



lit.voc

Lifelong Learning Programme

JOB PROFIL

Oversigt over læsning og skrivning på jobbet

SERVICEMEDARBEJDER

Literacy and vocation

Indhold

- DEL 1: JOBPROFIL SERVICEMEDARBEJDER**
- DEL 2: OVERSIGT OVER OPGAVER OG AKTIVITETER**
- DEL 3: LÆSNING OG SKRIVNING PÅ JOBBET**

DEL 1

Arbejdsmarkedsuddannelser (AMU)

Arbejdsmarkedsuddannelse (AMU) er for ufaglærte og faglærte, der løbende ønsker at tilegne sig kvalifikationer og kompetencer, de kan bruge på et arbejdsmarked i udvikling.

Hvad er AMU?

Arbejdsmarkedsuddannelse (AMU) er et bredt udbud af erhvervsrettet voksenuddannelse og efteruddannelse målrettet ufaglærte og faglærte inden for både den private og den offentlige sektor.

AMU er korterevarende uddannelser, som har til formål at dække ufaglærtes og faglærtes behov for erhvervsrettede kvalifikationer og kompetencer, der er efterspurgt på arbejdsmarkedet.

Uddannelser i AMU kan indgå i uddannelsesstrukturer, som giver anerkendt kompetence på arbejdsmarkedet og kan give merit til visse erhvervsuddannelser.

Arbejdsmarkedsuddannelser udvikles og godkendes i et tæt samarbejde mellem Ministeriet for Børn og Undervisning og arbejdsmarkedets parter.

Målgrupper

Arbejdsmarkedsuddannelser udvikles og udbydes med henblik på ufaglærtes og faglærtes kompetencebehov. Men der er mulighed for, at grupper af medarbejdere med forskellige uddannelsesbaggrunde kan deltage sammen i uddannelse, for eksempel når der indføres ny teknologi eller en ny organisering af arbejdet.

AMU omfatter særligt tilrettelagte uddannelser for flygtninge og indvandrere.

Uddannelsesinstitutionerne fastsætter selv antallet af uddannelsespladser på uddannelser i AMU. Det skal dog ske inden for de rammer, som Ministeriet for Børn og Undervisning giver.

Individuel kompetencevurdering

Programmet Individuel kompetencevurdering (IKV i AMU) har til formål at give den enkelte mulighed for at få anerkendt sine realkompetencer som grundlag for videre og tilpasset erhvervsrettet voksen- og efteruddannelse inden for AMU-lovens rammer.

Vurdering af basale færdigheder

Alle deltagere på arbejdsmarkedsuddannelser får tilbud om en vurdering af deres basale færdigheder i læsning, skrivning, stavning, regning og matematik.

I tilknytning til vurderingen skal deltageren tilbydes vejledning om relevant læse- og regneundervisning.

Formål med AMU

Formålet med AMU er at skabe et fleksibelt arbejdsmarked ved at give den enkelte mulighed for løbende at tilegne sig kvalifikationer og kompetencer, som efterspørges på arbejdsmarkedet.

AMU bidrager derfor til gennem fastholdelse og videreudvikling af arbejdsstyrkens kompetencer, at medarbejdere er bedre rustet til at imødekomme udfordringerne på fremtidens arbejdsmarked.

Kilde: www.uvm.dk

DEL 2

Service medarbejder

Oversigt over opgaver og aktiviteter

Arbejdsområdet for en serviceassistent er bredt. Serviceassistenten arbejder med rengøring, vedligeholdelse, kantinefunktioner som tilberedning og anretning af mad og med betjening af kunder.

En vigtig del af arbejdet går ud på at yde service til andre mennesker på en god og positiv måde.

Arbejdssteder:

Serviceassistenterne kan arbejde på hospitaler, skoler, institutioner og i private virksomheder.

Arbejdsområde - Ren rengøring:

Serviceassistenter, som arbejder udelukkende med rengøring. De kan efter uddannelse:

- . bruge de rette arbejdsstillinger (ergonomi),
- . vælge rengøringsmidler efter miljøeffekt,
- . overholde gældende regler og sikkerhedsforskrifter i forbindelse med anvendelse og bearbejdning af forskellige materialer
- . søge og anvende informationer om materialers tekniske, miljømæssige og økonomiske specifikationer.
- . Dette betyder, at servicemedarbejderen kan bidrage til arbejdspladsen udvikling og beslutninger indenfor arbejdsområdet.

I Rengøring

Arbejdsområde - rengøring:

Serviceassistenter, som arbejder udelukkende med rengøring. De kan efter uddannelse:

bruge de rette arbejdsstillinger (ergonomi),

vælge rengøringsmidler efter miljøeffekt,

overholde gældende regler og sikkerhedsforskrifter i forbindelse med anvendelse og bearbejdning af forskellige materialer

søge og anvende informationer om materialers tekniske, miljømæssige og økonomiske specifikationer.

Dette betyder, at servicemedarbejderen kan bidrage til arbejdspladsen udvikling og beslutninger indenfor arbejdsområdet.

II Rengøring med udviklingsopgaver

Arbejdsområde - Bredere rengøringsjob med udviklingsopgaver:

Serviceassistenter, som ud over rengøring har andre opgaver. De

- . oplærer nye kollegaer,
- . har stor kundekontakt,
- . afprøver nye midler eller metoder,
- . udarbejder arbejdspladsvurdering (APV),
- . udarbejder rengøringsplaner til nye områder,
- . passer telefon i frokostpausen
- . dækker op til møder m.v.

I I I Rengøring med servicefunktioner

Arbejdsområde - Bredt servicejob:

Serviceassistenter med en høj grad af servicefunktioner og en mindre del rengøring. De

- . transporterer patienter på hospitaler og plejehjem,
- . bestiller mad og varer
- . tilbereder mad og drikke
- . serverer, rydder af og vasker op
- . sælger mad i kantinen
- . dækker op til møder
- . varetager kontorsupport som kopiering og journalisering
- . arbejder i reception
- . tager telefonen i frokostpausen
- . håndterer vasketøj
- . håndterer affald – sortering i henhold til gældende arbejdsmiljølovgivning.

DEL 3

SERVICEMEDARBEJDER

Oversigt over læsning og skrivning på jobbet

Læsning og skrivning på jobbet: læsning

MEGET OFTE

Korte instruktioner og noter

OFTE

Etiketter på rengøringsmidler
Rengøringsplaner
Arbejdsplaner
Timeplaner

AF OG TIL

Vejledninger og manualer
Information fra arbejdsgiver så som lønsedler,
kontrakter og formularer
Sundheds- og sikkerhedsvejledninger
Indberetninger om uheld og uregelmæssigheder
Kursusmaterialer

Læsning og skrivning på jobbet: skrivning

MEGET OFTE

Udfylde arbejdssedler og formularer

OFTE

Administrere arbejdstimer

AF OG TIL

Information fra arbejdsgiver så som lønsedler,
kontrakt, formularer etc.
Skrive arbejdsplan
Skrive ændringer i arbejdsplan
Afgive bestillinger
Skrive noter på kurser
indberette uheld eller uregelmæssigheder

Læsning og skrivning på jobbet: Tal og lytte

MEGET OFTE

Lytte til og svare på verbale instruktioner fra overordnet

OFTE

Koordinere arbejdet med kolleger
Kommunikere om arbejdet med kolleger
Stille opklarende spørgsmål til en stillet opgave
Rapportere om fremskridt på en given opgave
Rapportere til overordnet om uforudsete hændelser
Tilkalde assistance
give information til kolleger
Kommunikere med borgere i arbejdsområdet
Tale med overordnet om evt. problemer med en given opgave

AF OG TIL

Deltage i teammøder
Afgive ordrer og tage ordrer
Modtage leverancer
Stille spørgsmål og svare på kurser etc.
Lytte til forklaringer på kurser etc.

Læsning og skrivning på jobbet: tal

MEGET OFTE

Docere rengøringsmidler i rette forhold

OFTE

Tælle lager

AF OG TIL

Beregne arbejdstid
Arbejdsplan

Læsning og skrivning på jobbet: kritisk tænkning

MEGET OFTE

Den bedste og mest effektive måde at udføre et job
Kontrollere om arbejdet svarer til standarden

OFTE

Reagere hensigtsmæssigt i uforudsete situationer
hvis f.eks. hvis der har været indbrud eller ved et
uheld

Vurdere om du kan gøre arbejdet selv eller har brug
for hjælp.

Reagere hensigtsmæssigt på skift i arbejdsplaner

Beskytte sig selv og andre

Diskutere og nå til enighed om ændringer i en plan.

Identificere, om der skal videregives information til
kolleger eller overordnet

Bruge den sikreste metode til at løse en given opgave

AF OG TIL

Identificere problemer og finde frem til løsninger
enten selv eller i gruppe

Læsning og skrivning på jobbet: IT

MEGET OFTE

--

OFTE

--

AF OG TIL

Kommunikere og læse på intranet

Tilmelding til kurser

VUC Sønderjylland

Simmerstedvej 1
6100 Haderslev

Contact:

Margit Viig Kristensen

MK@vucsyd.dk

Literacy and Vocation is a Leonardo da Vinci Transfer of Innovation project.

The members of the development partnership:

Zukunftsbau GmbH (leading organization) GERMANY
Gobierno de Navarra, Departamento de Educación – SPAIN
Berufsförderungsinstitut Oberösterreich – AUSTRIA
VUC Sønderjylland – DENMARK
DBAZ Pleven – BULGARIA
Lancaster and Morecambe College - United Kingdom

Further information:

www.literacy-and-vocation.eu



This project is funded with support from the European Commission. This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.