

Lokal undervisningsplan (IEUD)

# TRAFIKASSISTENT - LUFTHAVN

September 2023

## Indholdsfortegnelse

<b>1. Grundlag for uddannelsen</b> .....	<b>4</b>
Praktiske oplysninger .....	4
Ideen .....	4
Lovgrundlag.....	4
Administration.....	5
Samarbejdsaftaler m.m. ....	5
<b>2. Generelt for NEXT BUSINESS</b> .....	<b>5</b>
Pejlemærker på NEXT .....	6
Fagligt indhold, pædagogiske metode og tilgang .....	6
Særligt for Hovedforløb .....	8
Links til regler og rammer.....	9
<b>3. Eleven</b> .....	<b>10</b>
Uddannelsesplan .....	10
<b>4. Uddannelsen</b> .....	<b>11</b>
Generel beskrivelse .....	11
Tidsplan.....	11
Praktikperioder og oplæringsfunktioner .....	11
<b>5. Fordeling af fag på skoleperioder</b> .....	<b>21</b>
<b>6. Bedømmelse og eksamen</b> .....	<b>23</b>
<b>7. Uddannelsesplanen</b> .....	<b>25</b>
Tidsplan for uddannelsen.....	25
<b>8. Skoleperioder 2023 – 2026</b> .....	<b>26</b>
Skoleperiode 1 Bagage drop og Assistance center .....	26
Skoleperiode 2 Check in .....	28
Skoleperiode 3 AnkomstsERVICE.....	29
Skoleperiode 4 Service point .....	30
Skoleperiode 5 Passenger Service Coordinator .....	31
Skoleperiode 6 .....	31
Fagprøveforberedelse og fagprøve .....	33
Fravær.....	33
<b>9. Aftalens indgåelse</b> .....	<b>33</b>
<b>10. Fagbeskrivelser</b> .....	<b>34</b>

Kommunikation I praksis .....	34
Kommunikation og formidling .....	35
Destinationer .....	35
EU og Internationalisering .....	36
Grundlæggende regelforståelse – AMU FAG .....	36
Jura for rejse- og turistbranchen .....	37
Service og international kulturforståelse .....	37
Kvalitet og service .....	38
Konflikthåndtering - AMU fag .....	39
Førstehjælp og elementær brandbekæmpelse .....	40
Introduktion til bæredygtig omstilling - AMU fag .....	43

# 1. Grundlag for uddannelsen

## Praktiske oplysninger

Skolens navn:

**NEXT Uddannelse København**

Institutionsnummer: 183 407

Baltorpvej 20A

2750 Ballerup

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

## Ideen

Uddannelse til trafikassistent (profil lufthavn).

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

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

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

## Lovgrundlag

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

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

## Administration

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

Elevernes uddannelse noteres som "Trafikassistent - Lufthavn".

## Samarbejdsaftaler m.m.

### Samarbejdsaftaler

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

Undervisningsministeriet har modtaget en kopi af samarbejdsaftalen.

### 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 specialt administration og Lufthavnsoperatør, der hører under henholdsvis det merkantile område og "Transport, Mekanik og Logistik".

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

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

## 2. Generelt for NEXT BUSINESS

## Pejlemærker på NEXT

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

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



## Fagligt indhold, pædagogiske metode og tilgang

### Det fælles afsæt

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



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

### Klasseledelse

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

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

### Undervisningsdifferentiering

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

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

### Praksisrelatering

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

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

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

### Helhedsorienteret og tværfaglig undervisning

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

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

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

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

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

## Feedback

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

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

## Evaluering og bedømmelse

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

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

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

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

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

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

## Særligt for Hovedforløb

### Praktikplan for praktik



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

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

De forskellige målpinde for hovedforløbene kan findes her:

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

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

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

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

### **Overgangsordning fra tidligere uddannelsesordninger til nuværende:**

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

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

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

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

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

Skolen skal altid foretage merit- og kompetencevurdering ved overgangen.

## **Links til regler og rammer**

Lov om erhvervsuddannelser

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

Bekendtgørelse om erhvervsuddannelser

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

Bekendtgørelse om prøver og eksamen i grundlæggende erhvervsrettede uddannelser

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

Bekendtgørelse om karakterskala og anden bedømmelse

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

Uddannelsesordninger

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

## 3. Eleven

### Uddannelsesplan

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

### Elevforudsætninger

#### Overgangskrav

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

Eleven skal opfylde følgende kompetencemål:

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

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

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

## 4. Uddannelsen

### Generel beskrivelse

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

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

Hovedforløbet gennemføres af NEXT, 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. november 2023 – 31. april 2026

### Praktikperioder og oplæringsfunktioner

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

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

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

### **Praktikperiode 1**

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

- Assistance center
- Assistere kunder ved Self Service automater i indcheckningsområderne
- Sikkerhedsopgaver
- Platformskørekort

### **Praktikperiode 2**

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

- Check-in i terminal 2 & 3
- Transfer center og service counter

### **Praktikperiode 3**

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

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

### **Praktikperiode 4**

Dit fjerde praktikophold, udbygger for alvor dine færdigheder og din alsidighed som medarbejder – opholdet tager dig ud i Gaten og her kommer du tæt på fly og i direkte kontakt med flyets besætning. Du vil bl.a. arbejde/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		
	Kend- skab	Kunne	Beherske
Idegrundlag og målsætning	X		
Ledelsesforhold og organisationsopbygning	X		
Personale- og uddannelsespolitik	X		
Produkter, leverandører, kundekreds og afsætningsvilkår	X		
Evt. særlige miljømæssige forhold for virksomheden	X		
Evt særligt miljømæssigt ansvar	X		
Ergonomi – forebyggelse af arbejdsskader		X	
Miljøkrav, hygiejnekrav og sikkerhedsregler vedrørende personlig sikkerhed og sikkerhed i forhold til udstyr m.v. jf. arbejdsmiljølovgivningens bestemmelser		x	

### Oplæringsfunktion 1 – Bagagedrop og assistancecenter

Oplæringsfunktioner – TA Modul 1	Målniveau		
	Kendskab	Kunne	Beherske
<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>			
Forudsætninger: Myndighedskrav for at færdes i lufthavnen og beskæftige sig med passagerer og deres bagage: <ul style="list-style-type: none"> <li>Uddannelse i farligt gods</li> <li>Security uddannelse</li> </ul>		X	X

9	Tillægskrav fra CPH: <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 bagage-tag/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 afgange for at hjælpe det øvrige gatepersonale.		X	
3	ID check udføres ved at afstemme navn på boardingkort med passagerens foto id.			X

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

### Oplæringsfunktion 2 – Check in

<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>	Målniveau		
		Kendskab	Kunne	Beherske
	<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>			
	<b>Forudsætninger:</b> TA Modul 1 og 2 samt praktisk erfaring fra de pågældende driftområder		X	
<b>ARR:</b>				
55	Sætte deltagerne i stand til at yde SERVICE ved kundeklager, bagage-efTERSØGNING, driftsforstyrrelser og informationer		X	
56	Sætte deltagerne i stand til at eftersøge bagage, starte international kommunikation samt generel sagshåndtering og afslutning		X	



57	Afklaring af arbejdsopgaver i Ankomstservice		X	
58	Kendskab til service oplæg	X		
59	Håndtering af drifts-forstyrrelser		X	
60	Kompensationsregler – pr. selskab og EU-regler	X		
61	Rapportering af bagage – forsinket/ødelagt/bestjålet/bortkommet		X	
62	Efterfølgende sagsbehandling		X	
63	Administration af bagage-sager i <i>WorldTracer</i> system		X	
64	Afslutte bagagesager – front office		X	
65	Overføre bagagesager til andre handlingselskaber		X	
66	Div. Rapporteringer	X		
67	Efterbehandlings håndtering efter kunde krav/ønsker		X	
68	Håndtere overskydende bagage		X	
69	Registrere informationer i internationalt eftersøgningssystem <i>WorldTracer</i>		X	
70	Definere eftersøgningsskriterier		X	
71	Optimere eftersøgning		X	
72	Eftersende bagage med fly og sikkerhedsbestemmelser for samme		X	
73	Håndtering af international kommunikation i forbindelse med bagage eftersøgning		X	
74	Modtage kundehenvendelser via telefon/mail		X	
75	Registrere fundet bagage, klargøre til levering og sikre leveringsaftale med kunden		X	
76	Afslutte bagagesag – back office		X	
77	Efterbehandling af bagagesager		X	
78	Test med min. 80% korrekte svar efter endt kursus		X	
	<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		
<b>BRO</b>				
1	Gennemgang af forskellige flytyper for at kunne køre bro til alle typer fly		X	

#### Oplæringsfunktion 5 – Passenger Service Coordinator

	<b>Oplæringsfunktioner - TA Modul 5</b>	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.

## 5. Fordeling af fag på skoleperioder

Fag opgjort i uger	Ansvar	1	2	3	4	5	Fagprøve	I alt
Innovation, kvalitet og samarbejde	NEXT	0,6	0,2		0,6	1		2,4
Kommunikation og formidling	NEXT	0,4	0,4	0,2		0,2		1,2
Kommunikation i praksis	NEXT		0,4					0,4
Destinationer	NEXT	0,6						0,6
EU og internationalisering	NEXT		0,4					0,4
Grundlæggende regelforståelse	NEXT		0,2					0,2
Jura for rejse- og turistbranchen	NEXT		1					1
Service og international kulturforståelse	NEXT		1					1
kvalitet og service	NEXT			1				1
Konflikthåndtering	NEXT			0,6				0,6
Førstehjælp og elementær brandbekæmpelse	NEXT	1	0,2					1,2
Psykologi	NEXT			1		1		2
Præsentationsteknik og Personlig fremtræden	NEXT				1			1
Personligt salg – kundens behov og løsninger	NEXT					0,6		0,6
Fastlæggelse af mål ved personligt salg	NEXT					0,4		0,4
Brancherettet Engelsk, grundlæggende	NEXT	1,2						1,2
Brancherettet Engelsk, avanceret	NEXT		0,6	0,4				1
It- integration af data	NEXT	1						1
Salg og markedsføring	NEXT	0,8						0,8
Struktur i administrative problemstillinger II	NEXT			0,4				0,4
Håndtering og strukturering af længere tekster	NEXT			0,2				0,2
Databasevedligeholdelse til jobbrug	NEXT			0,2				0,2
Manøvrering af specialkøretøjer	TEC	0,6						0,6
Lufthavnslogistik	TEC	0,6						0,6
Sikkerhed ved arbejde på forplads og ved flyside	TEC	0,6	0,2		0,2			1

Lasteansvarlig ved lastning og losning af fly	TEC		0,4		0,6			1
Betjening og manøvrering af passagerbroer	TEC				0,6			0,6
Fagprøveforberedelse	NEXT						0,8	0,8
Fagprøve, skriveperiode							2	2
Skoleperioden i alt 2023-2026		7,4	5	4	3	4	2	25,4

## 6. Bedømmelse og eksamen

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

Det medfører at fagene afsluttes på følgende tidspunkter:

Fag for bedømmelse og eksamen	Ansvar	Skoleperiode 1	Skoleperiode 2	Skoleperiode 3	Skoleperiode 4	Skoleperiode 5	Skoleperiode 6	Fagprøve
Innovation, kvalitet og samarbejde	SGH						Standpunkt	
Kommunikation og formidling	SGH						Standpunkt	
Kommunikation i praksis	SGH		Standpunkt					
Intro til bæredygtighed	NEXT	Standpunkt						
Destinationer	NEXT	Standpunkt						
EU og Internationalisering / SGH	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	NEXT	Bestået / ikke bestået						
Psykologi/NEXT	NEXT						Standpunkt	
Præsentationsteknik og Personlig fremtræden	NEXT				Standpunkt			
Personligt salg – kundens behov og	NEXT						Bestået / ikke be-	

løsninger							stået	
Fastlæggelse af mål ved personligt salg	NEXT						Bestået / ikke bestået	
Brancherettet engelsk, grundlæggende	SGH	Bestået / ikke bestået						
Brancherettet engelsk, avancereret	SGH			Bestået / ikke bestået				
IT- integration af data	SGH	Standpunkt						
Salg og markedsføring	NEXT	Standpunkt						
Databasevedligeholdelse til jobbrug	NEXT			Bestået / ikke bestået				
Struktur i administrative problemstillinger II / NEXT	NEXT			Standpunkt				
Håndtering og strukturering af længere tekster	NEXT			Standpunkt				
Manøvrering af specialkøretøjer	SGH	Bestået / ikke bestået						
Lufthavnslogistik	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 passagerbro	SGH						Bestået / ikke bestået	
Fagprøveforberedelse	NEXT							
Fagprøve	NEXT							Ekamen



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.

## 7. Uddannelsesplanen

### Tidsplan for uddannelsen

Den uddannelsesansvarlige i virksomheden er: Susanne Frederiksen

Periode	Område eller afdeling	Skoleophold, interne kurser m.v.	Samtaler*	Oplæringsansvarlig
		Prøvetid (første 3 mdr.)		
1/11-21/12 2023		Skoleperiode 1		
		TA modul 1		
4/3-2/4 2024		Skoleperiode 2		
		TA modul 2		
30/9-25/10 2024		Skoleperiode 3		
		TA modul 3		
3/3-14/3 2025		Skoleperiode 4		
		TA modul 4		
2/6-19/6 2025		Skoleperiode 5		
		TA modul 5		
16/3-27/3 2025		Skriveperiode		
En dag i uge 14		Fagprøve		

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

## 8. Skoleperioder 2023 – 2026

### Skoleperiode 1 Bagage drop og Assistance center

Skoleperiodens varighed er i alt 37 dage. 12 hos NEXT og 25 hos SGH

Uge	Dag	Indhold	sted	Ansvar
44/2023	onsdag	Lufthavnslogistik	SGH	TEC
	torsdag	Sikkerhed ved arb. på forplads og ved flyside	SGH	TEC
	fredag	Sikkerhed ved arb. på forplads og ved flyside	SGH	TEC
45/2023	mandag	IT – integration af data	SGH	NEXT
	tirsdag	IT – integration af data	SGH	NEXT
	onsdag	IT – integration af data	SGH	NEXT
	torsdag	Brancherettet engelsk	SGH	NEXT
	fredag	Brancherettet engelsk	SGH	NEXT
46/2023	mandag	Brancherettet engelsk	SGH	NEXT
	tirsdag	Brancherettet engelsk	SGH	NEXT
	onsdag	Brancherettet engelsk	SGH	NEXT
	torsdag	Brancherettet engelsk	SGH	NEXT
	fredag	Lufthavnslogistik	SGH	TEC
47/2023	mandag	IT – integration af data	SGH	NEXT
	tirsdag	IT – integration af data	SGH	NEXT
	onsdag	Innovation, kvalitet og samarbejde	SGH	NEXT
	torsdag	Innovation, kvalitet og samarbejde	SGH	NEXT
	fredag	Innovation, kvalitet og samarbejde	SGH	NEXT
48/2023	mandag	Destinationer	SGH	NEXT
	tirsdag	Førstehjælp og brand	NEXT	NEXT
	onsdag	Førstehjælp og brand	NEXT	NEXT

	torsdag	Førstehjælp og brand	NEXT	NEXT
	fredag	Destinationer	NEXT	NEXT
49/2023	mandag	Destinationer	NEXT	NEXT
	tirsdag	Intro til bæredygtig omstilling	NEXT	NEXT
	onsdag	Intro til bæredygtig omstilling	NEXT	NEXT
	torsdag	Kommunikation og formidling	NEXT	NEXT
	fredag	Kommunikation og formidling	NEXT	NEXT
50/2023	mandag	Salg og markedsføring	NEXT	NEXT
	tirsdag	Salg og markedsføring	NEXT	NEXT
	onsdag	Salg og markedsføring	NEXT	NEXT
	torsdag	Salg og markedsføring	SGH	NEXT
	fredag	Sikkerhed ved arb. på forplads og ved flyside	SGH	TEC
51/2023	mandag	Lufthavnslogistik	SGH	TEC
	tirsdag	Manøvrering af specialkøretøjer	SGH	TEC
	onsdag	Manøvrering af specialkøretøjer	SGH	TEC
	torsdag	Manøvrering af specialkøretøjer	SGH	TEC

I perioden indlægges fagene:

- Kommunikation og formidling – 0,4 uge
- Intro til bæredygtighed – 0,4 uge
- Innovation, kvalitet og samarbejde 0,6 uge
- Destinationer, 0,6 uge
- Førstehjælp og elementær brand 0,6 uge
- Bæredygtighed 0,4 uge
- Grundlæggende brancherettet engelsk, 1,2 uge
- It- integration og data 1,0 uger
- Salg og markedsføring 0,8 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

Skoleperiodens varighed er 21 uv. dage. 8 hos NEXT og 13 hos SGH.

Uge	Dag	Indhold	sted	Ansvar
10/2024	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
11/2024	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
12/2024	Mandag	Service og salgopsykologi	SGH	NEXT
	Tirsdag	Service og salgopsykologi	SGH	NEXT
	Onsdag	Sikkerhed ved arb. på forplads og ved flyside	SGH	TEC
	Torsdag	Service og International kulturforståelse	NEXT	NEXT
	Fredag	Service og International kulturforståelse	NEXT	NEXT
13/2024	Mandag	Service og International kulturforståelse	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
14/2024	Mandag	Jura for rejse- og turistbranchen	NEXT	NEXT
	Tirsdag	Service og International kulturforståelse	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
- Lastansvarlig 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

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

Uge	Dag	Indhold	sted	Ansvar
40/2024	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
41/2024	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
42/2024	Mandag	Kvalitet og service	NEXT	NEXT
	Tirsdag	Konflikthåndtering	NEXT	NEXT
	Onsdag	Psykologi	NEXT	NEXT
	Torsdag	Psykologi	NEXT	NEXT
	Fredag	Psykologi	NEXT	NEXT

43/2024	Mandag	Struktur i administrative problemstillinger II	NEXT	NEXT
	Tirsdag	Struktur i administrative problemstillinger II	NEXT	NEXT
	Onsdag	Håndtering og strukturering af længere tekster	NEXT	NEXT
	Torsdag	Psykologi	NEXT	NEXT
	Fredag	Psykologi	NEXT	NEXT

I perioden indlægges fagene:

- Kvalitet og service 1,0 uge
- Konflikt håndtering 0,6 uge
- Brancherettet engelsk, avanceret 0,4 uge
- Struktur i administrative problemstillinger II 0,4 uge
- Håndtering og strukturering af længere tekster 0,2 uge
- Databasevedligeholdelse til jobbrug 0,3 uge
- Psykologi 1,0 uge

## Skoleperiode 4 Service point

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

Uge	Dag	Indhold	sted	Ansvar
10/2025	Mandag	Sikkerhed ved arb. på forplads og ved flyside	SGH	TEC
	Tirsdag	Lasteansvarlig ved lastning og losning af fly	SGH	TEC
	Onsdag	Lasteansvarlig ved lastning og losning af fly	SGH	TEC
	Torsdag	Førstehjælp	SGH	NEXT
	Fredag	Lasteansvarlig ved lastning og losning af fly	SGH	TEC

I perioden indlægges fagene:

- Førstehjælp 0,2 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

Skoleperiodens varighed er 3,4 uger. 7 dage hos NEXT og 7 dage hos SGH.

Uge	Dag	Indhold	sted	Ansvar
23 / 2025	Torsdag	Innovation, kvalitet og samarbejde	NEXT	NEXT
	Fredag	Innovation, kvalitet og samarbejde	NEXT	NEXT
24 / 2025	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
25 / 2025	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
26 / 2025	Mandag	Lasteansvarlig ved lastning og losning af fly	SGH	TEC
	Tirsdag	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 0,4 uge

## Skoleperiode 6

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

Uge	Dag	Indhold	sted	Ansvar
-----	-----	---------	------	--------

40/2025	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
41/2025	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
42/2025	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
43/2025	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 16. februar – 27. marts 2026.

Selve fagprøven gennemføres i uge 15 2026

Uge	Dag	Indhold	sted	Ansvar	Under-visere
12/2026	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
13/2026	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.

## 9. Aftalens indgåelse

Ovenstående uddannelsesaftale om individuelt tilrettelagt erhvervsuddannelse er indgået mellem:

Virksomhed:	Elev:	Skole:
Navn og adresse	Navn og adresse	NEXT - Uddannelse København
Post nr./by	Post nr./by	2750 Ballerup
Tlf. nr.	Tlf. nr.	Tlf. nr. 33880000
Evt. mobil nr.	Evt. mobil nr.	M: 61716006
E-mail:	E-mail:	E-mail: lrkr@nextkbh.dk
CVR-nr.	CPR-nr.	CVR-nr. 11748708
Dato:	Dato:	Dato:
Underskrift	Underskrift	Underskrift

## 10. Fagbeskrivelser

### Kommunikation I praksis

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

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

Fordeling af faget:

Målpindene 2 og 3 gennemføres af NEXT i skoleperiode 1.

Målpindene 1 og 4 gennemføres som virksomhedsforlagt undervisning (pind 1: koder på bagage-tags).

## EU og Internationalisering

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

<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 myndigheds krav og regler på afviklingen af konkrete opgaver. Ligeledes skal eleven have en forståelse for procedurer fra overordnede sammenslutninger, der også indvirker på de konkrete opgaver.
<b>Mål og øvrige rammer</b>	1 Eleven opnår et grundlæggende kendskab til myndighedsudøvelse. 2 Eleven opnår et grundlæggende kendskab til principper i EU ret (blandt andet arbejdskraftens fri bevægelighed) og Menneskerettighedskonventioner (og deres indvirkning på dansk lovgivning og forvaltning).

Fordeling af faget:

Målpindene 1- 2 gennemføres som virksomhedsforlagt undervisning

## Jura for rejse- og turistbranchen

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

<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 erhvervs-kunders rettigheder og pligter ved salg af rejser og ophold i forhold til pakkerejse-loven 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

Varighed 1,0 uger
<p>Eleven skal:</p> <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	
<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>	<p>Eleven skal</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) kende servicefunktionernes sammenhæng med og indplacering i virksomhedens organisation,</li> <li>2) kende betydningen af kvalitet og service for kunders og samarbejdspartners syn på virksomheden,</li> <li>3) kende nødvendigheden af en velfungerende kommunikation for at opnå et effektivt samarbejde mellem virksomhedens enheder,</li> <li>4) kende begreberne ekstern og intern kvalitet,</li> <li>5) kunne yde en god service i udførelsen af de administrative funktioner,</li> <li>6) kunne anvende begreberne kvalitet og service i udførelsen af konkrete</li> </ol>

	<p>arbejdsfunktioner, f.eks. telefonbetjening og receptionsfunktioner og</p> <p>7) beherske at formulere sig præcist og nuanceret i forhold til omverdenen i forbindelse med bl.a. telefonbetjening, korrespondance og anden ekstern kommunikation.</p>
--	---

Fordeling af faget:

Introduktion til begreber m.v. for målpindene 1-4 gennemføres af NEXT i skoleperiode 3.

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

## Konflikthåndtering - AMU fag

**Nummer:** 44853

**Titel:** Kommunikation og konflikt håndtering - service

**Varighed:** 3,0 dage.

### Handlingsorienteret målformulering for arbejdsmarkedsuddannelserne

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

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

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

Varighed:

Uddannelsens varighed: 3 dage

Eksamen:

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

Fordeling af faget:

Den teoretiske del af faget (begreber, sprog, konflikttrappe m.m.) gennemføres af NEXT i skoleperiode 3.

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

## Førstehjælp og elementær brandbekæmpelse

Uddannelsesplan for førstehjælper med særligt ansvar. Dansk førstehjælpsråd.

### 1. Førstehjælp for hjælpere med særligt ansvar.

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

Deltageren kan handle hensigtsmæssigt ved ulykker, der umiddelbart er livstruende, eller som kan udvikle sig til livstruende situationer, herunder skabe sikkerhed, vurdere personer, tilkalde hjælp 1-1-2 - evt. få råd og vejledning via regionernes akutte telefoner, 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 tilskadedekomne. Deltageren kan yde førstehjælp til akutoptåede sygdomme, og kan reagere relevant på den tilskadedekomnes tilstand, samt sikre relevant videre hjælp.

Det centrale indhold på uddannelsen

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

**Samlet tidsanvendelse: Minimum 12 timer**

### Uddannelsesplan for Færdselsrelateret førstehjælp, bil, MC og traktor

Deltageren kan handle ud fra førstehjælpens hovedpunkter og ABC-principperne, samt udføre relevant livreddende førstehjælp til tilskadedekomne 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 tilskadedekomne 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.

	<p>På uddannelsen skal indgå en række færdselsrelaterede øvelser på relevant P-areal/vej, og der kræves derfor, at der er minimum én bil og én cykel til rådighed for disse øvelser. Det er ikke et krav at de er funktionsdygtige, men de skal kunne indgå som øvelseselementer ifm. praktiske øvelser mm.</p> <p>Der må maksimalt være 4 personer pr. HLR træningsdukke. Bemærk tid pr. deltager i uddannelsesplan "Førstehjælp ved hjertestop".</p> <p>Det forventes, at AED/hjertestartertræneren kan advisere og har træningselektroder til placering på dukkerne.</p> <p>Der må maksimalt være 6 personer pr. AED træner.</p>
Deltagermateriale	<p>Der skal udleveres en førstehjælpsbog/hæfte pr. deltager. DFR anbefaler, at bogen/hæftet efterfølgende er deltagerens ejendom. Førstehjælpsbogens/-hæftets indhold skal være dækkende i forhold til den gennemførte førstehjælpsuddannelse og således omfatte uddannelsens hoved- og delkompetencebeskrivelser. Det udleverede materiale skal være udarbejdet efter Dansk Førstehjælpsråds retningslinjer for udarbejdelse af førstehjælpsbøger.</p>
Bevisudstedelse	<p>Der genereres et elektronisk DFR-bevis, såfremt deltageren har været aktiv og deltagende i alle timerne samt kan håndtere kompetencemålene. Dette vurderes af instruktøren. Der skal afkrydses i:</p> <p><input type="checkbox"/> Færdselsrelateret førstehjælp bil/MC/ traktor (4 timer)</p>

### 3. ELEMENTÆR BRANDBEKÆMPELSE

#### Formål

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

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

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

#### Rammer for valg af indhold

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

#### Afsluttende bedømmelse

I henhold til Dansk Brand- og Sikringsteknisk Instituts retningslinjer.

Særlige bemærkninger

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

Samlet tidsanvendelse: Minimum 3 timer.

## Introduktion til bæredygtig omstilling - AMU fag

**Nummer:** 49785

**Titel:** Intro til bæredygtig omstilling

**Varighed:** 2,0 dage.

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

Uddannelsens varighed: 2 dage

Eksamen:

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

Fordeling af faget:

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