

Lokal undervisningsplan (IEUD)

TRAFIKASSISTENT - LUFTHAVN

Juni 2026

Indholdsfortegnelse

1. Grundlag for uddannelsen	5
Praktiske oplysninger	5
Ideen	5
Lovgrundlag	5
Administration	6
Samarbejdsaftaler m.m.	6
2. Generelt for NEXT BUSINESS.....	7
Pejlemærker på NEXT	7
Fagligt indhold, pædagogiske metode og tilgang	7
Særligt for Hovedforløb	10
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	22
6. Bedømmelse og eksamen.....	24
7. Uddannelsesplanen	26
Tidsplan for uddannelsen.....	26
8. Skoleperioder 2025 - 2028.....	27
Skoleperiode 1 Bagage drop og Assistance center.....	27
Skoleperiode 2 Check in	28
Skoleperiode 3 Transfercenter.....	29
Skoleperiode 4 AnkomstsERVICE / Servicepoint	30
Skoleperiode 5 Service point	32
Skoleperiode 6 Passenger Service Gate Agent	32
Skoleperiode 7 Fagprøveforberedelse	33
Fagprøveforberedelse og fagprøve	34
Fravær.....	35
9. Aftalens indgåelse	35

10. Fagbeskrivelser	36
Kommunikation I praksis	36
Kommunikation og formidling	37
Destinationer	37
EU og Internationalisering	38
Grundlæggende regelforståelse – AMU FAG	38
Jura for rejse- og turistbranchen	39
Service og international kulturforståelse	39
Kvalitet og service	40
Konflikthåndtering - AMU fag	40
Førstehjælp og elementær brandbekæmpelse	41
Introduktion til bæredygtig omstilling - AMU fag	44
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	52
Håndtering og strukturering af længere tekster – AMU fag	52
Databasevedligeholdelse til jobbrug - AMU fag	52
Manøvrering af specialkøretøjer – AMU fag	53
A + B Lufthavnslogistik	53
Sikkerhed ved arbejde på forplads og ved flyside – AMU fag	54
Lastansvarlig ved lastning og losning af fly – AMU fag	55
Betjening og manøvrering af passagerbroer – AMU fag	55
Fagprøveforberedelse og fagprøve	56
10 punkts plan	56
1. Uddannelsens formål	56
2. Beskæftigelsesområde	56
3. Samarbejde med faglige udvalg	56
4. Uddannelsens varighed	56
5. Elevgruppe	57
6. Afgrænsning til andre uddannelser	57
7. Beskæftigelsesmuligheder	57

8. Forventet tilgang	57
9. Prognoser og analyser af kvalifikationsbehov	57
10. Mål efter §1 i hovedbekendtgørelsen	57

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 (profil 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 elev 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. Uddannelsen opstod fordi virksomheden havde rekrutteringsudfordringer og manglede en uddannelse som kombinerede kontoruddannelsen og lufthavnsoperatøren, 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 og Lufthavnsoperatør, der hører under henholdsvis det merkantile område og "Transport, Mekanik og Logistik".

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 trygt læringsmiljø, som støtter elevernes faglige og sociale læring. Klasseledelse drejer sig også om tydeligt at markere *begyndelse*, *overgange* og *afslutning* 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 projektorganiseret 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.

Bedømmelsesgrundlag 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.

Bedømmelseskriterier knytter sig til den afsluttende summativ 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. Praktikerkklæringen 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. Sådan 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

<https://www.retsinformation.dk/eli/lta/2022/956>

Bekendtgørelse om erhvervsuddannelser

<https://www.retsinformation.dk/eli/lta/2022/956>

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 2026 – 30. marts 2029

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 (SHG) 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 indcheckningsområderne
- Sikkerhedsopgaver
- Platformskørekort

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

- Transfer center og service counter

Praktikperiode 3

Dit tredje praktikophold tager dig en tur til Passagerservice Front og Back office funktioner, hvor du bl.a. skal arbejde med:

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

Praktikperiode 4

Dit fjerde 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/tilægne dig følgende:

- Gate Agent
- Brokører

Praktikperiode 5

Dit femte 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
-------------------------------	-----------

	Kend- skab	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 arbejdsskader		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		
		Kendskab	Kunne	Beherske
	- Assistance center (ASS) - Assistere kunder ved Self Service automater i indchecknings-områderne (AUTO) "Baggage Drop" (BAGDROP) - Sikkerhedsopgaver (KDSEC, Guard, ID check)			
	Forudsætninger: Myndighedskrav for at færdes i lufthavnen og beskæftige sig med passagerer og deres bagage: - Uddannelse i farligt gods - Security uddannelse		X X	
9	Tillægskrav fra CPH: Platformskørekort (teori og praksis for regler for færdsel på platformen – tillæg til kørekort kat. B)			X
	ASS:			
1	Kende og kunne anvende regler og procedurer for alle typer assistance-passagerer			X
1	Kende og forstå IATA koderne for forskellige passagerkategorier			X

1	Kunne anvende SGH datasystemer til at finde og/eller afdække koder for passagerer og destinationer			X
1	Yde assistance til passagerer med særlige behov og uledsagede børn			X
1	Forstå nødvendigheden af individuel behandling af disse passagertyper		X	
1	Være i stand til korrekt at informere ventende assistance passagerer ved forsinkelser eller lignende		X	
1	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:				
1	Vejlede og assistere rejsende i terminaler ved anvendelse af self service		X	
1	Have et begrænset men tilstrækkeligt kendskab til billetter og bagageregler for at kunne udvælge egnede passagerer til self service fra en kø		X	
1	Kunne forstå og forklare boardingkort og tags fra automaten		X	
2	Kunne påsætte tag korrekt på bagage for at kunne sætte kunden i stand til det			X
2	Have kendskab til forskellige flyselskabers bonusprogrammer og kort til disse		X	
2	Kunne anvende SGH datasystemer til at søge oplysninger om flyselskaber, deres handling agent, bonusprogrammer og øvrige procedurer		X	
2	Praktisk kendskab til automaten: Hvilke billetter/kort/reservations-numre kan anvendes, hvordan startes og lukkes automaten, fejlfinding og –melding.		X	
BAGDROP:				
2	Kunne foretage korrekt tillægsmærkning af bagagen		X	
2	Foretage match af passager og bagage ved at matche tagnr. med boardingpass			X
2	Opretholde sikkerheden ved at afstemme passagerens identitet med navn på bagagetag/boardingpass i henhold til gældende regler og procedurer			X
2	Foretage opkrævning af eventuel overvægt i henhold til gældende regler for det pågældende luftfartsselskab			X
2	Foretage efterregistrering eller ændringer vedr. passagerens check in og/eller bagage i check in systemet		X	
ID Check:				
2	Selvstændigt kunne foretage ID check under ombordstigning på udvalgte afgange for at hjælpe det øvrige gatepersonale.		X	

3	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		
		Kendskab	Kunne	Beherske
• Check in, Terminal 2 & 3 (CKIN) • Transfer Center (TFR) • Service Counter (CKIN)				
Forudsætninger: TA Modul 1				
CKIN:				
3	Kendskab til produkter udbudt af forskellige flyselskaber	X		
3	Kendskab til forskellige alliancer, partnerskaber og codeshares, samt formålet med at indgå i disse	X		
3	Fuldt kendskab til alle typer af billetter og rejsedokumenter/-måder	X		
3	Foretage korrekt løftning af kuponer iht. rejserute i matchende boardingpass og forstå vigtigheden heraf		X	
3	Fuldt kendskab til bagageregler, mærkning og alle typer af bagage			X
3	Foretage korrekt mærkning og afsendelse af bagage fra check in området og forstå vigtigheden heraf			X
3	Kunne anvende alle funktionaliteter i det primære check in system – muligvis flere systemer afhængigt af kundekrav		X	
3	Have fuldt kendskab til ID passagerer og særlige procedurer vedrørende disse		X	
3	Kunne foretage pas og visum tjek iht. passagerens rejserute vha. Timatic systemet, herunder også kunne læse oplysninger i både pas og visum			X
4	Kunne skelne mellem ægte og falske pas/visa, samt identificere eventuelle illegale rejsende		X	
4	Kunne foretage afvisning af en passager uden gyldige rejsedokumenter, samt rapportering af dette		X	
4	Forstå vigtigheden af på VDB-afgange at foreslå alternativ rejserute til egnede passagerer		X	
4	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	

4	Kunne foretage ny- og/eller ombooking af passagerer i korrekt reservationssystem		X	
4	Kunne læse og bruge systemet til at hente oplysninger fra "dagens briefing", "KO-briefing" samt oplysninger om allerede re-routede passagerer		X	
4	Anvende såvel SGH systemer som Amadeus for at kunne søge oplysninger om korrekt håndtering af alle passagerer, bagage og reservationer. (Procedurer og regler)		X	
TFR:				
4	Som ved CKIN, dog for passagerer i transit			X
4	Kunne foretage ommærkning af bagage ved afsendelse af telex			X
Service Counter:				
5	Via systemerne (Check in og/eller reservationssystem og/eller elektronisk billetdatabase) kunne søge information og foretage fejlretning for passagerer som har anvendt Self Service. Typisk problemer med elektroniske produkter.		X	
Hele perioden:				
5	Generel check in test med min. 80% korrekte svar efter endt kursus		X	
5	Reservationstest med min. 80% korrekte svar efter endt kursus		X	
5	Gennemgang af virksomhedens SAT (Special Assistance Team) procedurer. Nødprocedurer ved incident eller accident	X		

Oplæringsfunktion 3 - Ankomstservice

	Oplæringsfunktioner – TA Modul 3 - Ankomstservice, front and back office (ARR) - Communication with the passenger, Unruly passengers and Intercultural Awareness with focus on the Scandinavian Culture.	Målniveau		
		Kendskab	Kunne	Beherske
	Forudsætninger: TA Modul 1 og 2 samt praktisk erfaring fra de pågældende driftområder		X	
ARR:				
55	Sætte deltagerne i stand til at yde service ved kundeklager, bagage-eftersøgning, drifts-forstyrrelser og informationer		X	
56	Sætte deltagerne i stand til at eftersøge bagage, starte international kommunikation samt generel sagshåndtering og afslutning		X	
57	Afklaring af arbejdsopgaver i Ankomstservice		X	
58	Kendskab til service oplæg	X		

59	Håndtering af drifts-forstyrrelser		X	
60	Kompensationsregler – pr. selskab og EU-regler	X		
61	Rapportering af bagage – forsinket/ødelagt/bestjålet/bortkommet		X	
62	Efterfølgende sagsbehandling		X	
63	Administration af bagage-sager i <i>WorldTracer</i> system		X	
64	Afslutte bagagesager – front office		X	
65	Overføre bagagesager til andre handlingselskaber		X	
66	Div. Rapporteringer	X		
67	Efterbehandlings håndtering efter kunde krav/ønsker		X	
68	Håndtere overskydende bagage		X	
69	Registrere informationer i internationalt eftersøgningssystem <i>WorldTracer</i>		X	
70	Definere eftersøgningsskriterier		X	
71	Optimere eftersøgning		X	
72	Eftersende bagage med fly og sikkerhedsbestemmelser for samme		X	
73	Håndtering af international kommunikation i forbindelse med bagage eftersøgning		X	
74	Modtage kundehenvendelser via telefon/mail		X	
75	Registrere fundet bagage, klargøre til levering og sikre leveringsaftale med kunden		X	
76	Afslutte bagagesag – back office		X	
77	Efterbehandling af bagagesager		X	
78	Test med min. 80% korrekte svar efter endt kursus		X	
	Communication with the passenger			
79	Afklaring af hvad er service og hvordan afdækkes kundens behov	X		
80	Hvem er vores kunder?	X		
81	Kommunikation – hvad og hvordan? Ord, tonefald og kropssprog	X		
82	Lave personlig serviceaftale / "service kommitment"	X		
83	Være i stand til at håndtere/imødegå "vanskelige/vrede kunder"	X		
84	Konfliktdæpende adfærd	X		
85	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		

86	Rapportering af unruly-hændelser		X	
87	Forstå baggrunden for forskelle i menneskers ageren med baggrund i kulturelle forskelle	X		
88	Forstå forskelle og ligheder i de nordiske kulturer	X		
89	Kunne anvende denne forståelse ved mødet med kunden		X	

Oplæringsfunktion 4 – Gate Agent

Oplæringsfunktioner – TA Modul 4		Målniveau		
		Kendskab	Kunne	Beherske
Gate agent (PSA)				
Forudsætninger: TA modul 1 og 2 Platformskørekort (Både PSC'ere og Brokørere har brug for at kunne køre på platformen mellem gates for at spare tid)			X	
PSA				
9	Kende og kunne anvende regler og procedurer for håndtering af alle typer passagerer i gaten			X
9	Forståelse for passager "flowet" omkring en flyafgang	X		
9	Kende til Remote Trafik og koordinering af denne	X		
9	Anvendelse af Wizard for regler og procedurer pr. selskab		X	
9	Kende og beherske generelle regler og procedurer ved upgradering			X
9	Anvende Speaker		X	
9	Alle funktionaliteter i gatesystemet		X	
9	Kendskab til gatehåndtering af uregelmæssigheder f.eks. forsinkelse eller aflysning		X	
9	Begrænset koordinering / samarbejde med andre afdelinger	X		
9	Håndtering af vanskelige passagerer		X	
1	Kunne lave passenger confirmation baseret på antal boarded passagerer		X	
1	Dokumentation til kabinen		X	
1	Efterregistrering (GACL)	X		
BRO				
1	Gennemgang af forskellige flytyper for at kunne køre bro til alle typer fly		X	

Oplæringsfunktion 5 – Passenger Service Coordinator

	Oplæringsfunktioner - TA Modul 5 - Passenger Service Coordinator (PSC) - Brokører (BRO)	Målniveau		
		Kendskab	Kunne	Beherske
	Forudsætninger: - TA modul 1-2 + 4 - Platformskørekort		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-/downgrading, 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	Realeases		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 rutineret 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			0,2			0,6			0,8
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			1						1
Kvalitet og service	NEXT	0,4	0,2		0,4	0,2				1,2
Konflikthåndtering	NEXT				0,6		0,2			0,8
Mundtlig kommunikation og konflikt håndtering	NEXT	0,8								0,8
Førstehjælp og elementær brandbekæmpelse	NEXT	0,2		0,4						0,6
Psykologi	NEXT				1		0,8			1,8
Præsentationsteknik og Personlig fremtræden	NEXT						1			1
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		0,4	0,4	0,2				2

It- integration af data	NEXT	0,8								0,8
Salg og markedsføring	NEXT	0,8								0,8
Struktur i administrative problemstillinger	NEXT				0,4					0,4
Håndtering og strukturering af længere tekster	NEXT				0,2					0,2
Databasevedligeholdelse til jobbrug	NEXT				0,4	0,6				1
Sidemandsoplæring	NEXT			0,4						0,4
Logistik	NEXT		0,4				0,4			0,8
Fagprøveforberedelse	NEXT							0,8		0,8
Fagprøve, skriveperiode	NEXT								2	2
Skoleperioden i alt 2023-2026		5,8	1,2	4,6	3,8	1	2,4	0,8	2	21,6

6. Bedømmelse og eksamen

De enkelte fag i skoleperioderne 1-6 afsluttes og bedømmes jf. bekendtgørelsen, se afsnit VI.0. fagbeskrivelser.

Det medfører at fagene afsluttes på følgende tidspunkter:

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

Førstehjælp og elementær brand	NEXT	Bestået / ikke bestået		Bestået / ikke bestået					
Psykologi	NEXT				Del-karakter			Standpunkt	
Præsentations-teknik 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	SGH	Del-karakter				Standpunkt			
IT- integration af data	SGH	Bestået / ikke bestået							
Salg og markedsføring	NEXT	Bestået / ikke bestået							
Databasevedligeholdelse til jobbrug	NEXT					Bestået/ ikke bestået			
Struktur i administrative problemstillinger	NEXT				Bestået/ ikke bestået				
Håndtering og strukturering af længere tekster	NEXT				Bestået/ ikke bestået				
Sidemandsoplæring	NEXT			Bestået/ ikke bestået					
LEAN værdistøm	NEXT			Bestået/ ikke bestået					
Logistik	SGH						Bestået/ ikke bestået		
AI	NEXT				Bestået/ ikke bestået				

Fagprøveforberedelse	NEXT								
Fagprøve	NEXT								Eksamen

Som udgangspunkt er NEXT ansvarlig for vurderingen af elevernes standpunkt/bedømmelse. 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 grundfaget førstehjælp, hvor der er obligatorisk prøve. Der indgår ikke andre grundfag med eksamensmulighed.

7. Uddannelsesplanen

Tidsplan for uddannelsen

Den uddannelsesansvarlige i virksomheden er: Susanne Frederiksen

Periode	Område eller afdeling	Skoleophold, interne kurser m.v.	Samtaler*	Oplæringsansvarlig
1/10-10/11 2026		Skoleperiode 1		
		TA modul 1		
20/11-27/11 2026		Skoleperiode 2		
		TA modul 2		
8/2-18/3 2027		Skoleperiode 3		
		TA modul 3		
6/9-1/10 2027		Skoleperiode 4		
		TA modul 4		
3/1-7/1 2028		Skoleperiode 5		
		TA modul 5		

20/4-5/5 2028		Skoleperiode 6		
		TA modul 6		
14/8-6/9 2028		Skoleperiode 7		
		TA modul 7		
19/2-2/3 2029		Skriveperiode		
En dag i uge 13		Fagprøve		

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

8. Skoleperioder 2026 - 2029

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	Underviser
40/2026	Torsdag	IT – integration af data	SGH	NEXT	
	Fredag	IT – integration af data	SGH	NEXT	
41/2026	Mandag	Mundtlig kommunikation og konflikthåndtering	NEXT	NEXT	CGA
	Tirsdag	Mundtlig kommunikation og konflikthåndtering	NEXT	NEXT	CGA
	Onsdag	Mundtlig kommunikation og konflikthåndtering	NEXT	NEXT	CGA
	Torsdag	Destinationer	NEXT	NEXT	ANNL
	Fredag	Mundtlig kommunikation og konflikthåndtering	NEXT	NEXT	CGA
42/2026	Mandag	Forretningsengelsk	SGH	NEXT	
	Tirsdag	Forretningsengelsk	SGH	NEXT	

	Onsdag	Forretningsengelsk	SGH	NEXT	
	Torsdag	Forretningsengelsk	SGH	NEXT	
	Fredag	Forretningsengelsk	SGH	NEXT	
43/2026	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	
44/2026	Mandag	Teambuilding	SGH	NEXT	
	Tirsdag	Teambuilding	SGH	NEXT	
	Onsdag	Teambuilding	SGH	NEXT	
	Torsdag	Teambuilding	SGH	NEXT	
	Fredag	IT – integration af data	SGH	NEXT	
45/2026	Mandag	Destinationer	NEXT	NEXT	ANNL
	Tirsdag	Salg og markedsføring	NEXT	NEXT	MART
	Onsdag	Salg og markedsføring	NEXT	NEXT	MART
	Torsdag	Salg og markedsføring	NEXT	NEXT	MART
	Fredag	Førstehjælp og brand	NEXT	NEXT	XSP
46/2026	Mandag	Intro til bæredygtighed	NEXT	NEXT	
	Tirsdag	Intro til bæredygtighed	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 0,8 uge
- Salg og markedsføring 0,8 uge
- Teambuilding, 0,8 uge

- Kvalitet og service 0,4 uge

I alt: 5,8 uger

Skoleperiode 2 Check in

Uge	Dag	Indhold	sted	Ansvar	Underviser
47/2026	Fredag	Datahåndtering	SGH	NEXT	
48/2026	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 21 uv. dage. 13 hos NEXT og 8 hos SGH.

Uge	Dag	Indhold	sted	Ansvar	Underviser
6/2027	Mandag	Service og International kulturforståelse	NEXT	NEXT	MART
	Tirsdag	Service og International kulturforståelse	NEXT	NEXT	MART
	Onsdag	Service og International kulturforståelse	NEXT	NEXT	MART
	Torsdag	Sidemandsoplæring	NEXT	NEXT	CGA
	Fredag	Sidemandsoplæring	NEXT	NEXT	CGA
8/2027	Mandag	Lean værdistrøm	NEXT	NEXT	MART

	Tirsdag	Lean værdistrøm	NEXT	NEXT	MART
	Onsdag	Jura for rejse- og turistbranchen	NEXT	NEXT	MART
	Torsdag	Jura for rejse- og turistbranchen	NEXT	NEXT	MART
	Fredag	Jura for rejse- og turistbranchen	NEXT	NEXT	MART
9/2027	Mandag	Jura for rejse- og turistbranchen	NEXT	NEXT	MART
	Tirsdag	Førstehjælp og brand	NEXT	NEXT	XSP
	Onsdag	Førstehjælp og brand	NEXT	NEXT	XSP
10/2027	Mandag	Forretningsengelsk	SGH	NEXT	
	Tirsdag	Forretningsengelsk	SGH	NEXT	
	Onsdag	EU og Internationalisering	SGH	NEXT	
	Torsdag	EU og Internationalisering	SGH	NEXT	
	Fredag	Konflikthåndtering	SGH	NEXT	
11/2027	Mandag	Kommunikation i praksis	SGH	NEXT	
	Tirsdag	Kommunikation i praksis	SGH	NEXT	
	Onsdag	Service og international kulturforståelse	SGH	NEXT	
	Torsdag	Service og international kulturforståelse	SGH	NEXT	

I perioden indlægges fagene:

- Konflikthåndtering 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 0,4 uge
- Innovation, kvalitet og samarbejde 0,2 uge
- Kommunikation i praksis 0,4 uge
- Service og international kulturforståelse 0,4 uge – Service og salgspsykologi findes ikke som fag (er en del af service og international kulturforståelse)
- Lean værdistrøm 0,4
- Sidemandsoplæring 0,4 uge
- Førstehjælp og brand 0,4 uge

I alt 4,6 uger

Skoleperiode 4 Ankomstservice / Servicepoint

Skoleperiodens varighed er 4,4 uger. I alt 20 uv dage. 12 hos NEXT og 7 hos SGH.

Uge	Dag	Indhold	sted	Ansvar	Underviser
36/2027	Tirsdag	Kvalitet og service	NEXT	NEXT	
	Onsdag	Konflikthåndtering	NEXT	NEXT	
	Torsdag	Psykologi	NEXT	NEXT	
	Fredag	Psykologi	NEXT	NEXT	
37/2027	Mandag	Psykologi	NEXT	NEXT	
	Tirsdag	Struktur i administrative problemstillinger II	NEXT	NEXT	
	Onsdag	Struktur i administrative problemstillinger II	NEXT	NEXT	
	Torsdag	Håndtering og strukturering af længere tekster	NEXT	NEXT	
	Fredag	Psykologi	NEXT	NEXT	
38/2027	Mandag	Psykologi	NEXT	NEXT	
	Tirsdag	AI	NEXT	NEXT	
	Onsdag	AI	NEXT	NEXT	
	Torsdag	Konflikthåndtering	SGH	NEXT	
	Fredag	Konflikthåndtering	SGH	NEXT	
39/2027	Mandag	Forretningsengelsk	SGH	NEXT	
	Tirsdag	Kvalitet og service	SGH	NEXT	
	Onsdag	Datahåndtering	SGH	NEXT	
	Torsdag	Datahåndtering	SGH	NEXT	
	Fredag	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 Service point

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

Uge	Dag	Indhold	sted	Ansvar	Underviser
1/2028	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 5 dage hos SGH.

Uge	Dag	Indhold	sted	Ansvar	Underviser
16/ 2028	Torsdag	Innovation, kvalitet og samarbejde	NEXT	NEXT	
	Fredag	Innovation, kvalitet og samarbejde	NEXT	NEXT	

17 / 2028	Mandag	Innovation, kvalitet og samarbejde	NEXT	NEXT	
	Tirsdag	Præsentationsteknik og personlig fremtræden	NEXT	NEXT	
	Onsdag	Præsentationsteknik og personlig fremtræden	NEXT	NEXT	
	Torsdag	Præsentationsteknik og personlig fremtræden	NEXT	NEXT	
	Fredag	Præsentationsteknik og personlig fremtræden	NEXT	NEXT	
18 / 2028	Mandag	Præsentationsteknik og personlig fremtræden	SGH	NEXT	
	Tirsdag	Logistik	SGH	NEXT	
	Onsdag	Logistik	SGH	NEXT	
	Torsdag	Innovation, kvalitet og samarbejde	SGH	NEXT	
	Fredag	Konflikthåndtering	SGH	NEXT	

I perioden indlægges fagene:

- Præsentationsteknik og Personlig fremtræden 1,0 uge
- Innovation, kvalitet og samarbejde 0,8 uge
- Logistik 0,4 uger
- Konflikthåndtering 0,2 uge

I alt: 2,4 uge

Skoleperiode 7 Fagprøveforberedelse

Skoleperiodens varighed er 4,0 uger. I alt 18 uv. dage 10 hos NEXT og 8 hos SGH.

Uge	Dag	Indhold	sted	Ansvar	Underviser
33/2028	Mandag	Fagprøveforberedelse	NEXT	NEXT	
	Tirsdag	Fagprøveforberedelse	NEXT	NEXT	
	Onsdag	Psykologi	NEXT	NEXT	

	Torsdag	(Personligt salg) – kundens behov og løsninger	NEXT	NEXT	
	Fredag	Fastlæggelse af mål ved personligt salg	NEXT	NEXT	
34/2028	Mandag	Psykologi	NEXT	NEXT	
	Tirsdag	Psykologi	NEXT	NEXT	
	Onsdag	Innovation, kvalitet og samarbejde	NEXT	NEXT	
	Torsdag	Kommunikation og formidling	NEXT	NEXT	
	Fredag	Fagprøveforberedelse	NEXT	NEXT	
35/2028	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	
36/2028	Mandag	Innovation, kvalitet og samarbejde	SGH	NEXT	
	Tirsdag	Innovation, kvalitet og samarbejde	SGH	NEXT	
	Onsdag	Psykologi	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 0,6
- Kommunikation og formidling 0,2
- Psykologi 0,8 uge
- Fagprøveforberedelse 0,6 uge

I alt: 3,2 uge

Fagprøveforberedelse og fagprøve

Fagprøven er opdelt i en skriveperiode og selve dagprøvedagen. Skriveperioden er afsat til 2,0 uger i perioden 21. februar – 3. marts 2028.

Selve fagprøven gennemføres i uge 13 2028

Uge	Dag	Indhold	sted	Ansvar
8/2029	Mandag	Skriveperiode	NEXT	NEXT
	Tirsdag	Skriveperiode	NEXT	NEXT
	Onsdag	Skriveperiode	NEXT	NEXT
	Torsdag	Skriveperiode	NEXT	NEXT
	Fredag	Skriveperiode	NEXT	NEXT
9/2029	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 tilstrækkelig 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:
Navn og adresse

Elev:
Navn og adresse

Skole:
NEXT - Uddannelse København

Post nr./by	Post nr./by	2750 Ballerup
Tlf. nr.	Tlf. nr.	Tlf. nr. 33880000
E-mail:	E-mail:	E-mail: busi- nessadm@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	1. Eleven har forståelse af verbal og nonverbal kommunikation. 2. Eleven kan analysere skriftlig, verbal og digital kommunikation i forhold til kommunikationens kontekst. 3. 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 i skoleperiode 2.

Innovation, kvalitet og samarbejde

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

Niveau	Avanceret
Varighed	0,8 uge
Mål og øvrige rammer	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 i fx arbejdsgange samt brugerkontakt.

	- 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. - 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. - Eleven har kendskab til forhold, som påvirker praktikstedets virksomhedskultur og kan tilpasse sig.
--	--

Fordeling af faget:

Målpindene 1+4 gennemføres af Next. Målpind 1 på skoleperiode 4 (3 dage) og målpind 4 på skoleperiode 5 (1 dag).

Målpinde 1-3 og 5 gennemføres som virksomhedsforlagt undervisning i skoleperiode 1+2+5

Kommunikation og formidling

Uddannelsesordning for kontor med specialer; speciale offentlig adm. Nr. 10860

Niveau	Avanceret
Varighed	0,2 uge
Mål og øvrige rammer	- Eleven behersker kommunikationsmodeller og principper for adfærdregulerende kommunikation. - Eleven behersker metoder til at instruere og vejlede brugere og kollegaer både mundtligt og skriftligt i fx selvbetjeningsløsninger. - Eleven kan indsamle, bearbejde, formidle og forholde sig kritisk til data, herunder fx vurdere data ud fra officielt anerkendte bæredygtighedskriterier.

Fordeling af faget:

Målpindene 1 gennemføres af Next i skoleperiode 1 og målpind 3 i skoleperiode 5.

Målpinde 2 gennemføres som virksomhedsforlagt undervisning i skoleperiode 2+3.

Destinationer

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

Niveau	Avanceret
Varighed	0,6 uge

Mål og øvrige rammer	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 (pind 1: koder på bagage-tags).

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 myndigheds 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.

Grundlæggende regelforståelse (datahåndtering) – AMU FAG

Enkeltfag tilkoblet FKB Nr. 38224-3

Niveau	Avanceret
Varighed	0,2 uge
Formål	Formålet med faget er at give eleven forståelse af, EU og andre myndigheds 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 opnår et grundlæggende kendskab til myndighedsudøvelse. 2 Eleven opnår et grundlæggende kendskab til principper i EU-ret (blandt andet arbejdskraftens fri bevægelighed) og Menneskerettighedskonventioner (og deres indvirkning på dansk lovgivning og forvaltning).

Fordeling af faget:

Målpindene 1- 2 gennemføres som virksomhedsforlagt undervisning

Jura for rejse- og turistbranchen

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

Niveau	Avanceret
Varighed	0,8 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 af typiske standardaftalevilkår/almindelige betingelser og i kunders reklamationer 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:

Eleverne introduceres til målpindene 1, 2, 3 og 5 hos NEXT.

Målpinden 4 gennemføres som virksomhedsforlagt undervisning i lufthavnen.

Service og international kulturforståelse.

Uddannelsesordning for kontor med specialer; speciale administration. Nr. 35350

Varighed 1,0 uger
Eleven skal: 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 1-3 gennemføres af NEXT i skoleperiode 2. Vægten i målpindene lægges på den kulturbestemte adfærd.

Målpindene 1+4 gennemføres udbygges under virksomhedsforlagt undervisning i lufthavnen.

Kvalitet og service

Uddannelsesordning for kontor med specialer; speciale administration. Nr. 35046	
Niveau	Avanceret
Varighed	1,2 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	Eleven skal 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 3.

Den brancherettede del af målpindene 1-4 samt målpindene 5-7 gennem som virksomhedsforlagt undervisning.

Konflikthåndtering - AMU fag

Nummer: 44853

Titel: Kommunikation og konflikt håndtering - service

Varighed: 0,6 uge.

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. Derudover kan deltageren udvise forståelse for krisereaktioner.

Endelig kan deltageren anvende samtaleteknik 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 faget (begreber, sprog, konflikttrappe m.m.) gennemføres af NEXT i skoleperiode 3.

Den resterende del af faget gennemføres som virksomhedsforlagt undervisning, ligeledes i skoleperiode 3.

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 akutte telefoner, leje 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 tilskadekomne. Deltageren kan yde førstehjælp til akutoptåede sygdomme, og kan reagere relevant på den tilskadekomnes 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	Udarbejdes jf. kompetencemålene af den enkelte instruktør eller leveres af egen organisation. Forebyggelsesdelen skal gennemføres med det gældende materiale fra Rådet for Sikker Trafik.

	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. Der må maksimalt være 4 personer pr. HLR træningsdukke. Bemærk tid pr. deltager i uddannelsesplan "Førstehjælp ved hjertestop". Det forventes, at AED/hjertestartertræneren kan advisere og har træningselektroder til placering på dukkerne. Der må maksimalt være 6 personer pr. AED træner.
Delta-germateriale	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-udstedelse	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: ☐ Færdselsrelateret førstehjælp bil/MC/ traktor (4 timer)

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.

Introduktion til bæredygtig omstilling - AMU fag

Nummer: 49785

Titel: Intro til bæredygtig omstilling

Varighed: 0,4 uge.

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.

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 faget (begreber, sprog, konflikttrappe m.m.) gennemføres af NEXT i skoleperiode 1.

Psykologi

Bekendtgørelse om grundfag, erhvervsfag og erhvervsrettet andetsprogsdansk i erhvervsuddannelserne (BEK nr. 555 af 27.04.2022)

Bilag 15

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

Psykologi sætter fokus på individet set i en kulturel og samfundsmæssig sammenhæng, samtidig sætter faget fokus på sociale processer og relationer i hverdags- og arbejdslivet. Faget bidrager derudover med en øget bevidsthed om kommunikation i alle dens former, samarbejde, konflikthåndtering og vilje til forandring, både for det enkelte menneske og for organisationer.

Undervisningsfaget psykologi bygger på viden og metoder fra den videnskabelige psykologis forskning, der sikrer faglig dybde og muligheder for fagligt samspil med elevens eller lærlingens uddannelse og erhverv. Resultaterne af forskningen anvendes i mange forskellige sammenhænge til at opnå en forståelse af de vilkår, muligheder og udfordringer, mennesker møder personligt og i fællesskaber, både lokalt og globalt

1.2. Formål

Psykologi bidrager til uddannelsens overordnede formål ved at eleverne eller lærlingene får viden, færdigheder og kompetencer til at undersøge og diskutere psykologiske forhold på et fagligt grundlag i relation til elevens eller lærlingens uddannelse og erhverv.

Formålet med faget er, at eleven eller lærlingen opnår forståelse for psykologiens faglige områder primært i forhold til det normalfungerende menneske, herunder udviklingspsykologi, socialpsykologi og på D/C-niveauet kognition og læring samt personlighedspsykologi, så eleven eller lærlingen reflekterer over psykologiske problemstillinger, som eleven eller lærlingen møder i en erhvervsfaglig sammenhæng.

Formålet med faget er endvidere at give eleven eller lærlingen en psykologisk forståelse ud fra dennes personlige ståsted i livet, med inddragelse af livserfaringer og hverdagslivsforståelser, fra bl.a. elevens eller lærlingens uddannelse og erhverv. Samtidig skal eleven eller lærlingen gennem praktiske cases opnå psykologiske og kommunikative kompetencer til at beskrive og løse psykologiske problemstillinger, der vedrører individ og samarbejde i relation til elevens eller lærlingens uddannelse og erhverv.

Faget bidrager til at udvikle elevens eller lærlingens almindelige kompetencer i, at forstå og respektere menneskers forskellighed på baggrund af personlige, sociale og kulturelle faktorer, hvilket gør eleverne eller lærlingene i stand til at navigere i en foranderlig verden.

På D/C-niveauet er formålet yderligere, at eleverne eller lærlingene opnår evne til at analysere og reflektere over psykologiske forhold, samt kompetence til at forholde sig kritisk til psykologiske undersøgelser og teorier.

2. Faglige mål og fagligt indhold

2.1. Faglige mål

Undervisningens mål er, at eleven:

Niveau E	Niveau D
1. Kan anvende basale psykologiske forhold, begreber og tankegange, der vedrører det enkelte individ, dets udvikling og de grupper og sociale sammenhænge, det indgår i, 2. kan referere til elementære psykologiske problemstillinger samt indgå i dialog over deres betydning i forbindelse med elevens eller lærlingens uddannelse eller erhverv, 3. kan med anvendelse af psykologiske begreber redegøre for kommunikationens, samarbejdets og samspillet betydning med udgangspunkt i erhvervsfaglige eksempler, 4. kan identificere og med anvendelse af basal psykologisk viden analysere sproglige og ikke-sproglige udtryks- og adfærdsformer med udgangspunkt i konkrete eksempler, 5. kan skelne mellem forskellige kommunikationsformer, der er bestemt af alder, køn, social- og kulturel baggrund, herunder situations- og rollebestemt kommunikation i kendte situationer.	1. Kan demonstrere et kendskab til fagets faglige områder, primært i forhold til det normalfungerende menneske, 2. kan redegøre for og anvende centrale psykologiske begreber til løsning af faglige problemstillinger med relevans for elevens uddannelse og erhverv, 3. kan udvælge psykologisk viden fra forskellige kilder, herunder digitale medier, til løsning af konkrete problemstillinger indenfor elevens eller lærlingens erhverv, 4. kan anvende relevant psykologisk viden til løsning af konkrete problemstillinger med relevans for elevens uddannelse og erhverv, 5. kan se og diskutere sammenhænge mellem kulturelle faktorer og deres indflydelse på egen og andres adfærd, 6. kan redegøre for psykologisk viden med et fagligt begrebsapparat i relation til elevens eller lærlingens erhverv.

2.2 Kerne stof

Gennem kerne stoffet skal eleverne eller lærlingene opnå faglig fordybelse, viden og kompetencer i forhold til elevens eller lærlingens uddannelse og erhverv.

Undervisningen omfatter kerne stof, der vægtes efter relevans for elevens eller lærlingens uddannelse og erhverv.

Kerne stoffet på alle niveauer vægtes indenfor de 2 grundlæggende psykologiske områder: udviklingspsykologi og socialpsykologi.

På niveau D og C omfatter undervisningen yderligere to psykologiske områder: kognition og læring samt personlighed og identitet.

Kerne stoffet er:

Niveau E	Niveau D
1. Udviklingspsykologi a. Menneskets udvikling og udviklingspotentiale i et livslangt perspektiv, herunder betydning af arv, miljø og kultur	1. Udviklingspsykologi a. Menneskets udvikling i et livslangt perspektiv, herunder betydning af arv, miljø og kultur

b. Menneskeligt udviklingspotentiale i forhold til dets naturlige omgivelser og ressourcer 2. Socialpsykologi a. Gruppepsykologiske processer, roller og social indflydelse b. Sprog, krop og kommunikation i analoge og digitale sammenhænge c. Konfliktløsning d. Mennesket og de samfundsmæssige betingelser herunder, at forholde sig til og tage del i samfundet	b. Omsorg, omsorgssvigt, sårbarhed og resiliens 2. Socialpsykologi a. Social adfærd, gruppepsykologiske processer og gruppens betydning for individet b. Stereotyper og fordomme 3. Kognition og læring Psykologiske, sociale og kulturelle forholds betydning for læring, motivation og hukommelse 4. Personlighed og identitet a. Identitet og personlighed b. Individuelle forskelle i livsstil og håndteringen af udfordringer, herunder stress og coping
---	--

2.3 Supplerende stof

Eleverne eller lærlingene vil ikke kunne opfylde de faglige mål alene ved hjælp af kernestoffet.

Det supplerende stof, herunder samspil med andre fag, skal perspektivere og uddybe kernestoffet og i det hele taget udvide den faglige og erhvervsfaglige horisont. Det supplerende stof indgår sammen med kernestoffet som element til udvikling af elevernes eller lærlingenes faglige og personlige kompetencer.

Afhængig af den enkelte uddannelses profil skal det supplerende stof, sammen med kernestoffet, tilrettelægges således, at det bidrager til realisering af den pågældende uddannelses formål.

Der henvises i øvrigt til § 4 om dokumentation.

Niveau E: 1. Det praksis- og anvendelsesorienterede 2. Arbejds- og erhvervsrettede perspektiver	Niveau D: 1. Det praksis- og anvendelsesorienterede 2. Arbejds- og erhvervsrelaterede perspektiver 3. Videnskabelige og metodiske forhold
--	---

2.3.2 Emner til yderligere fordybelse

3. Tilrettelæggelse

3.1. Didaktiske principper

Det bærende princip for tilrettelæggelsen er en helhedsorienteret undervisning, således eleven eller lærlingen opnår en sammenhængende forståelse for de psykologiske forhold, som undervisningen omfatter, set i relation til elevens eller lærlingens uddannelse og erhverv. Undervisningen inddrager psykologiske problemstillinger, der vedrører elevens eller lærlingens erfaringsverden med relevans for egen personlige udvikling, uddannelse og erhverv.

De faglige mål er styrende for den pædagogiske tilrettelæggelse og sikrer elevernes eller lærlingenes faglige progression, sådan at kernestoffet og dele af det supplerende stof er belyst ved undervisningens afslutning. Eleverne eller lærlingene skal sikres medindflydelse på undervisningens indhold og form, og de skal understøttes i deres selvstændighed og ansvarlighed ved brug af en bred vifte af undervisningsformer, herunder de muligheder der tilbydes af teknologiske værktøjer.

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

På D- og C-niveau skal studiekompetencen desuden udvikles gennem det systematiske arbejde med faglighed og kritisk tænkning i samspil med andre fag og elevens eller lærlingens erhverv. Undervisningen skal sikre, at eleven eller lærlingen får muligheder for at udvikle sin formidlingskompetence og selvstændighed i at formulere psykologiske problemstillinger ud fra aktuelt stof samt besvare disse problemstillinger ved hjælp af relevant psykologisk viden.

3.2 Arbejdsformer

Undervisningen organiseres med henblik på variation og progression og med fokus på elev- eller lærlingeaktiverende arbejdsformer. Faget udfolder sig med diskussioner, øvelser og cases, så eleven eller lærlingen får mulighed for at koble den teoretiske viden til uddannelse, erhverv og sin egen person.

Der skal varieres mellem lærercentrerede og elev- eller lærlingecentrerede undervisningsformer i arbejdet med konkrete psykologiske problemstillinger.

På D- og C-niveau indgår mindre skriftlige øvelser for bl.a. at styrke præcision og korrekt anvendelse af fagets begreber i den faglige formidling og som støtte for mundtlige oplæg.

3.3 It i undervisningen

Digital dannelse er et vigtigt emne i grundfaget psykologi og handler om, at kunne begå sig socialt og etisk i den virtuelle verden. Der skal i faget arbejdes med elevernes eller lærlingenes digitale dannelse gennem bl.a. diskussioner om egne og andres intentioner, handlinger og udtryksformer i den virtuelle virkelighed.

Relevante digitale værktøjer skal inddrages i arbejdet med at udvikle strategier til at understøtte elevernes eller lærlingenes læreproces og faglige udvikling. Undervisningen skal desuden give mulighed for, at eleven eller lærlingen tager kritisk stilling til information fra internetbaserede kilder med psykologifagligt stof, herunder at kunne anvende og forstå digitale medier samt reflektere kritisk over brug og betydning.

It og digitale medier kan i faget blandt andet anvendes til:

Kommunikation

Samarbejde

Vidensdeling

Informationssøgning

Formidling til støtte for elevernes eller lærlingenes faglige udvikling

Til styrkelse af studiekompetencen

Undervisningen bør ligeledes give mulighed for at producere mindre it-baserede produkter, hvilket bl.a. kan medvirke til udvikling af elevens eller lærlingens formidlingskompetence.

3.4 Samspil med andre fag

Dele af kernestof og supplerende stof skal vælges og behandles, så det bidrager til styrkelse af det faglige samspil mellem uddannelsens øvrige fag og elevens eller lærlingens erhverv. Faget har et naturligt og aktivt samspil med andre fag, der indeholder områder som service, kommunikation og samarbejde både uddannelsesmæssigt og praksisrelateret.

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

Ud fra en konkret vurdering beskriver skolen i den lokale undervisningsplan, hvordan faget gennemføres i samspil med andre fag og elevens eller lærerens erhverv.

4. Dokumentation

Niveau F og E

Dokumentationen skal afspejle elevens eller lærerens erhvervsfaglige kompetencer og studiekompetence i form af fordybelse i fagets emner samt faglig og metodisk korrekthed.

Som eksempler på dokumentation af faget kan nævnes port folio, temaopgaver, mundtlige fremlæggelser, evt. med Power Point-præsentationer, eller elevlærlingebeviser 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, fx en digital opslagsvæg eller en video, der viser elevens eller lærerens arbejde med en konkret problemstilling eller et bestemt tema.

Niveau D og C

Eleven eller læreren udarbejder løbende dokumentation som på niveau F og E.

Som afslutning på faget udarbejder eleven eller læreren desuden 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. Eleven eller læreren præsenterer disposition og det selvvalgte emne for læreren og dela af eller hele holdet.

Den selvvalgte dokumentation skal godkendes af læreren, for at eleven eller læreren kan indstilles til den afsluttende prøve.

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 3 og 5.

Målpindene 3+4 på E og D udbygges ved virksomhedsforlagt undervisning i skoleperioderne 3 og 5.

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 projektor, tavle, flip-over og skriftlige oplæg.

Fordeling af faget:

Målpindene gennemføres af NEXT i skoleperiode 4.

Målpindene 1 og 5 udbygges som virksomhedsforlagt undervisning i skoleperiode 4, 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: 0,6 uge

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 -motiver 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 5.

Resten af faget gennemføres som virksomhedsforlagt undervisning i skoleperiode 5, 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: 0,4 uge

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 5.

Resten af faget gennemføres som virksomhedsforlagt undervisning i skoleperiode 5, idet vægten lægges på andre succeskriterier ud fra f.eks. regler for compensation samt deltagelse i teamets arbejde.

Forretningsengelsk – AMU fag

Nummer: 44979

Titel: Jobrelateret fremmedsprog med basalt ordforråd

Varighed: 1 uge

Handlingsorienteret målformulering for arbejdsmarkedsuddannelserne

Deltageren kan, i jobfunktioner hvortil der kan udvikles arbejdsmarkedsuddannelser, anvende det givne fremmedsprog i typiske og basale kommunikative situationer, hvilket sætter deltageren i stand til at udføre sine daglige arbejdsfunktioner med anvendelse af fremmedsproget.

Deltageren kan på dette niveau bruge fremmedsproget situationsbestemt i forhold til målgruppe, sted og medie.

Uddannelsen er gennemført i fremmedsproget:

Engelsk

Nummer: 44978

Titel: Jobrelateret fremmedsprog med nuanceret ordforråd

Varighed: 1,0 uge

Handlingsorienteret målformulering for arbejdsmarkedsuddannelserne

Deltageren kan, i jobfunktioner hvortil der kan udvikles arbejdsmarkedsuddannelser, anvende det givne fremmedsprog i komplekse og avancerede kommunikative situationer, hvilket sætter deltageren i stand til at udføre sine daglige arbejdsfunktioner med anvendelse af fremmedsproget.

Deltageren kan på dette niveau bruge fremmedsproget situationsbestemt i forhold til målgruppe, sted og medie.

Uddannelsen er gennemført i fremmedsproget: engelsk

Fordeling af faget:

Det grundlæggende brancherettede sprog gennemføres i skoleperiode 1.

Det avancerede brancherettede sprog gennemføres i skoleperiode 2 og 3.

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 i virksomhedsforlagt undervisning.

Salg og markedsføring

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

Varighed: 0,8 uge

Niveau: Avanceret

Resultatform(er): Bestået/ikke bestået

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

Fordeling af faget:

Målpindene 1-4, gennemføres af NEXT i skoleperioden 1 og udbygges i virksomhedsforlagt undervisning i samme skoleperiode.

AI– AMU fag

Nummer: 23452

Titel: Jobrelateret informationssøgning med AI, basal

Varighed: 0,2 uge

Handlingsorienteret målformulering for arbejdsmarkedsuddannelserne

Deltageren lærer på et grundlæggende niveau, hvad AI-værktøjer er, og hvordan de kan bruges som praktiske hjælpeværktøjer på jobbet. Desuden lærer deltageren at søge informationer med AI-værktøjer i den jobrelaterede opgaveløsning. Deltageren får kendskab til:

- Virksomhedens retningslinjer for brug af AI-værktøjer og hvordan man passer på data og følger etik

Deltageren lærer at anvende:

- AI-værktøjer til jobrelateret informationssøgning
- AI-værktøjer til at løse enkle jobrelaterede opgaver, herunder hvordan man kan interagere med teknologier og stadig bruge sin egen faglige vurdering og dømmekraft

Nummer: 23453

Titel: AI-værktøjer til jobrelateret opgaveløsning, basal

Varighed: 0,2 uge

Handlingsorienteret målformulering for arbejdsmarkedsuddannelserne

Deltageren lærer på et grundlæggende niveau, hvordan AI-værktøjer kan bruges som støtte til at løse opgaver med skriftlighed, tale og dokumentation. Deltageren lærer også, hvordan AI kan hjælpe ved sproglige udfordringer.

Deltageren får kendskab til:

- AI-værktøjer der kan anvendes som hjælpeværktøj i det daglige arbejde samt kender til virksomhedens retningslinjer for anvendelse af AI i eget job
- At anvende AI-værktøjer som støtte i forbindelse med skrivning og sprog i arbejdsrelateret opgaveløsning

Deltageren lærer at anvende:

- AI-værktøjer som hjælpeværktøj til opgaveløsning med skriftlig- eller mundtlighed i en arbejdsrelateret problemstilling
- AI-værktøjer, som støtte til at håndtere sproglige udfordringer

Fordeling af faget:

Jobrelateret informationssøgning med AI, basal og AI-værktøjer til jobrelateret opgaveløsning, basal gennemføres i skoleperiode 4.

Struktur i administrative problemstillinger II

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

Varighed: 0,4 uge

Niveau: Uden niveau

Resultatform(er): Bestået / ikke bestået

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:

Udarbejdelse af projektrapporter gennemføres i skoleperiode 3 af NEXT.

Håndtering og strukturering af længere tekster – AMU fag

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

Varighed: 0,2 uge

Niveau: Uden niveau

Resultatform(er): Bestået / ikke bestået

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:

Håndtering og strukturering gennemføres i skoleperiode 3, hvor NEXT varetager undervisningen.

Databasevedligeholdelse til jobbrug - AMU fag

Nummer: 44338

Titel: Databasevedligeholdelse til jobbrug

Varighed: 1 uge

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 i skoleperiode 3, hvor SGH varetager undervisningen.

Manøvrering af specialkøretøjer – AMU fag

Nummer: 47926

Titel: specialkøretøjer, grundlæggende ground handling

Varighed: 0,6 uge.

Uddannelsen kan kun afholdes i virksomheder, som vederlagsfrit stiller udstyr til rådighed.

Handlingsorienteret målformulering for arbejdsmarkedsuddannelserne

Efter gennemført uddannelse kan deltageren udføre manøvrering og transportarbejde med lastebånd, traktor med tilkoblet udstyr samt manuelle passagertrapper.

Arbejdet kan udføres i overensstemmelse med de gældende arbejdsmiljøregler, færdselsregler, kundekrav, regionale regler og procedurer på en sådan måde, at personer, gods og materiel ikke påføres skader.

Deltageren kan foretage korrekt funktionstjek, fejlsøgning, rapportering og alarmering samt på baggrund af sin viden udfylde skadesanmeldelser.

Faget gennemføres som virksomhedsforlagt undervisning under TECs samarbejdsaftale med SGH.

A + B Lufthavnslogistik

Nummer: 47922 + 47923

Titel: Lufthavnslogistik, proces og samarbejde

Varighed: 2,0 dage. + 1 dag = 0,6 uge

Uddannelsen kan kun afholdes i virksomheder, som vederlagsfrit stiller udstyr til rådighed.

Handlingsorienteret målformulering for arbejdsmarkedsuddannelserne

Deltageren kan efter gennemført uddannelse orientere sig i forhold til den geografiske placering af logistikfunktioner, herunder virksomheder, aktører, funktioner og myndigheder, i lufthavnen.

Deltageren har kendskab til funktioner, materiel og teknologi, der anvendes i lufthavnen indenfor brancheområdet, samt til betydningen af at agere efter gældende regionale, nationale og internationale bestemmelser for safety og security i lufthavnen og lufthavnens særlige sikkerhedsregler.

Deltageren kan ligeledes anvende de grundlæggende procedurer vedrørende afrapportering i forbindelse med afvigelser og uregelmæssigheder til relevante myndigheder og samarbejdspartnere.

Deltageren har desuden lært om betydningen af, at planlægning og koordinering mellem forskellige aktører i en lufthavn sker ud fra et helhedssyn, og deltageren kan på den baggrund indgå i det daglige samarbejde ud fra en forståelse for betydningen af egen arbejdsfunktion i forhold til processer for den samlede logistik i lufthavnen.

Nummer: 47923

Titel: Lufthavnslogistik, ajourføring

Varighed: 1,0 dage.

Uddannelsen kan kun afholdes i virksomheder, som vederlagsfrit stiller udstyr til rådighed.

Handlingsorienteret målformulering for arbejdsmarkedsuddannelserne

Deltageren kan efter gennemført uddannelse optimere arbejdsprocesser ved at bruge sin erfaring om forhold i den geografiske placering af logistikfunktioner, herunder virksomheder, aktører, funktioner og myndigheder i lufthavnen.

Deltageren har opdateret kendskab til funktioner, materiel, teknologi og anvendelse af udstyr og køretøjer, der benyttes i lufthavnen. Deltageren har desuden fået opdateret viden om gældende regionale, nationale og internationale bestemmelser for safety og security i lufthavnen, herunder færdselsloven og lufthavnens særlige sikkerhedsregler.

Deltageren har desuden lært om betydningen af at planlægning og koordinering mellem forskellige aktører i en lufthavn sker ud fra et helhedssyn, og deltageren kan på den baggrund indgå i det daglige samarbejde ud fra en forståelse for betydningen af egen arbejdsfunktion i forhold til den samlede logistik i lufthavnen.

Deltageren kan ligeledes anvende de grundlæggende procedurer vedrørende afrapportering i forbindelse med afvigelser og uregelmæssigheder til relevante myndigheder og samarbejdspartnere.

Faget gennemføres som virksomhedsforlagt undervisning under TECs samarbejdsaftale med SGH.

Sikkerhed ved arbejde på forplads og ved flyside – AMU fag

Nummer: 45222

Titel: Sikkerhed ved arbejde på forplads og ved flyside

Varighed: 1 uge.

Uddannelsen kan kun afholdes i virksomheder, som vederlagsfrit stiller udstyr til rådighed.

Handlingsorienteret målformulering for arbejdsmarkedsuddannelserne

Deltageren kan udføre operative funktioner, inden for eget jobområde, efter gældende nationale og internationale bestemmelser for safety og security, herunder færdes sikkert på forplads og ved flyside. Deltageren kan anvende elementær radio- og lufthavnskommunikation og indgå i samarbejdet på tværs af funktions- og virksomhedsgrænser i forbindelse med lastning og losning af fly, cateringsopgaver, rengøring af fly, brændstoftpåfyldning, lodsning og parkering af fly under overholdelse af gældende sikkerhedsbestemmelser og arbejdsmiljøregler.

Faget gennemføres som virksomhedsforlagt undervisning under TECs samarbejdsaftale med SGH.

Lasteansvarlig ved lastning og losning af fly – AMU fag

Nummer: 45142

Titel: Lasteansvarlig ved lastning og losning af fly

Varighed: 1 uge.

Uddannelsen kan kun afholdes i virksomheder, som vederlagsfrit stiller udstyr til rådighed.

Handlingsorienteret målformulering for arbejdsmarkedsuddannelserne

Deltageren kan efter gennemført uddannelse, udføre de arbejdsopgaver som knytter sig til funktionen som lasteansvarlig herunder; foretage korrekt op - og afrigning af standplads, samt sikre at lastning og losning af fly foregår efter gældende regler. Arbejdet - som kan foregå i samarbejde med loadcontroller - omfatter; anvendelse af lasteplaner for de forskellige flytyper og skriftlige arbejdsinstruktioner knyttet til funktionen som lasteansvarlig, samt korrekt rapportering af eventuelle afvigelser i lasteplanen og afsluttende afrapportering.

Faget gennemføres som virksomhedsforlagt undervisning under TECs samarbejdsaftale med SGH.

Betjening og manøvrering af passagerbroer – AMU fag

Nummer: 45218

Titel: Betjening og manøvrering af broer

Varighed: 0,6 uge.

Uddannelsen kan kun afholdes i virksomheder, som vederlagsfrit stiller udstyr til rådighed.

Handlingsorienteret målformulering for arbejdsmarkedsuddannelserne

Deltageren kan efter gennemført uddannelse foretage endelig bro- og standpladsklarering inden fly ankommer. Arbejdet omfatter også manuel og automatisk tilkørsel til fly - og frakørsel fra fly - af passagerbroer i overensstemmelse med gældende regler, herunder de særlige regler som gælder for de enkelte flytyper og brotyper. Endelig kan deltageren fastgøre og sikre passagerbro på fly, give klarmelding til kabinen, udføre nødstop, samt foretage dagligt eftersyn af passagerbroer.

Faget gennemføres som virksomhedsforlagt undervisning under TECs samarbejdsaftale med SGH.

Fagprøveforberedelse og fagprøve

Uddannelsen tager udgangspunkt i kontoruddannelse med specialet rejseliv. 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 forsvaret 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.

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 og for Lufthavnsoperatør.

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 (rejseliv). Herudover indgår elementer fra lufthavnsoperatøruddannelsen og detailhandel med speciale (det kundeservicemæssige element).

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 karrieremuligheder med uddannelsen. Alternativt kan eleven opnå ansættelse i andre handlingsselskaber i lufthavnen.

8. Forventet tilgang

Der er ikke noget forudgående materiale at generere statistik på. Men 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 SGS 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.