXT
	Onsdag	Skriveperiode	NEXT	NEXT
	Torsdag	Skriveperiode	NEXT	NEXT
	Fredag	Skriveperiode	NEXT	NEXT

Fagprøvedagen bør tidsmæssigt placeres således, at der er tilstrækkelig tid efter skriveperioden inden selve fagprøven, og tilsvarende tilstrækkeligt tid efter fagprøven til eleven er færdig i SGH.

Fravær

Al fravær uanset grund medregnes i dit samlede fravær. Det vil sige, at fravær som fx busforsinkelser, sygdom, læge- og tandlægebesøg, køretimer, session, barsel m.m. også regnes med i det samlede fravær.

Da dine skoleophold er af begrænset varighed, er al fravær kritisk. Det er op til den enkelte underviser at afgøre, om dine skoleophold kan godkendes som gennemført.

Fravær kan dog have forskellige årsager, og vi lægger vægt på at tage individuelle hensyn.

Derfor sker behandlingen af fravær med udgangspunkt i den enkeltes konkrete situation. NEXT kan forlange at få oplysning om årsagen til dit fravær, herunder stille krav om dokumentation.

Dit fravær registreres og behandles i overensstemmelse med NEXTs procedure for registrering af fravær.

9. Aftalens indgåelse

Ovenstående uddannelsesaftale om individuelt tilrettelagt erhvervsuddannelse er indgået mellem:

Virksomhed:

Elev:

Skole:

Navn og adresse

Navn og adresse

NEXT - Uddannelse København

Post nr./by

Post nr./by

2750 Ballerup

Tlf. nr.

Tlf. nr.

Tlf. nr. 33880000

E-mail:

E-mail:

E-mail: businessadm@nextkbh.dk

CVR-nr.

CPR-nr.

CVR-nr. 11748708

Dato:

Dato:

Dato:

Underskrift

Underskrift

Underskrift

10. Fagbeskrivelser

Kommunikation I praksis

Uddannelsesordning for kontor med specialer; speciale administration. Nr. 16145

Niveau	Avanceret
Varighed	0,4 uge
Mål og øvrige rammer	<ol style="list-style-type: none">1. Eleven har forståelse af verbal og nonverbal kommunikation.2. Eleven kan analysere skriftlig, verbal og digital kommunikation i forhold til kommunikationens3. Eleven kan anvende relevante modeller og værktøjer til udarbejdelse af skriftlige og digitale daglige kommunikationsopgaver.

Fordeling af faget:

Målpinde 1-3 gennemføres som virksomhedsforlagt undervisning hos SGH i skoleperiode 3.

Innovation, kvalitet og samarbejde

Uddannelsesordning for kontor med specialer; speciale offentlig adm. Nr. 10859

Niveau	Avanceret
Varighed	2,4 uge
Mål og øvrige rammer	<ol style="list-style-type: none">1. Eleven kan anvende relevante metoder til planlægning, udførelse og evaluering af opgaver, projekter mv. herunder fx digitale metoder, innovationsprocesser, design-thinking mv.2. Eleven behersker metoder til at udvikle kvaliteten og mindske ressourcerforbruget i fx arbejdsgange samt brugerkontakt.3. Eleven kan samarbejde i grupper og på tværs af faggrupper fysisk og digitalt med udgangspunkt i viden om egne og andres forskellige personlighedstyper, aktørroller og med organisationens mål for øje.

	<p>4. Eleven har kendskab til individers og organisationers udvikling under forandringsprocesser og kender redskaber, der kan benyttes i en forandringsproces herunder fx personlig og strategisk kompetenceudvikling.</p> <p>5. Eleven har kendskab til forhold, som påvirker praktikstedets virksomhedskultur og kan tilpasse sig.</p>
--	--

Fordeling af faget:

Målpindene 1+4 gennemføres af Next. Målpind 1 på skoleperiode 6 (3 dage) og målpind 4 på skoleperiode 7 (1 dag).

Målpinde 1-3 og 5 gennemføres som virksomhedsforlagt undervisning hos SGH i skoleperiode 6 (1 dag) og skoleperiode 7 (5 dage)

Mundtlig kommunikation og konflikthåndtering

Uddannelsesordning for kontor med specialer; speciale administration Nr. 16145	
Niveau	Avanceret
Varighed	1 uge
Mål og øvrige rammer	<ol style="list-style-type: none"> 1. Eleven kan anvende relevante kommunikationsmodeller til mundtlig kommunikation. 2. Eleven kan bruge forskellige former for kommunikation målrettet målgruppen med det formål, at få budskabet frem. 3. Eleven behersker egen rolle i en kommunikationssituation og hvilken betydning fremtoning og sprogbrug har for kommunikationens udfald.

Fordeling af faget:

Målpindene gennemføres af Next på skoleperiode 1 (4 dage) og skoleperiode 4 (1 dag)

Destinationer

Uddannelsesordning for kontor med specialer; speciale administration. Nr. 16581	
Niveau	Avanceret
Varighed	0,6 uge
Mål og øvrige rammer	<ol style="list-style-type: none"> 1. Eleven har et grundlæggende kendskab til destinationer/regioner/megabyer 2. Eleven kan anvende metoder til at indsamle og vurdere informationer om destinationer. 3. Eleven kan anvende viden om destinationer i vejledning af kunder og vurdere, hvilke der er relevante at inddrage i udarbejdelse af udvalgte destinationsprofiler 4. Eleven har kendskab til sælgers behov for kriseberedskab og kendskab til Udenrigsministeriets kriseberedskab

Fordeling af faget:

Målpindene 2 og 3 gennemføres af NEXT i skoleperiode 1.

Målpindene 1 og 4 gennemføres som virksomhedsforlagt undervisning hos SGH i skoleperiode 1 (pind 1: koder på bagagetags).

Datahåndtering

Uddannelsesordning for kontor med specialer; speciale administration. Nr. 20706

Niveau	Avanceret
Varighed	0,6 uge
Mål og øvrige rammer	<ol style="list-style-type: none">1. Formålet med faget er, at eleven kan håndtere virksomhedens data og præsentere data, herunder visuelt, samt at eleven kan håndtere data i forhold til beskyttelse af personoplysninger.2. Eleven har forståelse af dataetiske problemstillinger i forhold til indsamling af data og kan anvende grundprincipper for dataetik samt kan anvende regler om datasikkerhed og beskyttelse af personoplysninger

Fordeling af faget:

Målpindene gennemføres som virksomhedsforlagt undervisning hos SGH i skoleperiode 2.

Teambuilding

Uddannelsesordning for kontor med specialer; speciale administration. Nr. 16581

Niveau	Avanceret
Varighed	0,8 uge
Mål og øvrige rammer	<ol style="list-style-type: none">5. Eleven kender samarbejdsformer og arbejdsroller i et teamwork.6. Eleven kan planlægge, gennemføre og evaluere en opgave som en del af et team.7. Eleven kender de mekanismer, der skaber et højtydende team med stærke indbyrdes relationer og kan bidrage til udvikling af relationerne.

Målpindene gennemføres som virksomhedsforlagt undervisning hos SGH i skoleperiode 1.

Logistik

Uddannelsesordning for kontor med specialer; speciale administration. Nr. 16581

Niveau	Avanceret
Varighed	1,2 uge

Mål og øvrige rammer	8. Eleven kender samarbejdsformer og arbejdsroller i et teamwork. 9. Eleven kan planlægge, gennemføre og evaluere en opgave som en del af et team. 10. Eleven kender de mekanismer, der skaber et højtydende team med stærke indbyrdes relationer og kan bidrage til udvikling af relationerne.
-----------------------------	---

Målpindene gennemføres som virksomhedsforlagt undervisning hos SGH i skoleperiode 2 (2 dage) og skoleperiode 4 (4 dage)

EU og Internationalisering

Uddannelsesordning for kontor med specialer; speciale off administration. Nr. 10871

Niveau	Avanceret
Varighed	0,4 uge
Formål	Formålet med faget er at give eleven forståelse af, EU og andre myndigheders krav og regler på afviklingen af konkrete opgaver. Ligeledes skal eleven have en forståelse for procedurer fra overordnede sammenslutninger, der også indvirker på de konkrete opgaver.
Mål og øvrige rammer	1. Eleven har kendskab til de internationale sammenhænge hvor Danmark og offentlige myndigheder er samarbejdspartnere 2. Eleven kan redegøre for hvordan internationale beslutningsprocesser inddrager offentlige virksomheder og hvordan beslutninger, herunder lovgivning, implementeres i Danmarks retsgrundlag, og deraf påvirker den enkelte borgers retssikkerhed 3. Eleven kender til EU's beslutningsproces samt hvilke forhold, der påvirker eller ændrer politiske beslutninger og prioriteringer i EU. Eleven kan anvende viden om de forskellige og til tider modsatrettede roller og forpligtelser, den offentlige virksomhed har over for borgere og brugere samt over for det omgivende og internationale samfund

Fordeling af faget:

Målpindene 1- 3 gennemføres som virksomhedsforlagt undervisning hos SGH i skoleperiode 3 (2 dage).

Jura for rejse- og turistbranchen

Uddannelsesordning for kontor med specialer; speciale administration. Nr. 16582

Niveau	Avanceret
Varighed	1 uge
Mål og øvrige rammer	1. Eleven kan anvende grundlæggende regler om private kunder og erhvervskunders rettigheder og pligter ved salg af rejser og ophold i forhold til pakkerejseloven og købeloven, herunder indgå i en vurdering

	<p>af typiske standardaftalevilkår/almindelige betingelser og i kunders reklamationer</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Eleven kan forholde sig til grundlæggende aftaleretlige regler ved indgåelse af kontrakter med leverandører. 3. Eleven kan indgå i en vurdering af, hvornår en hændelse er omfattet af Rejsegarantifonden 4. Eleven kan afdække, hvornår der skal indhentes visum i forbindelse med en rejse eller ophold på baggrund af kendskab til principperne for visum, EU aftaler og Schengen traktaten 5. Eleven har kendskab til grundlæggende principper for forsikring i forhold til rejser og kendskab til de mest almindelige typer af forsikringsprodukter
--	--

Fordeling af faget:

Målpindene gennemføres på NEXT i skoleperiode 3 (4 dage).

Service og international kulturforståelse.

<p>Uddannelsesordning for kontor med specialer; speciale administration. Nr. 35350</p> <p>Varighed 1,0 uger</p>
<p>Eleven skal:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Eleven får kendskab til det geografiske og kulturelle verdensbillede for derigennem at kunne forstå de kulturelt betingede normer, der påvirker menneskers holdninger og forventninger til at forbruge og yde service. 2) Eleven forstår, at service og international kulturforståelse handler om den interaktive markedsføring af det danske turistprodukt og dermed er et redskab for medarbejderen til at yde en god og differentieret service over for internationale kunder. 3) Eleven får gennem brugen af Geert Hofstedes kulturparametre en perspektiveret og anvendelig sammenligning af forskellige kulturkredse. 4) Eleven skal beherske forståelsen af kundernes kulturbestemte adfærd i en servicemæssig sammenhæng.

Fordeling af faget:

Målpindene gennemføres af NEXT i skoleperiode 3 (3 dage). Vægten i målpindene lægges på den kulturbestemte adfærd.

Kvalitet og service

Uddannelsesordning for kontor med specialer; speciale administration. Nr. 35046	
Niveau	Avanceret
Varighed	1 uge
Formål	Formålet med faget er at give eleven kendskab til sammenhængen mellem kvalitet og service. Eleven skal således have en grundlæggende forståelse

	for de omkostningsmæssige konsekvenser af god og dårlig kvalitet i leveringen af serviceydelser og produkter.
Mål og øvrige rammer	<p>Eleven skal</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) kende servicefunktionernes sammenhæng med og indplacering i virksomhedens organisation, 2) kende betydningen af kvalitet og service for kunders og samarbejdspartners syn på virksomheden, 3) kende nødvendigheden af en velfungerende kommunikation for at opnå et effektivt samarbejde mellem virksomhedens enheder, 4) kende begreberne ekstern og intern kvalitet, 5) kunne yde en god service i udførelsen af de administrative funktioner, 6) kunne anvende begreberne kvalitet og service i udførelsen af konkrete arbejdsfunktioner, f.eks. telefonbetjening og receptionsfunktioner og 7) beherske at formulere sig præcist og nuanceret i forhold til omverdenen i forbindelse med bl.a. telefonbetjening, korrespondance og anden ekstern kommunikation.

Fordeling af faget:

Introduktion til begreber m.v. for målpindene 1-4 gennemføres af NEXT i skoleperiode 1(1 dag) og skoleperiode 4 (1 dag).

Den brancherettede del af målpindene 1-4 samt målpindene 5-7 gennem som virksomhedsforlagt undervisning hos SGH i skoleperiode 1 (1 dag), skoleperiode 2 (1 dag), skoleperiode 4 (1 dag) og skoleperiode 5 (1 dag).

Konflikthåndtering - AMU fag

Nummer: 44853

Titel: Kommunikation og konflikt håndtering - service

Varighed: 3,0 dage.

Handlingsorienteret målformulering for arbejdsmarkedsuddannelserne

Deltageren kan skelne mellem professionel serviceorienteret adfærd og mellem konfliktfremmende og -dæmpende adfærd og kan anvende dette gennem sin personlige fremtræden og adfærd i forbindelse med serviceydelser.

Endvidere kan deltageren anvende enkle teknikker til håndtering af konflikter med baggrund i forståelse af menneskers psykologiske spil og forskellige roller, herunder egne roller og adfærd i forhold til kolleger, ledelse samt brugere, som fx kunder, patienter, beboere m.v. Der ud over kan deltageren udvise forståelse for krisereaktioner.

Endelig kan deltageren anvende samtale teknik og udvise forståelse for andres liv- og arbejds-situationer på en respektfuld måde og håndtere aggressive episoder på en hensigtsmæssig serviceorienteret og mindre konfrontativ måde.

Varighed:

Uddannelsens varighed: 3 dage

Eksamen:

Uddannelsesbevis udstedes af uddannelsesstedet til de deltagere, som efter underviserens vurdering har gennemført uddannelsen med tilfredsstillende resultat

Fordeling af faget:

Den teoretiske del af introduktionen til fagbegreber (konflikttrappe m.m.) gennemføres på Next i skoleperiode 3 (1 dag)

Øvrige målpinde gennemføres som virksomhedsforlagt undervisning hos SGH i skoleperiode 3, 4 og 6 (4 dage).

Førstehjælp og elementær brandbekæmpelse

Uddannelsesplan for førstehjælpere med særligt ansvar. Dansk førstehjælpsråd.

1. Førstehjælp for hjælpere med særligt ansvar.

Deltageren kan handle ud fra førstehjælpens 4 hovedpunkter i forbindelse med førstehjælps- og hjertestopsituationer.

Deltageren kan handle hensigtsmæssigt ved ulykker, der umiddelbart er livstruende, eller som kan udvikle sig til livstruende situationer, herunder skabe sikkerhed, vurdere personer, tilkalde hjælp 1-1-2 - evt. få råd og vejledning via regionernes akuttelefoner, lejre personer og yde psykisk førstehjælp.

Deltageren kan give basal genoplivning til en bevidstløs voksen person uden normal vejtrækning - både med og uden en hjertestarter. Deltageren kender muligheden for hjælp fra den sundhedsfaglige person på alarm 1-1-2.

Deltageren kan yde førstehjælp til små akutte skader, herunder skader på bevægeapparatet, samt kan søge vejledning via akuttelefonen om relevant hjælp til den tilskadedkomne. Deltageren kan yde førstehjælp til akutoptåede sygdomme, og kan reagere relevant på den tilskadedkomnes tilstand, samt sikre relevant videre hjælp.

Det centrale indhold på uddannelsen

- Det komplette indhold af Basisuddannelsen "Førstehjælp ved hjertestop"
- Særtillæg 1, indholdet af del 2 i "Førstehjælp ved ulykker"
- Det komplette indhold af Basisuddannelsen "Førstehjælp til blødninger"
- Det komplette indhold af Basisuddannelsen "Førstehjælp ved skader på bevægeapparatet"
- Det komplette indhold af Basisuddannelsen "Førstehjælp til småskader"
- "Førstehjælp til sygdomme"
- Forbrændinger, ætsninger og forgiftninger

Samlet tidsanvendelse: Minimum 12 timer

Uddannelsesplan for Færdselsrelateret førstehjælp, bil, MC og traktor

Deltageren kan handle ud fra førstehjælpens hovedpunkter og ABC-principperne, samt udføre relevant livreddende førstehjælp til tilskadekomne i forbindelse med de typiske trafik- og færdselsrelaterede ulykker på vej og gade hvor bil, MC eller traktor er involveret.

Deltageren kan handle ved færdselsrelaterede bil-, MC-ulykker, der umiddelbart er livstruende, eller som kan udvikle sig til livstruende situationer, og yde relevant førstehjælp, til såvel lettere og svære tilskadekomne og kan overlevere hele hændelsesforløbet til ambulancepersonale.

Deltageren kan overskue, hvor der kan opstå farlige situationer ved kørsel med bil, MC og traktor. Deltageren har reflekteret over egen holdning og muligheder for at handle forebyggende ved de typiske årsager til, at personer bliver dræbt eller kvæstet i trafikken.

Det centrale indhold på uddannelsen

- Præsentation af uddannelsens rammer, undervisningsform og indhold samt krav
- Forebyggelse med materialet fra "Rådet for Sikker Trafik" og DFR
- Håndtering af trafikulykker ud fra de 4 hovedpunkter
- Nødflytning fra bil og sikkerhed på ulykkessted
- Førstehjælp til hyppigst forekomne skader ved trafikulykker

Gennemførelsen af uddannelsen:

Uddannelsen skal afvikles med et minimum af teori og primært gennemføres ved hjælp af virkelighedsnære øvelser, deltagerrefleksion og praktisk træning. Øvelser og træning skal afvikles på relevant og egnet areal, hvor cykel og bil mv. kan indgå, og tage udgangspunkt i ulykkestyper hvor bil er involveret.

I denne plan for tilvalgsuddannelse antages, at denne uddannelse afvikles sammen med basisuddannelsen "Førstehjælp ved hjertestop" som et samlet kursusforløb. Der henvises til funktionsuddannelsen vedr. sammensætningen af de to uddannelser.

Afvikles tilvalgsuddannelsen "Færdselsrelateret førstehjælp til Bil/MC/Traktor" som et selvstændigt kursus, skal det afvikles på 4,5 timer, idet der tillægges dele vedr. indledning og afslutning som de er beskrevet i basisuddannelsen "Førstehjælp ved hjertestop".

Særlige bemærkninger:

Hvis beviset for "Færdselsrelateret førstehjælp bil, MC og traktor" skal bruges ved erhvervelse af kørekort, skal deltageren også have erhvervet 4 timers "Førstehjælp ved hjertestop" som en del af et forløb hvori nærværende uddannelse indgår eller i forbindelse med erhvervelse af "Færdselsrelateret førstehjælp for unge knallertførere" jf. Kørekortbekendtgørelsens § 36, pkt. 5 inden for de seneste 36 mdr.

Denne uddannelse er kun gyldig, til erhvervelse af bil-, MC- eller traktorkørekort. Se evt. meritreglerne i kørekortsbekendtgørelsen.

Beviset på denne tilvalgsuddannelse, Færdselsrelateret førstehjælp bil, MC og traktor, må højst være 1 år når ansøgning om kørekort indleveres.

Samlet tidsanvendelse: Minimum 4 timer

Kvalitetskrav til Færdselsrelateret Bil, MC og Traktor:

Instruk-tør	Registreret hos Dansk Førstehjælpsråd og har modtaget særlig information om at kurset skal gennemføres praktisk.
U/V ma-teriel	<p>Udarbejdes jf. kompetencemålene af den enkelte instruktør eller leveres af egen organisation.</p> <p>Forebyggelsesdelen skal gennemføres med det gældende materiale fra Rådet for Sikker Trafik.</p> <p>På uddannelsen skal indgå en række færdselsrelaterede øvelser på relevant P-areal/vej, og der kræves derfor, at der er minimum én bil og én cykel til rådighed for disse øvelser. Det er ikke et krav at de er funktionsdygtige, men de skal kunne indgå som øvelseselementer ifm. praktiske øvelser mm.</p> <p>Der må maksimalt være 4 personer pr. HLR træningsdukke. Bemærk tid pr. deltager i uddannelsesplan "Førstehjælp ved hjertestop".</p> <p>Det forventes, at AED/hjertestartertræneren kan advisere og har træningselektroder til placering på dukkerne.</p> <p>Der må maksimalt være 6 personer pr. AED træner.</p>
Delta-germa-teriale	Der skal udleveres en førstehjælpsbog/hæfte pr. deltager. DFR anbefaler, at bogen/hæftet efterfølgende er deltagerens ejendom. Førstehjælpsbogens/-hæftets indhold skal være dækkende i forhold til den gennemførte førstehjælpsuddannelse og således omfatte uddannelsens hoved- og delkompetencebeskrivelser. Det udleverede materiale skal være udarbejdet efter Dansk Førstehjælpsråds retningslinjer for udarbejdelse af førstehjælpsbøger.
Bevis-udste-delse	<p>Der genereres et elektronisk DFR-bevis, såfremt deltageren har været aktiv og deltagende i alle timerne samt kan håndtere kompetencemålene. Dette vurderes af instruktøren. Der skal afkrydses i:</p> <p><input type="checkbox"/> Færdselsrelateret førstehjælp bil/MC/ traktor (4 timer)</p>

3. ELEMENTÆR BRANDBEKÆMPELSE

Formål

Dette "brandkursus" giver en grundlæggende indføring i brandforebyggelse og brandbekæmpelse. Der undervises i, hvordan en brand udvikler sig, hvordan brand og røg spreder sig og hvilke forholdsregler, man skal tage, hvis der opstår brand. De daglige sikkerhedsforanstaltninger bliver gennemgået med fokus på områder, der kræver særlig opmærksomhed. Der undervises i forskelligt slukningsudstyr, og der indgår praktiske slukningsøvelser for alle deltagere.

Formålet med faget er, at eleverne ved, hvordan de bør forholde sig i tilfælde af brand og ved simple hjælpemidler og metoder kan slukke en mindre brand samt hindre brandudbredelse.

Undervisningens mål og indhold fremgår af Dansk Brand- og Sikringsteknisk Instituts (DBI) uddannelsesplaner for elementær brandbekæmpelse.

Rammer for valg af indhold

Der undervises i overensstemmelse med Dansk Brand- og Sikringsteknisk Instituts retningslinjer i elementær brandbekæmpelse.

Afsluttende bedømmelse

I henhold til Dansk Brand- og Sikringsteknisk Instituts retningslinjer.

Særlige bemærkninger

Instruktørerne skal have gyldigt instruktørbevis i henhold til Dansk Brand- og Sikringsteknisk Instituts retningslinjer.

Samlet tidsanvendelse: Minimum 3 timer.

Målpindene punkt 3, elementær brandbekæmpelse, gennemføres på NEXT på skoleperiode 1. Øvrige målpinde gennemføres som virksomhedsforlagt undervisning på SGH i skoleperiode 3.

Introduktion til bæredygtig omstilling - AMU fag

Nummer: 49785

Titel: Intro til bæredygtig omstilling

Varighed: 2,0 dage.

Deltageren kan på baggrund af kendskab til begrebet "bæredygtighed" i forbindelse med f.eks. miljøkrav, mærkningsordninger og/eller certificeringer, aktivt komme med forslag til og vurdere bæredygtighed i egen praksis og jobfunktion. Deltageren kan i samarbejde med andre medvirke til at omstille en proces, et produkt eller en service i virksomheden med henblik på udvikling af virksomhedens bæredygtighedsmål og indsatsområder. Varighed:

Uddannelsens varighed: 2 dage

Eksamen:

Uddannelsesbevis udstedes af uddannelsesstedet til de deltagere, som efter underviserens vurdering har gennemført uddannelsen med tilfredsstillende resultat

Fordeling af faget:

Målpindene gennemføres af NEXT i skoleperiode 1 (2 dage).

Psykologi

Bekendtgørelse om grundfag, erhvervsfag og erhvervsrettet andetsprogsdansk i erhvervsuddannelserne (BEK nr. 683 af 08/06/2016)

Bilag 16

Psykologi

Niveauer for faget og vejledende varighed

Niveau F: 1,0 uge

Niveau E: 1,0 uge

Niveau D: 1,0 uge

Niveau C: 1,0 uge

For eux-forløb er den vejledende varighed af faget 3,0 uger på niveau C, uanset elevens forudgående niveau.

Identitet og formål

1.1. Identitet

Psykologi handler om mennesker og deres adfærd og de bevæggrunde vi har i forhold til vore handlinger. Det er videnskaben om menneskets psykiske processer, om måden at opfatte, opleve, handle og reagere på.

Psykologi sætter fokus på individet set i en kulturel og samfundsmæssig sammenhæng, herunder med en international dimension, samt sætter fokus på sociale processer og relationer i hverdags- og arbejdslivet. Derudover handler psykologi om forskelle mellem personligheder, læring, udvikling, psykiske sygdomme og psykiske forhold i arbejdslivet.

I det samfundsmæssige perspektiv bidrager faget med en øget bevidsthed om kommunikation i alle dens former, samarbejde, konflikthåndtering og vilje til forandring, både for det enkelte menneske og for organisationer.

Faget rækker ind i andre fag, hvor samarbejde, kommunikation og relationsdannelse også er i fokus, således at eleverne får handlekompetencer i kommunikation og samarbejde i deres uddannelse og erhverv.

Faget indbyder til et åbent samspil mellem teori og praksis, da det handler om mennesker og deres adfærd og relationer i praksis. Teorien giver dermed en baggrund for at kunne handle hensigtsmæssigt i praksis.

1.2. Formål

Formålet med faget er, at eleven opnår forståelse for psykologiens temaer, primært i forhold til det normalfungerende menneske, herunder udviklingspsykologi, socialpsykologi og på D/C niveauet personlighedspsykologi, så eleven kan reflektere over psykologiske problemstillinger, som eleven møder i en erhvervsfaglig sammenhæng.

Formålet med faget er endvidere, at eleven gennem praktiske cases opnår psykologiske og kommunikative kompetencer til at beskrive og løse psykologiske problemstillinger, der vedrører individ og samarbejde i relation til elevens uddannelse og erhverv.

Formålet med faget er at give eleven en psykologisk forståelse i et førstpersons perspektiv ud fra dennes personlige ståsted i livet, med inddragelse af livserfaringer og hverdagslivsforståelser, for eksempel fra elevens praksis. Den psykologiske viden skal kunne sættes i forbindelse med den enkeltes elevs psykologiske virkelighed og elevens konkrete praksisforståelse.

På D/C niveauet er formålet yderligere, at eleverne opnår evne til at analysere og reflektere over psykologiske forhold, samt kompetence til at forholde sig kritisk til psykologiske undersøgelser og teorier. Faget bidrager til at udvikle elevens kompetencer i at forstå og respektere menneskers forskellighed på baggrund af personlige, sociale og kulturelle faktorer, hvilket er medvirkende til at gøre dem kompetente til at navigere i en foranderlig og globaliseret verden.

2. Faglige mål og fagligt indhold

2.1. Faglige mål

Undervisningens mål er, at eleven:

Niveau E	Niveau D
1. Under vejledning kan navngive basale psykologiske forhold, begreber og tankegange, der vedrører det enkelte individ, dets udvikling og de grupper og sociale sammenhænge, det indgår i,	1. Kan redegøre for og forklare udvalgte stofområder indenfor psykologien, primært i forhold til det normalfungerende menneske,

<p>2. kan navngive og referere til elementære psykologiske problemstillinger med relevans for elevens uddannelse eller erhverv,</p> <p>3. kan navngive og i afgrænset omfang beskrive kommunikationens, samarbejdets og samspillets betydning med udgangspunkt i eksempler med erhvervsfaglig relevans,</p> <p>4. kan identificere og analysere sproglige og ikke-sproglige udtryks- og adfærdsformer med udgangspunkt i konkrete eksempler fra kendte situationer og</p> <p>5. kan opfatte og identificere kommunikationsformer, der er bestemt af alder, køn og social- og kulturel baggrund, herunder situations- og rollebestemt kommunikation.</p>	<p>2. kan diskutere og anvende væsentlige psykologiske teorier til løsning af problemstillinger med relevans for elevens uddannelse og erhverv,</p> <p>3. kan identificere og udvælge psykologisk viden til løsning af konkrete problemstillinger indenfor elevens erhverv,</p> <p>4. kan anvende relevant psykologisk viden til løsning af konkrete problemstillinger med relevans for elevens uddannelse og erhverv,</p> <p>5. kan diskutere og se sammenhænge mellem kulturelle faktorer og deres indflydelse på egen og andres adfærd og</p> <p>6. kan forklare og formidle alsidig psykologisk viden på en klar og præcis måde.</p>
---	--

2.2 Kernestof

Undervisningen omfatter følgende emner, der vægtes efter relevans for elevens uddannelse og erhverv.

På niveau D og C omfatter undervisningen fire grundlæggende psykologiske områder, der vægtes efter relevans for elevens uddannelse og erhverv.

<p>Niveau E</p> <p>1. Udviklingspsykologi</p> <p>a. Menneskets udvikling i et livslangt perspektiv, herunder betydning af arv, miljø og kultur</p> <p>b. Menneskeligt udviklingspotentiale i forhold til dets naturlige omgivelser og ressourcer</p> <p>2. Socialpsykologi</p> <p>a. Gruppepsykologiske processer, roller og social indflydelse</p> <p>b. Sprog, krop og kommunikation</p> <p>c. Konfliktløsning</p> <p>d. Mennesket og de samfundsmæssige betingelser – at forholde sig til og tage del i samfundet</p>	<p>Niveau D</p> <p>1. Udviklingspsykologi</p> <p>a. Menneskets udvikling i et livslangt perspektiv, herunder betydning af arv, miljø og kultur</p> <p>b. Omsorg, sårbarhed og resiliens</p> <p>2. Socialpsykologi</p> <p>a. Gruppepsykologiske processer og social indflydelse</p> <p>b. Stereotyper og fordomme</p> <p>3. Kognition og læring</p> <p>Psykologiske, sociale og kulturelle forholds betydning for læring og hukommelse</p> <p>4. Personlighed og identitet</p> <p>a. Selv, identitet og personlighed</p> <p>b. Individuelle forskelle i livsstil og håndteringen af udfordringer, herunder stress og coping</p>
---	---

3. Tilrettelæggelse

3.1. Didaktiske principper

Undervisningen tilrettelægges således, at eleven opnår en helhedsorienteret og sammenhængende forståelse for de psykologiske forhold, som undervisningen omfatter.

Undervisningen tilrettelægges, så arbejdet med praktiske opgaver understøtter og motiverer elevens forståelse for fagets teori, samt højner elevens forståelse for praksissituationer.

Undervisningen inddrager psykologiske problemstillinger, der vedrører elevens erfaringsverden med relevans for elevens uddannelse, erhverv og egen personlige udvikling.

3.2. Arbejdsformer Faget udfolder sig med diskussioner, øvelser, cases og rollespil i en værkstedslignende undervisning, så eleven får mulighed for at koble den teoretiske viden til uddannelse, erhverv og sin egen person.

3.3. It

Eleven skal arbejde med informations- og kommunikationsteknologi på en sådan måde, at eleven ikke alene søger, men også selv producerer viden.

Informations- og kommunikationsteknologi anvendes ved:

1. Informationssøgning,
2. bearbejdning og formidling og
3. samarbejde og videndeling.

I undervisningen vil det være en fordel at perspektivere til digitale (velfærds-)teknologier og medier i det erhverv, som elevens uddannelse retter sig imod.

3.4. Samspil med andre fag

Faget har et naturligt og aktivt samspil med andre fag, der indeholder områder som service, kommunikation og samarbejde både uddannelsesmæssigt og praksisrelateret.

Et kendskab til og bevidsthed om menneskers adfærd, relationer og reaktionsmønstre vil således udvikle elevens handlekompetencer og optimere en hensigtsmæssig adfærd.

Tværfaglighed og perspektivering til andre fag kan med fordel ske både på tværs af fag og på tværs af emner.

4. Dokumentation

Niveau F og E

Dokumentationen skal afspejle elevens erhvervsfaglige kompetencer og studiekompetence i form af fordybelse i fagets emner samt faglig og metodisk korrekthed. Som eksempler på dokumentation af faget kan nævnes portfolio, temaopgaver, mundtlige fremlæggelser, evt. med Power Point præsentationer, eller elevbesvarelser som repetition eller opfølgning på undervisningen med udgangspunkt i niveauets indhold og dybde. Dokumentation kan også være i form af anvendelse af digitale medier i undervisningen, en video, der viser elevens arbejde med en konkret problemstilling eller et bestemt tema.

Niveau D og C

Eleven udarbejder løbende dokumentation som på niveau F og E.
Eleven udarbejder en dokumentation i et selvvalgt emne, som tager udgangspunkt i det erhvervsfaglige hovedområde eller den uddannelse, som eleven har valgt. Eleven udarbejder en skriftlig disposition for dokumentationen i det selvvalgte emne. Elevens skriftlige disposition skal godkendes af eksaminator, for at eleven kan delt

5. Evaluering

5.1. Løbende evaluering

Der henvises til § 5, stk. 5.

5.2. Afsluttende standpunktsbedømmelse

Der henvises til § 6.

Faget gennemføres med en uddannelsestid på 2 uger. Med niveauerne E og D.

Fordelingen af faget:

Målpindene 1, 2 og 5 samt introduktion til målpindene 3+4 på E og målpindene 1, 2, 5 og 6 samt introduktion til målpindene 3+4 på D, gennemføres af NEXT i skoleperioderne 4 og 7.

Målpindene 3+4 på E og D introduceres og udbygges ved virksomhedsforlagt undervisning i skoleperioderne 3 og 7.

Præsentationsteknik og personlig fremtræden

Uddannelsesordning for kontor med specialer; speciale administration. Nr. 35058

9.7. Præsentationsteknik og personlig fremtræden

Niveau Avanceret

Varighed 1 uge

Formål Formålet med faget er, at eleven får trænet sin personlige fremtræden og får mulighed for at afprøve eller erfare forskellige præsentationsteknikker, således at eleven efterfølgende selvstændigt kan planlægge en præsentation eller instruktion af et givet emne for en given målgruppe. Eleven skal kende baggrunden for, at samme emne kan præsenteres forskelligt afhængigt af målgruppe og mål med præsentationen.

Mål og øvrige rammer

Eleven skal

- 1) kunne præsentere og instruere på baggrund af et selvvalgt emne,
- 2) kunne vurdere egne præstationer og eventuelt forbedre disse for at kunne gennemføre præsentation og instruktion,
- 3) kunne vurdere og vælge den form der passer til målgruppen i en given situation,
- 4) beherske forskellige former for værktøj til brug for udarbejdelse af oplæg til præsentation og instruktion fx mind map systemet, lektionsplan, manual o.s.v. og
- 5) beherske forskellige gennemførelsesteknikker og visualiseringsværktøjer, fx overhead, tavle, flip-over og skriftlige oplæg.

Fordeling af faget:

Målpindene gennemføres af NEXT i skoleperiode 6 (4 dage).

Målpindene 1 og 4 udbygges som virksomhedsforlagt undervisning hos SGH i skoleperiode 6 (1 dag), med vægten på de jobrelevante præsentationsværktøjer der er til rådighed i lufthavnen (bl.a. mikrofontræning).

Personligt salg – kundens behov og løsninger – AMU-fag

Nummer: 46472

Titel: Personligt salg - kundens behov og løsninger

Varighed: 3,0 dage.

Handlingsorienteret målformulering for arbejdsmarkedsuddannelserne

Deltageren kan i sit daglige arbejde varetage kundekontakten i en salgssituation.

Deltageren kan anvende forskellige salgsteknikker, der benyttes i en struktureret personlig salgssamtale, eksempelvis spørgeteknik, behovsanalyse og argumentationsteknik.

Deltageren kan yde efterservice og behandle eventuelle klager i forhold til gældende lovgivning.

Indhold:

Efter uddannelsen kan deltageren anvende forskellige salgsteknikker til at afdække kundens købsbehov og -motive samt præsentere kunden for en optimal løsning. Deltageren bliver i stand til at aflæse forskellige kundetyper, så der kan gennemføres en tilpasset salgssamtale.

Fordeling af faget:

Der introduceres til faget på NEXT i skoleperiode 7 (1 dag).

Resten af faget gennemføres som virksomhedsforlagt undervisning hos SGH i skoleperiode 7 (2 dage), idet vægten tydeligt lægges på kundens behov og hensigtsmæssig løsning.

Fastlæggelse af mål ved personligt salg – AMU fag

Nummer: 43179

Titel: Fastlæggelse af mål ved personligt salg

Varighed: 2,0 dage.

Handlingsorienteret målformulering for arbejdsmarkedsuddannelserne

Deltageren kan fastlægge mål for det personlige salg med udgangspunkt i butikkens strategi eller indsatsområder, eksempelvis indenfor omsætning, bruttoavance, antal ekspeditioner, basket size og hitrate.

Deltageren kan efterfølgende følge op på egne fastlagte mål.

Deltageren kan videndele sine erfaringer med fastsættelse af mål, og planlægge samme effekt generelt for butikken.

Fordeling af faget:

Der introduceres til faget på NEXT i skoleperiode 7 (1 dag).

Resten af faget gennemføres som virksomhedsforlagt undervisning hos SGH i skoleperiode 7 (1 dag), idet vægten lægges på andre succeskriterier ud fra f.eks. regler for compensation samt deltagelse i teamets arbejde.

Forretningsengelsk

Uddannelsesordning for kontor med specialer; speciale administration. Nr. 10885

Varighed: 10,0 dage.

Niveau: Avanceret

4. Eleven kan udtrykke sig mundtligt og skriftligt på engelsk i et varieret sprog i kommunikative sammenhænge af primært erhvervs-mæssig karakter og sekundært af samfundsmæssig og almen karakter.
5. Eleven kan anvende IT i kommunikation, informationssøgning og tekstskrivning.
6. Eleven kan anvende digitale medier til at yde intern og ekstern service.
7. Eleven kan oversætte tekster fra dansk til engelsk og omvendt, så det passer til modtageren/målgruppen.
8. Eleven kan modtage og viderebringe beskeder fra engelsk til dansk og omvendt i et professionelt sammenhæng.

Fordeling af faget:

Målpindene gennemføres som virksomhedsforlagt undervisning hos SGH i skoleperiode 1 (1 uge) og på skoleperiode 3,4 og 5 (ialt 1,2 uge).

IT - integration af data

Uddannelsesordning for kontor med specialer; speciale administration. Nr. 10885

Varighed: 1,0 uge

Niveau: Avanceret

Resultatform(er) -, 7-trinsskala, Standpunktskarakter. -, 7-trinsskala, Delkarakter.

1. Eleven kan på en hensigtsmæssig måde genanvende og integrere data mellem administrative it-systemer fx mellem regnskabsprogram og regnearksprogram, mellem regnearksprogram og præsentationsprogram, mellem databaseprogram og regnearksprogram/tekstbehandlingsprogram til specifikke opgavetyper. 01-07-2015 og fremefter
2. Eleven kan anvende de bedst egnede værktøjer i forbindelse med genanvendelse og integration, således at arbejdsopgaven løses rationelt og databehandlingsmæssigt korrekt.

Fordeling af faget:

It- integration af data gennemføres på skoleperiode 1 som virksomhedsforlagt undervisning hos SGH (5 dage)

Salg og markedsføring

Uddannelsesordning for kontor med specialer; speciale event. Nr. 12555,

Varighed: 0,8 uge

Niveau: Avanceret

Resultatform(er) -, 7-trinsskala, Standpunktskarakter. -, 7-trinsskala, Delkarakter.

1. Eleven skal beherske forretningsplanen og med den kunne beskrive kundesegmenter samt definere værdiskabelse, afsætningskanaler og midler til pleje af kunderelationer. 01-08-2015 og fremefter
2. Eleven skal kunne anvende de sociale platforme både i forhold til kommunikation, markedsføring, planlægning, gennemførelse og evaluering af events. 01-08-2015 og fremefter
3. Eleven skal kunne pleje kunderelationer og understøtte mersalg via brug af bl.a. sociale medier. 01-08-2015 og fremefter
4. Eleven skal kunne aflæse brugeradfærd og signalværdi i forbindelse med brug af sociale medier. 01-08-2015 og fremefter

Fordeling af faget:

Målpindene 1-4, gennemføres af NEXT i skoleperioden 1 (3 dage)og udbygges i virksomhedsforlagt undervisning hos SGH i samme skoleperiode 1 dag).

Struktur i administrative problemstillinger II

Uddannelsesordning for kontor med specialer; speciale adm. Nr. 15848

Varighed: 0,4 uge (2 dage)

Niveau: Uden niveau

Resultatform(er) Bestået / ikke bestået, Standpunktskarakter.

1. Eleven kan disponere emner og skabe overblik og struktur i projektrapporter
2. Eleven kan arbejde med informationsindsamling, herunder kildekritik og copyright i forhold til udarbejdelse af projektrapporter

3. Eleven kan anvende avancerede funktioner i tekstbehandling til kvalitetssikring af rapporter, herunder typografier, sideopsætning, indholdsfortegnelse, stikordsregister, fodnoter, hyperlinks mv.

Fordeling af faget:

Målpindene gennemføres hos NEXT i skoleperiode 4 (2 dage) med særligt fokus på udarbejdelse af projektrapporter.

Håndtering og strukturering af længere tekster – AMU fag

Uddannelsesordning for kontor med specialer; speciale adm. Nr. 47214

Varighed: 0,2 uge (1 dag)

Niveau: Uden niveau

Resultatform(er) Gennemført / ikke gennemført, Standpunktskarakter.

1. Eleven kan skabe overblik over og struktur på længere tekster som fx rapporter, håndbøger og vejledninger ved hjælp af typografier til fx overskriftsformatering og -nummerering samt navigere i tekster ved hjælp af forskellige dokumentvisninger. 01-04-2015 og fremefter
2. Endvidere kan eleven i forbindelse med udarbejdelse af dokumenter på flere sider definere sideopsætning, herunder sidehoved og -fod samt oprette fx forside, indholdsfortegnelse, stikordsregister, fodnoter, hyperlinks, bogmærker og krydshenvisninger.

Fordeling af faget:

Målpindene for faget gennemføres hos NEXT i skoleperiode 4 (1 dag)

Databasevedligeholdelse til jobbrug - AMU fag

Nummer: 44338

Titel: Databasevedligeholdelse til jobbrug

Varighed: 2 dage.

Handlingsorienteret målformulering for arbejdsmarkedsuddannelserne

Deltageren kan arbejde i virksomhedens eksisterende databaser med henblik på at finde, oprette, redigere og slette data f.eks. til styring af varer eller kundeoplysninger. Deltageren kan udvælge bestemte data ved hjælp af søgekriterier og således yde service over for kunder og andre interessenter.

Håndtering og strukturering gennemføres som virksomhedsforlagt undervisning hos SGH i skoleperiode 4 og 5(i alt 5 dage)

Lean-kortlægning af værdistrøm i administration – AMU-fag

Nummer: 20971

Titel: Lean-kortlægning af værdistrøm i administration

Varighed: 2 dage.

Handlingsorienteret målformulering for arbejdsmarkedsuddannelserne

Du lærer om metoden bag værdistrømsanalysen med fokus på administrative arbejdsprocesser og bliver introduceret til administrative spildtyper, som du kan bruge til optimere værdistrømmen i din egen afdeling herunder optimering af ressourceforbrug.

Håndtering og strukturering foregår hos NEXT i skoleperiode 3 (2 dage).

Sidemandsoplæring - AMU-fag

Nummer: 40373
Titel: Sidemandsoplæring
Varighed: 2 dage.

Handlingsorienteret målformulering for arbejdsmarkedsuddannelserne

Deltageren kan anvende oplæringsmetoder, oplæringsmaterialer og kommunikation. Deltageren har kendskab til kompetence og indlæringsstil.

Håndtering og strukturering foregår hos NEXT i skoleperiode 3. (2 dage)

Kommunikation og formidling

Uddannelsesordning for kontor med specialer; speciale offentlig administration. Nr. 10860,

Varighed: 0,2 uge

Niveau: Avanceret

Målpinde:

4. Eleven behersker kommunikationsmodeller og principper for adfærdænderende kommunikation.
5. Eleven behersker metoder til at instruere og vejlede brugere og kolleger både mundtlig og skriftligt i fx selvbetjeningsløsninger.

Fordeling af faget:

Målpindene gennemføres som virksomhedsforlagt undervisning hos SGH i skoleperioden 7 (1 dage). Vægten lægges på kommunikation i mødet med brugeren.

Fagprøveforberedelse og fagprøve

Uddannelsen tager udgangspunkt i kontoruddannelse med specialet administration. Fagprøven gennemføres i princippet ud fra vilkårene i denne uddannelse, idet der på grund af det omfattende teoretiske indhold i uddannelsen er afsat en skriveperiode på 2 ugers varighed. Fagprøven tilrettelægges og afholdes af NEXT efter samråd med det lokale uddannelsesudvalg. Det er dog et krav, at eleverne introduceres til fagprøven på den sidste ordinære skoleperiode, dvs. skoleperiode 5.

Selve fagprøven er 30 minutters forsvar af det samlede fagprøveprojekt.

Eksamen foregår som udgangspunkt på dansk, men kan også foregå på svensk eller norsk, bortset fra i grundfaget dansk.

Skolen kan i øvrigt hvis forholdene gør det muligt, herunder at eksaminand, eksaminator og censor behersker et andet sprog i fornødent omfang, tillade at en eksaminand, der ønsker det, kan aflægge en prøve på et fremmedsprog, medmindre prøvens formål er at dokumentere eksaminandens færdigheder i dansk.

Gennemføres projektarbejdet som et gruppearbejde, skal projektet udformes sådan, at den enkeltes præstation bedømmes individuelt.

Bilag: 10 punkts plan

1. Uddannelsens formål

Uddannelsens formål er at dække behovet for faglært arbejdskraft inden for alle passagerrelaterede jobfunktioner i en lufthavn. Uddannelsen bygger overvejende oven på den merkantile fællesindgang.

2. Beskæftigelsesområde

Området som fællesnævner har ikke tidligere været dækket af uddannelse, idet enkeltfunktioner (ikke alle) har været dækket via andre uddannelser og kurser. Resten af oplæringen er sket via intern uddannelse i virksomheden. Uddannelsen ventes derfor ikke at erstatte eksisterende uddannelser.

3. Samarbejde med faglige udvalg

Uddannelsen er indledningsvis etableret som individuelt tilrettelagt erhvervsuddannelse. Ved en etablering som ordinær uddannelse vil der blive behov for at samarbejde med Faglige udvalg inden for Kontorområdet.

4. Uddannelsens varighed

Varigheden som individuelt tilrettelagt erhvervsuddannelse er planlagt med et hovedforløb på 2½ år. Varigheden som ordinær uddannelse vil sandsynligvis være den samme, idet grundforløbets længde kan variere. De nødvendige kompetencer fra grundforløbet bør dog kunne nås på 1 år 40 uger, idet hovedvægten er på de personlige kompetencer.

Der er ikke planlagt en trindeling i den individuelt tilrettelagt erhvervsuddannelse.

5. Elevgruppe

Uddannelse retter sig mod unge, der ønsker job i det internationale miljø en lufthavn er.

6. Afgrænsning til andre uddannelser

Uddannelsen er sammensat af elementer fra kontoruddannelse med specialer.

7. Beskæftigelsesmuligheder

Som elev på uddannelsen vil der være særdeles god mulighed for job i virksomheden efter endt oplæring. De videre advancement i SGH i de fleste tilfælde kræver et grundigt kendskab til procedurer og arbejdsmetoder i lufthavnen benyttes SGH en stor grad af intern rekruttering. Der vil dermed være gode karrieremulighederne med uddannelsen. Alternativt kan eleven opnå ansættelse i andre handlingsselskaber i lufthavnen.

8. Forventet tilgang

Ud fra SGH egne behov vil der kunne gennemføres uddannelse af 10-20 elever om året i SGH. Ved etablering som ordinær uddannelse vil der kunne ventes yderligere tilgang fra andre handlingsselskaber i lufthavnen.

9. Prognoser og analyser af kvalifikationsbehov

Behovet er baseret på det reelle behov som SGHS konstaterede. Der evalueres løbende på om det uddannelsesmæssige indhold som SGH og NEXT har skitseret passer med det kommende behov i SGH efter endt uddannelse.

10. Mål efter §1 i hovedbekendtgørelsen

Eleven mødes gennem uddannelsen med en rotation i flere afdelinger i SGH. Eleven modtager tilsvarende undervisning i en række fag der understøtter praktikfunktionerne. Eleven evalueres på egen indsats, hvor der stilles krav til selvstændighed, samarbejde og kommunikation. Alle elementer fra §1 indgår reelt i flere mål for eleven undervejs i uddannelsen.