

**INDIVIDUELT TILRETTELAGT  
ERHVERVSUDDANNELSE (IEUD)**

**TRAFIKASSISTENT-  
LUFTHAVN**

2018-2021

HENFØRT UNDER HOVEDOMRÅDET KONTOR, HANDEL OG FORRETNINGSSERVICE

Juli 2018

## Indhold

---

Grundlag for uddannelsen.....	5
Praktiske oplysninger .....	5
Ideen.....	5
Lovgrundlag.....	5
Administration.....	5
Samarbejdsaftaler m.m. ....	5
Samarbejdsaftaler .....	5
Oplysningspligt.....	5
Vurdering af praktikvirksomhed.....	6
Eleven .....	6
Uddannelsesplan .....	6
Elevforudsætninger .....	6
Adgangskrav .....	6
Uddannelsen.....	7
Generel beskrivelse .....	7
Tidsplan .....	7
Praktikperioder og oplæringsfunktioner .....	7
Praktikperiode 1 .....	7
Praktikperiode 2 .....	7
Praktikperiode 3 .....	8
Praktikperiode 4 .....	8
Praktikperiode 5 .....	8
Oplæringsfunktioner .....	8
Introduktion til virksomheden.....	8
Oplæringsfunktion 1 – Bagagedrop og assistancecenter .....	9
Oplæringsfunktion 2 – Check in .....	10
Oplæringsfunktion 3 - Ankomstservice .....	11
Oplæringsfunktion 4 – Gate Agent.....	13
Oplæringsfunktion 5 – Passenger Service Coordinator.....	14
Målniveau i oplæringsfunktioner .....	15
Fordeling af fag på skoleperioder (oversigt og fag og skoleperioder). ....	16
Bedømmelse og eksamen.....	18
Pædagogiske, didaktiske og metodiske overvejelser .....	19
Afdelingens overvejelser .....	19
Undervisningens tilrettelæggelse i hovedforløbet .....	19

Uddannelsesplanen .....	20
Tidsplan for uddannelsen .....	20
Skoleperioder 2018 - 2021 .....	21
Skoleperiode 1, Bagage drop og Assistance center .....	21
Skoleperiode 2, Check in .....	22
Skoleperiode 3, AnkomstsERVICE .....	24
Skoleperiode 4, Gate Agent.....	25
Skoleperiode 5, Passenger Service Coordinator .....	26
Fagprøveforberedelse og fagprøve .....	27
Fravær .....	27
Aftalens indgåelse.....	28
Bilag .....	29
Uddrag af bekendtgørelser.....	29
Bekendtgørelse om EUD, §1 formål .....	29
Bekendtgørelse om EUD, §15 Individuel EUD .....	29
Principper for virksomhedsgodkendelse .....	30
Samarbejdsaftaler.....	30
Fagbeskrivelser .....	30
Kommunikation I praksis .....	30
Innovation, kvalitet og samarbejde .....	31
Kommunikation og formidling.....	31
Destinationer .....	31
EU og Internationalisering .....	32
Grundlæggende regelforståelse – AMU FAG .....	32
Jura for rejse- og turistbranchen .....	33
Service og international kulturforståelse. ....	33
Kvalitet og service.....	34
Konflikthåndtering - AMU fag.....	34
Førstehjælp og elementær brandbekæmpelse .....	35
Psykologi.....	39
Præsentationsteknik og personlig fremtræden .....	43
Personligt salg – kundens behov og løsninger – AMU fag.....	44
Fastlæggelse af mål ved personligt salg – AMU fag .....	44
Engelsk - AMU fag.....	45
IT - integration af data.....	45
Salg og markedsføring .....	46

Udarbejdelse af projektrapporter – AMU fag .....	46
Håndtering og strukturering af længere tekster – AMU fag.....	47
Databasevedligeholdelse til jobbrug - AMU fag .....	47
Manøvrering af specialkøretøjer – AMU fag .....	47
A + B Lufthavslogistik.....	48
Sikkerhed ved arbejde på forplads og ved flyside – AMU fag .....	49
Lastansvarlig ved lastning og losning af fly – AMU fag.....	49
Betjening og manøvrering af passagerbroer – AMU fag .....	50
Fagprøveforberedelse og fagprøve .....	50
10 punkts plan .....	51
1. Uddannelsens formål.....	51
2. Beskæftigelsesområde .....	51
3. Samarbejde med faglige udvalg .....	51
4. Uddannelsens varighed .....	51
5. Elevgruppe.....	51
6. Afgrænsning til andre uddannelser .....	51
7. Beskæftigelsesmuligheder.....	52
8. Forventet tilgang .....	52
9. Prognoser og analyser af kvalifikationsbehov .....	52
10. Mål efter §1 i hovedbekendtgørelsen .....	52

# Grundlag for uddannelsen

---

## Praktiske oplysninger

Skolens navn:

**NEXT Uddannelse København**

Institutionsnummer: 183 407

Baltorpevej 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 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 endvidere været til høring i Undervisningsministeriet og er accepteret derfra.

## Lovgrundlag

Uddannelsen er en erhvervsuddannelse, der gennemføres efter reglerne for individuelt tilrettelagt erhvervsuddannelse, jævnfør BEK nr. 367 af 19/04/2016 "Bekendtgørelse om erhvervsuddannelser". Se yderligere i bilag.

## 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 og TEC har indgået samarbejdsaftale om gennemførelsen af uddannelsen, idet de tilsammen har godkendelse til de fag der indgår i denne uddannelse.

### 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 specialet Rejseliv og Lufthavsoperatør, der hører under det henholdsvis det merkantile område og ”Transport, Mekanik og Logistik”.

Da det er disse to uddannelser der udgør størstedelen af indholdet i uddannelsen vurderes SGH at opfylde de krav der kan forventes kravene 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.

## Eleven

---

### Uddannelsesplan

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

### Elevforudsætninger

#### Adgangskrav

Uddannelsen bygger på et grundlag svarende til grundforløb 2 på detailhandelsuddannelsen med specialer eller et af de andre grundforløb 2 rettet mod de merkantile hovedforløb. 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 D-niveau.
- Engelsk på D-niveau.
- Erhvervsøkonomi på C-niveau.
- Afsætning på C-niveau.
- Informationsteknologi på C-niveau.

## Uddannelsen

---

### Generel beskrivelse

Hovedforløbets varighed er 2 år og 6 måneder. Hovedforløbet består af 5 skolemoduler og 5 praktikperioder. Det fordeles med 25,4 uger fordelt på 5 skolemoduler samt fagprøve og de resterende 102,4 uger er fordelt på 5 praktikperioder.

Hovedforløbet gennemføres af NEXT, idet der 1/6-2007 er indgået samarbejdsaftale med TEC om følgende fag:

- Sikkerhed ved arbejde på forplads (hovedforløb til lufthavnsoperatør, 37 lek.)
- Elementer af Lufthavnslogistik ((hovedforløb til lufthavnsoperatør, i alt 52 lek.)
- Manøvrering af specialkøretøjer i lufthavn (AMU, 3 dg)
- Betjening og manøvrering af passagerbroer (AMU, 3 dg)
- Lasteansvarlig ved lastning og losning af fly (30 lektioner)

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

### Tidsplan

Aftalen gælder perioden: 1.oktober 2018 – 31. marts 2021.

## 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 "hertet" 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 Gatene og her kommer du tæt på fly og i direkte kontakt med flyets besætning. Du vil bl.a. arbejde/tilægge dig følgende:

- Gate Agent
- Brokører

## Praktikperiode 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		
	Kendskab	Kunne	Beherske
Idegrundlag og målsætning	X		
Ledelsesforhold og organisationsopbygning	X		
Personale- og uddannelsespolitik	X		
Produkter, leverandører, kundekreds og afsætningsvilkår	X		
Evt. særlige miljømæssige forhold for virksomheden	X		
Evt særligt miljømæssigt ansvar	X		
Ergonomi – forebyggelse af 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
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Assistance center (ASS)</li> <li>Assistere kunder ved Self Service automater i indchecknings-områderne (AUTO)</li> <li>"Baggage Drop" (BAGDROP)</li> <li>Sikkerhedsopgaver (KDSEC, Guard, ID check)</li> </ul>			
	<p>Forudsætninger: Myndighedskrav for at færdes i lufthavnen og beskæftige sig med passagerer og deres bagage:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Uddannelse i farligt gods</li> <li>Security uddannelse</li> </ul>		X	X
9	<p>Tillægskrav fra CPH:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Platformskørekort (teori og praksis for regler for færdsel på platformen – tillæg til kørekort kat. B)</li> </ul>			X
<b>ASS:</b>				
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	
<b>AUTO:</b>				
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	
<b>BAGDROP:</b>				
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	
<b>ID Check:</b>				
2	Selvstændigt kunne foretage ID check under ombordstigning på udvalgte afdelinger 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

<b>Oplæringsfunktioner – TA Modul 2</b>		Målniveau		
		Kendskab	Kunne	Beherske
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Check in, Terminal 2 &amp; 3 (CKIN)</li> <li>• Transfer Center (TFR)</li> <li>• Service Counter (CKIN)</li> </ul>				
<b>Forudsætninger:</b> TA Modul 1				
<b>CKIN:</b>				
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	
<b>TFR:</b>				
4	Som ved CKIN, dog for passagerer i transit			X
4	Kunne foretage ommærkning af bagage ved afsendelse af telex			X
<b>Service Counter:</b>				
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	
<b>Hele perioden:</b>				
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

<b>Oplæringsfunktioner – TA Modul 3</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ankomstservice, front and back office (ARR)</li> <li>Communication with the passenger, Unruly passengers and Intercultural Awareness with focus on the Scandinavian Culture.</li> </ul>	Målniveau		
	Kendskab	Kunne	Beherske
<b>Forudsætninger:</b> 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 eftersøgningkriterier		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	
<b>Communication with the passenger</b>				
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	Konfliktdæmpende 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
<ul style="list-style-type: none"> <li>Gate agent (PSA)</li> </ul>				
<b>Forudsætninger:</b> TA modul 1 og 2 <ul style="list-style-type: none"> <li>Platformskørekort (Både PSC'ere og Brokørere har brug for at kunne køre på platformen mellem gates for at spare tid)</li> </ul>			X	
<b>PSA</b>				
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 opgradering			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 passager confirmation baseret på antal boardede 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		Målniveau		
		Kendskab	Kunne	Beherske
<ul style="list-style-type: none"> <li>Passenger Service Coordinator (PSC)</li> <li>Brokører (BRO)</li> </ul>				
<b>Forudsætninger:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>TA modul 1-2 + 4</li> <li>Platformskørekort</li> </ul>			X	
<b>PSC</b>				
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	Releases		X	
1	Dokumentation til kabinen			X
1	Efterregistrering		X	

## Målniveau i oplæringsfunktioner

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

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

## Fordeling af fag på skoleperioder (oversigt og fag og skoleperioder).

Fag opgjort i uger	Skoleperiode 1	Skoleperiode 2	Skoleperiode 3	Skoleperiode 4	Skoleperiode 5	Fagprøve	Uger i alt, 2017
Innovation, kvalitet og samarbejde	0,6	0,2		0,6	1		2,4
Kommunikation og formidling	0,4	0,4	0,2		0,2		1,2
Kommunikation i praksis		0,4					0,4
Destinationer	0,6						0,6
EU og internationalisering		0,4					0,4
Grundlæggende regelforståelse		0,2					0,2
Jura for rejse- og turistbranchen		1					1
Service og international kulturforståelse		1					1
kvalitet og service			1				1
Konflikthåndtering			0,6				0,6
Førstehjælp og elementær brandbekæmpelse	1	0,2					1,2
Psykologi			1		1		2
Præsentationsteknik og Personlig fremtræden				1			1
Personligt salg – kundens behov og løsninger					0,6		0,6
Fastlæggelse af mål ved personligt salg					0,4		0,4
Brancherettet Engelsk, grundlæggende	1,2						1,2



## IEUD – TRAFIKASSISTENT-LUFTHAVN

2018-2021

Brancherettet Engelsk, avanceret		0,6	0,4				1
It- integration af data	1						1
Salg og markedsføring	0,8						0,8
Udarbejdelse af projektrapporten			0,4				0,4
Håndtering og strukturering af længere tekster			0,2				0,2
Databasevedligeholdelse til jobbrug			0,2				0,2
Manøvrering af specialkøretøjer	0,6						0,6
Lufthavnslogistik	0,6						0,6
Sikkerhed ved arbejde på forplads og ved flyside	0,6	0,2		0,2			1
Lastansvarlig ved lastning og losning af fly		0,4		0,6			1
Betjening og manøvrering af passagerbroer				0,6			0,6
Fagprøveforberedelse					0,8		0,8
Fagprøve, skriveperiode						2	2
Skoleperioden i alt 2017-2020	7,4	5	4	3	4	2	25,4

## Bedømmelse og eksamen

De enkelte fag i skoleperioderne 1-5 afsluttes og bedømmes jf. bekendtgørelsen, se afsnit VI.0. fagbeskrivelser.

Det medfører at fagene afsluttes på følgende tidspunkter:

Fag/ansvarlig for bedømmelse og eksamen	Skole- periode 1	Skole- periode 2	Skole- periode 3	Skole- periode 4	Skole- periode 5	Fag- prøve
Innovation, kvalitet og samarbejde SGH	>>	>>		>>	Standpunkt	
Kommunikation og formidling SGH	>>	>>	>>		Standpunkt	
Kommunikation i praksis SGH		Standpunkt				
Destinationer /NEXT	Standpunkt					
EU og Internationalisering / SGH		Standpunkt				
Jura for rejse- og turistbranchen / NEXT		Standpunkt				
Grundlæggende regelforståelse / SGH		Standpunkt				
Service og international kulturforståelse Next		Standpunkt				
kvalitet og service / SGH			Standpunkt			
Konflikthåndtering / SGH			Bestået / ikke bestået			
Førstehjælp og elementær brand/ NEXTEST	Bestået / ikke bestået					
Psykologi/NEXTEST			>>		Standpunkt	
Præsentationsteknik og Personlig fremtræden / NEXT				Standpunkt		
Personligt salg – kundens behov og løsninger / NEXT					Bestået / ikke bestået	
Fastlæggelse af mål ved personligt salg / NEXT					Bestået / ikke bestået	
Brancherettet Engelsk, grundlæggende /SGH	Bestået / ikke bestået					
Brancherettet Engelsk, avanceret /SGH		>>	Bestået / ikke bestået			
IT- integration af data / SGH	Standpunkt					
Salg og markedsføring /NEXT	Standpunkt					
Databasevedligeholdelse til jobbrug/NEXT			Bestået/ ikke bestået			
Udarbejdelse af projektrapport / NEXT			Standpunkt			
Håndtering og strukturering af længere tekster /NEXT			Standpunkt			
Manøvrering af specialkøretøjer / SGH	Bestået / ikke bestået					

Lufthavslogistik / SGH	Bestået / ikke bestået						
Sikkerhed ved arbejde på forplads og ved flyside / SGH	>>	>>			Bestået / ikke bestået		
Lasteansvarlig ved lastning og losning af fly / SGH		>>			Bestået / ikke bestået		
Betjening og manøvrering af passagerbroer / SGH					Bestået / ikke bestået		
Fagprøveforberedelse							
Fagprøve							Eksamen
Skoleperioden i alt	Standpunkt	3	5	3	1	3	0
	Bestået/ikke bestået	4	0	3	3	4	0
	Faget fortsætter >>	2	4	2	1	0	0
	Eksamen	1	0	0	0	0	1

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

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

## Pædagogiske, didaktiske og metodiske overvejelser

### Afdelingens overvejelser

Hovedforløbet til administration veksler mellem praktik/skole.

Undervisningen tilrettelæggelse tager som helhed og i de enkelte fag højde for både almene og mere specialiserede jobfunktioner inden for jobområdet.

### Undervisningens tilrettelæggelse i hovedforløbet

På specialet trafikassistent arbejdes med en 37 timer arbejdsuge.

Skoleundervisningen gennemføres, så elevens arbejdstid for undervisningsforløb og projekter, herunder hjemmearbejde, svarer til arbejdstiden for en fuldtidsbeskæftiget på arbejdsmarkedet.

Elevens hjemmearbejde kan ud over almindelige lektier omfatte færdiggørelse af opgaver samt forberedelse til elevstyrede læringsprocesser.

Eleverne har mulighed for at arbejde på skolen hver dag indtil klokken 17.00.  
Fredag dog indtil klokken 16.00.

## Uddannelsesplanen

---

### Tidsplan for uddannelsen

Den uddannelsesansvarlige i virksomheden er: Helen Toudahl. Mobil: 32322636

Periode	Område eller afdeling	Skoleophold, interne kurser m.v.	Samtaler*	Oplæringsansvarlig
		Prøvetid (første 3 mdr.)		
1/10-20/11 2018		Skoleperiode 1		
		TA modul 1		
4/2-8/3 2019		Skoleperiode 2		
		TA modul 2		
12/8-6/9 2019		Skoleperiode 3		
		TA modul 3		
30/1-19/2 2020		Skoleperiode 4		
		TA modul 4		
17/8-11/9 2020		Skoleperiode 5		
		TA modul 5		
1/3-12/3 2021		Skriveperiode		
En dag i uge 12		Fagprøve		

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

## Skoleperioder 2018 - 2021

### Skoleperiode 1, Bagage drop og Assistance center

Skoleperiode 1 løber over perioden 01. oktober til 20. november 2018.

Skoleperiodens varighed er 7,4 uger I alt 37 dage. 12 hos NEXT og 25 hos SGH

Uge	Dag	Indhold	sted	Ansvar
40/2018	mandag	Lufthavnslogistik	SGH	TEC
	tirsdag	Sikkerhed ved arb. på forplads og ved flyside	SGH	TEC
	onsdag	Sikkerhed ved arb. på forplads og ved flyside	SGH	TEC
	torsdag	IT – integration af data	SGH	Next
	fredag	IT – integration af data	SGH	Next
41/2018	mandag	IT – integration af data	SGH	NEXT
	tirsdag	Brancherettet engelsk	SGH	NEXT
	onsdag	Brancherettet engelsk	SGH	NEXT
	torsdag	Brancherettet engelsk	SGH	NEXT
	fredag	Brancherettet engelsk	SGH	NEXT
42/2018	mandag	Brancherettet engelsk	SGH	NEXT
	tirsdag	Brancherettet engelsk	SGH	NEXT
	onsdag	Lufthavnslogistik	SGH	TEC
	torsdag	IT – integration af data	SGH	NEXT
	fredag	IT – integration af data	SGH	NEXT
43/2018	mandag	Innovation, kvalitet og samarbejde	SGH	NEXT
	tirsdag	Innovation, kvalitet og samarbejde	SGH	NEXT
	onsdag	Innovation, kvalitet og samarbejde	SGH	NEXT
	torsdag	Førstehjælp	NEXT	NEXT
	fredag	Førstehjælp	NEXT	NEXT
44/2018	mandag	Førstehjælp	NEXT	NEXT
	tirsdag	Førstehjælp	NEXT	NEXT
	onsdag	Førstehjælp	NEXT	NEXT

	torsdag	Destinationer	NEXT	NEXT
	fredag	Destinationer	NEXT	NEXT
45/2018	mandag	Kommunikation og formidling	NEXT	NEXT
	tirsdag	Kommunikation og formidling	NEXT	NEXT
	onsdag	Salg og markedsføring	NEXT	NEXT
	torsdag	Salg og markedsføring	NEXT	NEXT
	fredag	Salg og markedsføring	NEXT	NEXT
46/2018	mandag	Destinationer	SGH	NEXT
	tirsdag	Salg og markedsføring	SGH	NEXT
	onsdag	Sikkerhed ved arb. på forplads og ved flyside	SGH	TEC
	torsdag	Lufthavnslogistik	SGH	TEC
	fredag	Manøvrering af specialkøretøjer	SGH	TEC
47/2018	mandag	Manøvrering af specialkøretøjer	SGH	TEC
	tirsdag	Manøvrering af specialkøretøjer	SGH	TEC

I perioden indlægges fagene:

- Kommunikation og formidling 0,4
- Innovation, kvalitet og samarbejde 0,6
- Service og salgopsykologi for rejseudbydere 0,4
- Destinationer, 0,6 uge,
- Førstehjælp og elementær brand 1,0 uge
- Grundlæggende brancherettet engelsk, 1,2 uge
- It- integration og data 1,0 uger
- Salg og markedsføring 0,6 uge
- Lufthavnslogistik 0,6 uge
- Sikkerhed ved arbejde på forplads og ved flyside 0,6 uge
- Manøvrering af specialkøretøjer 0,6 uge

## Skoleperiode 2, Check in

Skoleperiode 2 løber over perioden 4. februar til 8. marts 2019.

Skoleperiodens varighed er 5,0 uger. I alt 25 uv. dage. 8 hos NEXT og 17 hos SGH.

Uge	Dag	Indhold	sted	Ansvar
6/2019	Mandag	Service og International kulturforståelse	SGH	NEXT

	Tirsdag	Service og International kulturforståelse	SGH	NEXT
	Onsdag	Brancherettet engelsk, avanceret	SGH	NEXT
	Torsdag	Brancherettet engelsk, avanceret	SGH	NEXT
	Fredag	Brancherettet engelsk, avanceret	SGH	NEXT
7/2018	Mandag	EU og Internationalisering	SGH	NEXT
	Tirsdag	EU og Internationalisering	SGH	NEXT
	Onsdag	Innovation, kvalitet og samarbejde	SGH	NEXT
	Torsdag	Kommunikation i praksis	SGH	NEXT
	Fredag	Kommunikation i praksis	SGH	NEXT
8/2018	Mandag	Service og salgspsykologi	SGH	NEXT
	Tirsdag	Service og salgspsykologi	SGH	NEXT
	Onsdag	Sikkerhed ved arb. på forplads og ved flyside	SGH	TEC
	Torsdag	Lastansvarlig ved lastning og losning af fly	SGH	TEC
	Fredag	Lastansvarlig ved lastning og losning af fly	SGH	TEC
9/2018	Mandag	Førstehjælp	SGH	NEXT
	Tirsdag	Grundlæggende regelforståelse	SGH	NEXT
	Onsdag	Service og International kulturforståelse	NEXT	NEXT
	Torsdag	Service og International kulturforståelse	NEXT	NEXT
	Fredag	Service og International kulturforståelse	NEXT	NEXT
10/2018	Mandag	Jura for rejse- og turistbranchen	NEXT	NEXT
	Tirsdag	Jura for rejse- og turistbranchen	NEXT	NEXT
	Onsdag	Jura for rejse- og turistbranchen	NEXT	NEXT
	Torsdag	Jura for rejse- og turistbranchen	NEXT	NEXT
	Fredag	Jura for rejse- og turistbranchen	NEXT	NEXT

I perioden indlægges fagene:

- Service og International kulturforståelse 1,0 uge
- EU og internationalisering 0,4 uge
- Grundlæggende regelforståelse 0,2 uge
- Jura for rejse- og turistbranchen 1,0 uge
- Sikkerhed ved arbejde på forplads og ved flyside 0,2 uge
- Lasteansvarlig ved lastning og losning af fly 0,4 uge
- Brancherettet engelsk, avanceret 0,6 uge
- Førstehjælp 0,2 uge
- Kommunikation og formidling 0,4
- Innovation, kvalitet og samarbejde 0,2
- Kommunikation i praksis 0,4

## Skoleperiode 3, AnkomstsERVICE

Skoleperiode 3 løber over perioden 12. august til 06. september 2019.

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

Uge	Dag	Indhold	sted	Ansvar
33/2019	Mandag	Kvalitet og service	NEXT	NEXT
	Tirsdag	Konflikthåndtering	NEXT	NEXT
	Onsdag	Psykologi	NEXT	NEXT
	Torsdag	Psykologi	NEXT	NEXT
	Fredag	Psykologi	NEXT	NEXT
34/2019	Mandag	Udarbejdelse af projektrapport	NEXT	NEXT
	Tirsdag	Udarbejdelse af projektrapport	NEXT	NEXT
	Onsdag	Håndtering og strukturering af længere tekster	NEXT	NEXT
	Torsdag	Psykologi	NEXT	NEXT
	Fredag	Psykologi	NEXT	NEXT
35/2019	Mandag	Kvalitet og service	SGH	NEXT
	Tirsdag	Kvalitet og service	SGH	NEXT
	Onsdag	Kvalitet og service	SGH	NEXT
	Torsdag	Kvalitet og service	SGH	NEXT
	Fredag	Konflikthåndtering	SGH	NEXT
36/2019	Mandag	Konflikthåndtering	SGH	NEXT
	Tirsdag	Brancherettet Engelsk, avanceret	SGH	NEXT
	Onsdag	Brancherettet Engelsk, avanceret	SGH	NEXT



	Torsdag	Databasevedligeholdelse til jobbrug	SGH	NEXT
	Fredag	Databasevedligeholdelse til jobbrug	SGH	NEXT

I perioden indlægges fagene:

- Kvalitet og service 1,0 uge
- Konflikt håndtering 0,6 uge
- Brancherettet engelsk, avanceret 0,4 uge
- Udarbejdelse af projektrapport 0,4 uge
- Håndtering og strukturering af længere tekster 0,2 uge
- Databasevedligeholdelse til jobbrug 0,3 uge
- Psykologi 1,0 uge

## Skoleperiode 4, Gate Agent

Skoleperiode 4 løber over perioden 30. januar til 19. februar 2020.

Skoleperiodens varighed er 3,0 uger. I alt 15 uv. dage. 7 hos NEXT og 8 hos SGH.

Uge	Dag	Indhold	sted	Ansvar
4/2020	Torsdag	Innovation, kvalitet og samarbejde	NEXT	NEXT
	Fredag	Innovation, kvalitet og samarbejde	NEXT	NEXT
5/2020	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
6/2020	Mandag	Præsentationsteknik og personlig fremtræden	SGH	NEXT
	Tirsdag	Betjening og manøvrering af passagerbroer	SGH	TEC
	Onsdag	Betjening og manøvrering af passagerbroer	SGH	TEC
	Torsdag	Betjening og manøvrering af passagerbroer	SGH	TEC
	Fredag	Sikkerhed ved arbejde på forplads og ved flyside	SGH	TEC
7/2020	Mandag	Lastansvarlig ved lastning og losning af fly	SGH	TEC

	Tirsdag	Lasteansvarlig ved lastning og losning af fly	SGH	TEC
	Onsdag	Lasteansvarlig ved lastning og losning af fly	SGH	TEC

I perioden indlægges fagene:

- Betjening og manøvrering af passagerbroer 0,6 uge
- Præsentationsteknik og Personlig fremtræden 1,0 uge
- Innovation, kvalitet og samarbejde 0,6 uge
- Sikkerhed ved arbejde på forplads og ved flyside 0,2 uge
- Lasteansvarlig ved lastning og losning af fly 0,6 uge

## Skoleperiode 5, Passenger Service Coordinator

Skoleperiode 5 løber over perioden 17. august til 11. september 2020.

Skoleperiodens varighed er 4,0 uger. I alt 20 uv. dage 11 hos NEXT og 9 hos SGH.

Uge	Dag	Indhold	sted	Ansvar
34/2020	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
35/2020	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
36/2020	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
37/2020	Mandag	Fagprøveforberedelse	NEXT	NEXT
	Tirsdag	Innovation, kvalitet og samarbejde	SGH	NEXT
	Onsdag	Psykologi	SGH	NEXT

	Torsdag	Psykologi	SGH	NEXT
	Fredag	Innovation, kvalitet og samarbejde	SGH	NEXT

I perioden indlægges fagene:

- (Personligt salg) – kundens behov og løsninger 0,6 uge
- Fastlæggelse af mål ved personligt salg 0,4 uge
- Innovation, kvalitet og samarbejde 1,0 uge
- Kommunikation og formidling 0,2
- Psykologi 1,0 uge
- Fagprøveforberedelse 0,8 uge

## Fagprøveforberedelse og fagprøve

Fagprøven er opdelt i en skriveperiode og selve dagprøvedagen. Skriveperioden er afsat til 2,0 uger i perioden 1. marts – 12. marts 2021.

Selve fagprøven gennemføres inden for perioden 22. marts 2020 og 26. marts 2021, uge 12.

Uge	Dag	Indhold	sted	Ansvar	Under-visere
9/2021	Mandag	Skriveperiode	NEXT	NEXT	NEXT
	Tirsdag	Skriveperiode	NEXT	NEXT	NEXT
	Onsdag	Skriveperiode	NEXT	NEXT	NEXT
	Torsdag	Skriveperiode	NEXT	NEXT	NEXT
	Fredag	Skriveperiode	NEXT	NEXT	NEXT
10/2021	Mandag	Skriveperiode	NEXT	NEXT	NEXT
	Tirsdag	Skriveperiode	NEXT	NEXT	NEXT
	Onsdag	Skriveperiode	NEXT	NEXT	NEXT
	Torsdag	Skriveperiode	NEXT	NEXT	NEXT
	Fredag	Skriveperiode	NEXT	NEXT	NEXT

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

## Fravær

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

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

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

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

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

## Aftalens indgåelse

---

Ovenstående uddannelsesaftale om individuelt tilrettelagt erhvervsuddannelse er indgået mellem:

Virksomhed:	Elev:	Skole:
Navn og adresse	Navn og adresse	
Post nr.	Post nr.	Post nr.
By	By	By
Tlf. nr.	Tlf. nr.	Tlf. nr.
Evt. mobil nr.	Evt. mobil nr.	Evt. mobil nr.
E-mail:	E-mail:	E-mail:
CVR-nr.	CPR-nr.	CVR-nr.
Dato:	Dato:	Dato:
Underskrift	Underskrift	Underskrift

## Bilag

### Uddrag af bekendtgørelser

#### Bekendtgørelse om EUD, §1 formål

Bekendtgørelse om erhvervsuddannelser BEK nr. 1010 af 22/09/2014

§ 1. En erhvervsuddannelse skal opfylde formålene efter lov om erhvervsuddannelser og de forudsætninger, hvorunder uddannelsen er godkendt, herunder om skoleundervisningens samlede varighed og om det fastsatte tilskud pr. årselev.

Stk. 2. Uddannelsen skal bidrage til udvikling af elevens erhvervsfaglige, studieforberedende og personlige kompetencer under hensyn til arbejdsmarkedets behov, faglig mobilitet og elevens behov på en sådan måde, at eleven bliver så dygtig som muligt. Uddannelsen skal herunder bidrage til udvikling af elevens evne til selvstændig stillingtagen, samarbejde og kommunikation. Uddannelsen skal endvidere fremme evnen til faglig og social problemløsning, udvikling af initiativ, fleksibilitet og kvalitetssans og udvikle elevens grundlæggende færdigheder, navnlig inden for matematik, læsning, mundtlig og skriftlig kommunikation samt informationsteknologi.

Stk. 3. Uddannelserne skal i almindelighed bidrage til udviklingen af elevens innovative og kreative kompetencer med henblik på elevens deltagelse i produkt- og serviceudvikling og erhvervelse af forudsætninger for etablering af egen virksomhed.

Stk. 4. Uddannelserne skal i almindelighed fremme elevernes internationale kompetencer med henblik på beskæftigelse og videreuddannelse.

Stk. 5. Uddannelsen skal bidrage til elevens forståelse af et godt arbejdsmiljø og udvikle miljøbevidsthed.

#### Bekendtgørelse om EUD, §15 Individuel EUD

Bekendtgørelse om erhvervsuddannelser BEK nr. 1010 af 22/09/2014

§ 15. Individuelle uddannelser, jf. § 15, stk. 3, i lov om erhvervsuddannelser, kan sammensættes således, at de omfatter dele af en eller flere erhvervsuddannelser samt andre relevante uddannelseselementer og skal bestå af skoleundervisning og praktikuddannelse i en virksomhed. Skoleundervisningen og praktikuddannelsen skal udgøre et hele for den enkelte elev og skal være egnet til at give grundlag for beskæftigelse og fortsat uddannelse samt opfylde varighedskravet for optagelse i arbejdsløshedskasse. Individuelle uddannelser efter grundforløbet skal normalt vare 2 år, hvoraf skoleundervisningen 20-40 uger. Uddannelsen kan i særlige tilfælde forlænges med indtil et års praktikuddannelse.

Stk. 2. En individuel uddannelse tilrettelægges af skolen i samarbejde med eleven og en eller flere praktikvirksomheder. Skolen skal gøre ikke-personfølsomme oplysninger om sine individuelle uddannelser tilgængelige for offentligheden på Internettet og sende et link til en af Undervisningsministeriet anvist elektronisk postkasse eller lignende.

## Principper for virksomhedsgodkendelse

Lovbundne principper for godkendelse

En virksomhed kan godkendes som praktiksted på grundlag af en konkret vurdering af:

1. Om virksomheden vil kunne gennemføre praktikuddannelsen i overensstemmelse med de praktikregler, der er fastsat i bekendtgørelserne om uddannelserne,
2. Om virksomheden kan give eleven tilfredsstillende oplæringsforhold.

Til brug for denne vurdering skal der som nævnt indhentes oplysninger enten ved oplysningsskemaet alene eller ved at oplysningsskemaet følges op af et besøg eller en besigtigelse.

Der kan ikke fastlægges endegyldige regler for, hvornår en virksomhed inden for et område kan godkendes. Godkendelseskriterierne er derfor ment som en vejledning, der kan fraviges, hvis uddannelse kan gives i overensstemmelse med praktikreglerne ud fra en helhedsbetragtning.

En virksomhed kan ikke underkendes pga. manglende overenskomst eller andre for oplæringen uvedkommende forhold. I tilfælde hvor der konstateres forhold, der er i strid med arbejdsmiljøloven, kan der dog indstilles til underkendelse, og det faglige udvalg vil så afgøre hvordan sagen videre skal behandles.

## Samarbejdsaftaler

Der er indgået samarbejdsaftale med TEC om uddannelsen. Undervisningsministeriet har modtaget en kopi af samarbejdsaftalen.

## Fagbeskrivelser

### Kommunikation I praksis

Uddannelsesordning for kontor med specialer; speciale administration. Nr. 16145	
<b>Niveau</b>	Avanceret
<b>Varighed</b>	0,4 uge
<b>Mål og øvrige rammer</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Eleven har forståelse af verbal og nonverbal kommunikation.</li><li>2. Eleven kan analysere skriftlig, verbal og digital kommunikation i forhold til kommunikationens</li><li>3. Eleven kan anvende relevante modeller og værktøjer til udarbejdelse af skriftlige og digitale daglige kommunikationsopgaver.</li></ol>

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	
<b>Niveau</b>	Avanceret
<b>Varighed</b>	2,4 uge
<b>Mål og øvrige rammer</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Eleven kan anvende relevante metoder til planlægning, udførelse og evaluering af opgaver, projekter mv. herunder fx digitale metoder, innovationsprocesser, design-thinking mv.</li><li>2. Eleven behersker metoder til at udvikle kvaliteten i fx arbejdsgange samt brugerkontakt.</li><li>3. Eleven kan samarbejde i grupper og på tværs af faggrupper fysisk og digitalt med udgangspunkt i viden om egne og andres forskellige personlighedstyper, aktørroller og med organisationens mål for øje.</li><li>4. Eleven har kendskab til individers og organisationers udvikling under forandringsprocesser og kender redskaber, der kan benyttes i en forandringsproces herunder fx personlig og strategisk kompetenceudvikling.</li><li>5. Eleven har kendskab til forhold, som påvirker praktikstedets virksomhedskultur og kan tilpasse sig.</li></ol>

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	
<b>Niveau</b>	Avanceret
<b>Varighed</b>	1,2 uge
<b>Mål og øvrige rammer</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Eleven behersker kommunikationsmodeller.</li><li>2. Eleven behersker metoder til at instruere og vejlede brugere og kollegaer både mundtligt og skriftligt i fx selvbetjeningsløsninger.</li><li>3. Eleven kan indsamle, bearbejde, formidle og forholde sig kritisk til data.</li></ol>

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, gældende fra 01.07.17	
<b>Niveau</b>	Avanceret
<b>Varighed</b>	0,6 uge
<b>Mål og øvrige rammer</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Eleven har et grundlæggende kendskab til destinationer/regioner/megabyer</li><li>2. Eleven kan anvende metoder til at indsamle og vurdere informationer om destinationer.</li></ol>

	<p>3. Eleven kan anvende viden om destinationer i vejledning af kunder og vurdere, hvilke der er relevante at inddrage i udarbejdelse af udvalgte destinationsprofiler</p> <p>4. Eleven har kendskab til sælgers behov for kriseberedskab og kendskab til Udenrigsministeriets kriseberedskab</p>
--	---

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 bagagetags).

## EU og Internationalisering

Uddannelsesordning for kontor med specialer; speciale off administration. Nr. 10871 gældende fra 01.08.15	
<b>Niveau</b>	Avanceret
<b>Varighed</b>	0,4 uge
<b>Formål</b>	Formålet med faget er at give eleven forståelse af, EU og andre myndigheders krav og regler på afviklingen af konkrete opgaver. Ligeledes skal eleven have en forståelse for procedurer fra overordnede sammenslutninger, der også indvirker på de konkrete opgaver.
<b>Mål og øvrige rammer</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Eleven har kendskab til de internationale sammenhænge hvor Danmark og offentlige myndigheder er samarbejdspartnere</li> <li>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</li> <li>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</li> </ol>

Fordeling af faget:

Målpindene 1- 3 gennemføres som virksomhedsforlagt undervisning.

## Grundlæggende regelforståelse – AMU FAG

Enkeltfag tilkøbtet FKB Nr. 38224-3, gældende fra 01.07.2008	
<b>Niveau</b>	Avanceret
<b>Varighed</b>	0,2 uge
<b>Formål</b>	Formålet med faget er at give eleven forståelse af, EU og andre myndigheders krav og regler på afviklingen af konkrete opgaver. Ligeledes skal eleven have en forståelse for procedurer fra overordnede sammenslutninger, der også indvirker på de konkrete opgaver.
<b>Mål og øvrige rammer</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Eleven opnår et grundlæggende kendskab til myndighedsudøvelse.</li> <li>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).</li> </ol>

Fordeling af faget:



Målpindene 1- 2 gennemføres som virksomhedsforlagt undervisning

## Jura for rejse- og turistbranchen

Uddannelsesordning for kontor med specialer; speciale administration. Nr. 16582, gældende fra 01.07.17	
<b>Niveau</b>	Avanceret
<b>Varighed</b>	1 uge
<b>Mål og øvrige rammer</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>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</li><li>2. Eleven kan forholde sig til grundlæggende aftaleretlige regler ved indgåelse af kontrakter med leverandører.</li><li>3. Eleven kan indgå i en vurdering af, hvornår en hændelse er omfattet af Rejsegarantifonden</li><li>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</li><li>5. Eleven har kendskab til grundlæggende principper for forsikring i forhold til rejser og kendskab til de mest almindelige typer af forsikringsprodukter</li></ol>

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, gældende fra 01.08.15	
Varighed 1,0 uger	
Eleven skal:	
<ol style="list-style-type: none"><li>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.</li><li>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.</li><li>3) Eleven får gennem brugen af Geert Hofstedes kulturparametre en perspektiveret og anvendelig sammenligning af forskellige kulturkredse.</li><li>4) Eleven skal beherske forståelsen af kundernes kulturbestemte adfærd i en servicemæssig sammenhæng.</li></ol>	

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, gældende fra 01.08.15	
<b>Niveau</b>	Avanceret
<b>Varighed</b>	1 uge
<b>Formål</b>	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.
<b>Mål og øvrige rammer</b>	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

<b>Nummer:</b>	44853
<b>Titel:</b>	Kommunikation og konflikthåndtering - service
<b>Varighed:</b>	3,0 dage.
<b>Handlingsorienteret målformulering for arbejdsmarkedsuddannelserne</b>	

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

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

Endelig kan deltageren anvende 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, konfliktrappe 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 akuttelefoner, lejre personer og yde psykisk førstehjælp.

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

Deltageren kan yde førstehjælp til små akutte skader, herunder skader på bevægeapparatet, samt kan søge vejledning via akuttelefonen om relevant hjælp til den tilskadekomne. Deltageren kan yde

førstehjælp til akutoptståede 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**

## **2. 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:	
Instruktør	Registreret hos Dansk Førstehjælpsråd og har modtaget særlig information om at kurset skal gennemføres praktisk.
U/V materiel	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.
Deltagermateriale	Der skal udleveres en førstehjælpbog/hæfte pr. deltager. DFR anbefaler, at bogen/hæftet efterfølgende er deltagerens ejendom. Førstehjælpbogens/-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.
Bevisudstedelse	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:  <input checked="" type="checkbox"/> 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.

Faget gennemføres i skoleperiode 1. 0,2 dag gennemføres som virksomhedsforlagt i skp 2.

## Psykologi

Bekendtgørelse om grundfag, erhvervsfag og erhvervsrettet andetsprogsdansk i erhvervsuddannelserne (BEK nr. 1009 af 22/09/2014)

### Bilag 16

#### Psykologi

Niveauer for faget og vejledende varighed

Niveau F: 1,0 uge

Niveau E: 1,0 uge

Niveau D: 1.0 uge

Niveau C: 1,0 uge

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

#### Identitet og formål

##### 1.1. Identitet

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

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

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

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

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

### 1.2. Formål

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

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

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

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

## 2. Faglige mål og fagligt indhold

### 2.1. Faglige mål

Undervisningens mål er, at eleven:

Niveau E	Niveau D
1. Under vejledning kan navngive basale psykologiske forhold, begreber og tankegange, der vedrører det enkelte individ, dets udvikling og de grupper og sociale sammenhænge, det indgår i,	1. Kan redegøre for og forklare udvalgte stofområder indenfor psykologien, primært i forhold til det normalfunktionerende menneske,
2. kan navngive og referere til elementære psykologiske problemstillinger med relevans for elevens uddannelse eller erhverv,	2. kan diskutere og anvende væsentlige psykologiske teorier til løsning af problemstillinger med relevans for elevens uddannelse og erhverv,
3. kan navngive og i afgrænset omfang beskrive kommunikationens, samarbejdets og samspillets betydning med udgangspunkt i eksempler med erhvervsfaglig relevans,	3. kan identificere og udvælge psykologisk viden til løsning af konkrete problemstillinger indenfor elevens erhverv,
4. kan identificere og analysere sproglige og ikke-sproglige udtryks- og adfærdsformer med udgangspunkt i konkrete eksempler fra kendte situationer og	4. kan anvende relevant psykologisk viden til løsning af konkrete problemstillinger med relevans for elevens uddannelse og erhverv,
5. kan opfatte og identificere kommunikationsformer, der er bestemt af alder, køn og social- og kulturel baggrund, herunder situations- og rollebestemt kommunikation.	5. kan diskutere og se sammenhænge mellem kulturelle faktorer og deres indflydelse på egen og andres adfærd og



6. kan forklare og formidle alsidig psykologisk viden på en klar og præcis måde.

## 2.2 Kernestof

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

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

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

## 3. Tilrettelæggelse

### 3.1. Didaktiske principper

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

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

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

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

### **3.3. It**

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

Informations- og kommunikationsteknologi anvendes ved:

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

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

### **3.4. Samspil med andre fag**

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

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

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

### **4. Dokumentation**

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

### **5. Evaluering**

#### **5.1. Løbende evaluering**

Der henvises til § 5, stk. 5.

#### **5.2. Afsluttende standpunktsbedømmelse**

Faget gennemføres med en uddannelsesetid 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, gældende fra 15.07.13

### 9.7. Præsentationsteknik og personlig fremtræden

Niveau Avanceret

Varighed 1 uge

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

**Mål og øvrige rammer**

Eleven skal

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

Fordeling af faget:

Målpindene gennemføres af NEXT i skoleperiode 4.

Målpindene 1 og 4 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:** 3,0 dage.

### Handlingsorienteret målformulering for arbejdsmarkedsuddannelserne

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

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

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

### Indhold:

Efter uddannelsen kan deltageren anvende forskellige salgsteknikker til at afdække kundens købsbehov og -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:** 2,0 dage.

### Handlingsorienteret målformulering for arbejdsmarkedsuddannelserne

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

Deltageren kan efterfølgende følge op på egne fastlagte mål.

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

Fordeling af faget:

Der introduceres til faget på NEXT i skoleperiode 5.

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

## Engelsk - AMU fag

<b>Nummer:</b>	44979
<b>Titel:</b>	Jobrelateret fremmedsprog med basalt ordforråd
<b>Varighed:</b>	5,0 dage.
<b>Handlingsorienteret målformulering for arbejdsmarkedsuddannelserne</b>	
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	
<b>Nummer:</b>	44978
<b>Titel:</b>	Jobrelateret fremmedsprog med nuanceret ordforråd
<b>Varighed:</b>	5,0 dage.
<b>Handlingsorienteret målformulering for arbejdsmarkedsuddannelserne</b>	
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, gældende fra 01.08.15  
Varighed: 1,0 uge

Niveau: Avanceret
Resultatform(er) -, 7-trinsskala, Standpunktskarakter. -, 7-trinsskala, Delkarakter.
<ol style="list-style-type: none"><li>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</li><li>2. Eleven kan anvende de bedst egnede værktøjer i forbindelse med genanvendelse og integration, således at arbejdsopgaven løses rationelt og databehandlingsmæssigt korrekt.</li></ol>

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, gældende fra 01.08.15
Varighed: 0,8 uge
Niveau: Avanceret
Resultatform(er) -, 7-trinsskala, Standpunktskarakter. -, 7-trinsskala, Delkarakter.
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Eleven skal beherske forretningsplanen og med den kunne beskrive kundesegmenter samt definere værdiskabelse, afsætningskanaler og midler til pleje af kunderelationer. 01-08-2015 og fremefter</li><li>2. Eleven skal kunne anvende de sociale platforme både i forhold til kommunikation, markedsføring, planlægning, gennemførelse og evaluering af events. 01-08-2015 og fremefter</li><li>3. Eleven skal kunne pleje kunderelationer og understøtte mersalg via brug af bl.a. sociale medier. 01-08-2015 og fremefter</li><li>4. Eleven skal kunne aflæse brugeradfærd og signalværdi i forbindelse med brug af sociale medier. 01-08-2015 og fremefter</li></ol>

Fordeling af faget:

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

## Udarbejdelse af projektrapporter – AMU fag

Uddannelsesordning for kontor med specialer; speciale adm. Nr. 45989, gældende fra 01.08.15
Varighed: 0,4 uge (2 dage)
Niveau: Uden niveau
Resultatform(er) Bestået / ikke bestået, Standpunktskarakter.
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Deltageren kan udarbejde en problemformulering, der er styrende for projektarbejde og rapportskrivning samt afgrænse et problemområde således at der er foretaget bevidst til- og fravalg. 20-05-2008 og fremefter</li><li>2. Deltageren kan konkludere på en analyse og opbygge en projektrapport således at der er sammenhæng imellem problemformulering, analyse og konklusion. 20-05-2008 og fremefter</li></ol>

3. Deltageren kan præsentere resultatet af projektet i rapportform, anvende retningslinier for god rapportskrivning og omsætte projektets hovedkonklusioner i kort form, eksempelvis som nyhed på nettet, intern nyhedsformidling 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, gældende fra 01.08.15

Varighed: 0,2 uge (1 dag)

Niveau: Uden niveau

Resultatform(er) Gennemført / ikke gennemført, Standpunktskarakter.

1. Eleven kan skabe overblik over og struktur på længere tekster som fx rapporter, håndbøger og vejledninger ved hjælp af typografier til fx overskriftsformatering og -nummerering samt navigere i tekster ved hjælp af forskellige dokumentvisninger. 01-04-2015 og fremefter
2. 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:** 1,5 dage.

### Handlingsorienteret målformulering for arbejdsmarkedsuddannelserne

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

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

## Manøvrering af specialkøretøjer – AMU fag

**Nummer:** 47926

**Titel:** specialkøretøjer, grundlæggende ground handling

**Varighed:** 3,0 dage.

**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 tilkøbt 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:** 5,0 dage.

**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, brændstofpåfyldning, lodsning og parkering af fly under overholdelse af gældende sikkerhedsbestemmelser og arbejdsmiljøregler.

Faget gennemføres som virksomhedsforlagt undervisning under TECs samarbejdsaftale med SGH.

## Lastansvarlig ved lastning og losning af fly – AMU fag

**Nummer:** 45142

**Titel:** Lasteansvarlig ved lastning og losning af fly

**Varighed:** 5,0 dage.

**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:** 3,0 dage.

**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 forsvar af det samlede fagprøveprojekt.

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

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

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

## 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 karrieremulighederne 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.