

Evalueringsrapport

Omskrivning af kernemål inden for FKB 2295 Vagtservice

Forslag til omskrevne målbeskrivelser i FKB 2295 Vagtservice			
Målnr.	Titel	Antal dage	Omskrevne målbeskrivelser
47088	<p>Gammel titel: Konflikthåndtering for erfarne vagter</p> <p>Ny titel: Konflikthåndtering for vagter</p>	1	<p>Målgruppe: For vagter, p-vagter, bus- og togkontrollører, som ikke har 6 ugers Grundlæggende Vagt.</p> <p>Efter endt uddannelse har deltageren kendt til:</p> <p>I forbindelse med konflikts natur</p> <ul style="list-style-type: none">• konfliktfremmende og konfliktdæmpende adfærd, herunder<ul style="list-style-type: none">○ har forståelse for, hvad der aktiverer konflikter, og hvordan vi går ind i dem○ kan anvende denne viden i sin personlige bag konflikter• psykologien bag konflikter<ul style="list-style-type: none">○ reflektere over egen praksis• sin egen andel i en konflikt, herunder<ul style="list-style-type: none">○ serviceorienteret○ uden konfrontation• at håndtere konflikter med forskellige konfliktmodeller <p>I forbindelse med kommunikation</p> <p>I forbindelse med konflikter</p> <ul style="list-style-type: none">• at kommunikation• konflikter• at

Indholdsfortegnelse

OMSKRIVNING AF KERNEMÅL INDEN FOR FKB 2295 VAGTSERVICE	3
PROCESSEN.....	3
<i>Forberedelse til workshops</i>	<i>3</i>
<i>Workshops</i>	<i>4</i>
OMSKRIVNING	4
RAPPORT	7
<i>Uddannelsesudvalgets bearbejdelse og godkendelse.....</i>	<i>7</i>
KONKLUSION PÅ PROJEKTET	8
BILAG	9
<i>Bilag 1: Forberedelsesmateriale til første workshop.....</i>	<i>9</i>
<i>Bilag 2: Dagsorden</i>	<i>11</i>
<i>Bilag 3: Mail til deltagere før første workshop</i>	<i>12</i>

Omskrivning af kernemål inden for FKB 2295 Vagtservice

I Serviceerhvervenes Uddannelsessekretariat har man omskrevet målbeskrivelser inden for flere brancher, og Uddannelsesudvalget for Vagtservice ønskede på lignende vis at få omskrevet målbeskrivelserne inden for deres område. Lixtallene for mange mål svarede til faglitteratur på akademisk niveau, og man ønskede at øge læsbarheden og overblikket over undervisningens indhold.

Samtidig ønskede man at benytte lejligheden til at gennemgå målenes indhold, så daglig praksis og målindeholdet stemmer overens.

En ekstern konsulent skulle omskrive målbeskrivelserne, mens tre lærere skulle kvalificere indholdet, formuleringerne og de nye beskrivelser. Der blev derfor afholdt to workshops.

Processen

Forberedelse til workshops

Processen skulle indledes med en heldags workshop med faglærere inden for vagtområdet fra tre skoler, sekretariatschefen og en konsulent fra SUS og en ekstern konsulent. Formålet var at gennemgå alle kernemål inden for Vagtservice for indhold og formuleringer.

SUS havde på forhånd aftalt med skoler og lærere, hvem der skulle deltage i projektet. Der blev inviteret tre lærere med mange års AMU-erfaring og stor faglighed, og da der var forholdsvis få deltagere, skulle der arbejdes i plenum fremfor i mindre grupper. Lærerne fik på forhånd tilsendt et skema, hvor alle eksisterende målbeskrivelser blev listet, og med en kolonne til egne notater, som kunne anvendes under forberedelsen. De fik ligeledes et dokument med en række spørgsmål, som workshop-deltagerne skulle stille til alle kernemålene, en beskrivelse af principperne for en omskrivelse og et eksempel på en omskrivning af en målbeskrivelse. De fik desuden en dagsorden for dagen.

Den eksterne konsulent sendte forberedelsesmaterialet i en mail med information om det vedhæftede materiale og en kort beskrivelse af, hvordan workshoppen ville forløbe. I mailen var der vedhæftet to dokumenter.

På lignende vis blev der indkaldt til workshop nr. 2. Deltagerne var de samme, og de fik tilsendt de nu omskrevne målbeskrivelser og en række spørgsmål, som de skulle forholde sig til ved hvert mål, samt en dagsorden for dagen.

Se dokumenterne i bilagene.

Workshops

Der blev afholdt to workshops. Det var heldags arrangementer, og deltagerne mødte kl. 9.30-16. Begge dage blev indledt med fælles morgenmad.

Efter morgenmaden blev skemaet på en computer tilsluttet en storskærm, og målene blev i fællesskab gennemgået punkt for punkt. Deltagerne havde forberedt sig, og deres kommentarer blev diskuteret. Når diskussionerne mandede ud i enighed, blev resultatet noteret i skemaet af den eksterne konsulent. Titler, sætninger og ord blev ændret, antallet af kursusdage blev vurderet i forhold til indhold, og dagligdagens praksisser blev vendt. Der blev på første workshop gennemgået 13 mål. Et meget langt mål manglede at blive gennemgået, og det blev udskudt til sidste workshop.

Efter workshoppen blev kernemålene omskrevet med lærernes kommentarer ud fra principperne beskrevet nedenfor. De tilrettede og omskrevne mål blev sendt til alle deltagere, som dermed fik mulighed for at drøfte dem med deres kollegaer.

På workshop nummer to blev først det lange mål gennemgået på samme måde, som de andre mål blev på første workshop. Dernæst blev alle omskrevne mål igen gennemgået, nu med udgangspunkt i deltagernes egne og deres kollegaers kommentarer til de omskrevne formuleringer samt i forhold til taksonomien.

Efterfølgende blev de nye tilretninger indskrevet og sendt til lærerne, som igen fik kollegaer til at gennemgå de omskrevne mål. Resten af korrespondancen blev herefter klaret via mail, og efter to uger blev enkelte kommentarer og korrekturrettelser sendt til alle deltagere. Rettelserne blev foretaget, og det endelige dokument med omskrevne kernemål samt et dokument med en beskrivelse af de væsentligste elementer fra projektet blev sendt sekretariatet i SUS til fremlæggelse for Uddannelsesudvalget.

Omskrivning

Efter den første workshop arbejde fulgte en sproglig gennemskrivning af kernemål. Med målgruppen og de høje lix-niveauer i tankerne udgjorde følgende, enkle regler om skriftlig kommunikation udgangspunktet for omskrivningen:

- **Gør en tekst svær at læse**
 - Sætninger med opremsninger
 - Lange ord
 - Sammensatte ord
 - Indskudte sætninger
 - Lange sætninger
 - Formuleringer med navneord er sværere at læse end med udsagnsord

- **Gør en tekst mere læsbar**
 - Overskrifter
 - Inddeling af tekst i afsnit
 - Punkttopstillinger
 - Udsagnsord fremfor navneord
 - Flere ord fremfor lange ord

Med disse normer i baghovedet blev AMU-målene omskrevet. Faglige sammenhængende elementer i de oprindelige tekster blev i hvert mål samlet under overskrifter. Under læsning søger øjnene automatisk de elementer, der stikker ud, og da overskrifterne er markeret tekst, falder øjnene hurtigt herpå. Når en tekst er inddelt i afsnit med hver sin overskrift, giver det læseren et hurtigt overblik over, hvilke overordnede elementer målet indeholder. Under hver overskrift blev de enkelte dele formuleret som et punkt, således at der under hver overskrift samlede sig en række punkter, der mere specifikt beskrev, hvad målet indeholdt. Et eksempel på en fælles overskrift og tilhørende punkter er:

Efter endt uddannelse kan deltageren:

I forbindelse med principper for anvendelse af magt

- analysere og håndtere situationer, hvor brug af magt er nødvendig for at afværge
 - ulykker
 - skade på andre eller sig selv
- tage udgangspunkt i straffeloven
- anvende støttende og ikke-smertefulde greb
- anvende fastholdelse og frigørelse hensigtsmæssigt
- forsvare sig over for et uretmæssigt angreb, herunder
 - agere hensigtsmæssigt
 - demonstrere kendskab til udad reagerende adfærd

Denne opstilling af teksten giver læseren et godt overblik over, hvad der skal læres i det konkrete mål. Overskriften beskriver overordnet, hvad ét af emnerne er, og punkterne beskriver, hvilke konkrete elementer der hører til emnet.

Når undervisningsindholdet er beskrevet som en liste med punkter, giver det også faglærerne en nem mulighed for at sikre sig, at alle emner er medtaget i undervisningen.

Punkttopstillingen kan således fungere som en tjekliste ved forberedelsen af undervisningen. Ligeledes er omskrivningen rettet mod de fremadrettede test i AMU, da det tydeliggøres, hvilket indhold kursisterne kan testes i.

Til forberedelsesarbejdet før første workshop stod hvert mål med den eksisterende formulering i en række for sig med mulighed for at kommentere på dem. Målene var stillet op,

således at hvert element stod for sig - titel, målgruppe, målformulering og varighed - så det var nemt at få et overblik over målet. Nedenfor er et eksempel på, hvordan målene i skemaet var opstillet:

Eksisterende målbeskrivelser i FKB 2295 Vagtservice

Målnr.	Titel	Antal dage	Målbeskrivelse	Egne kommentarer
47088	Konflikthåndtering for erfarne vagter	1	Deltageren kan skelne mellem konfliktfremmende og dæmpende adfærd, og kan anvende dette i sin personlige fremtræden og adfærd i sin rolle som vagt. Deltageren kan på baggrund af viden om enkle teknikker, håndtere konflikter og udvise forståelse for forskellige roller, herunder egen rolle til håndtering af aggressive episoder på en serviceorienteret og ikke konfrontativ måde.	
47089	Kulturforståelse for vagter	1	Deltageren kan, med udgangspunkt i sit kendskab til et multikulturelt samfund, begå sig hensigtsmæssigt og professionelt som vagt blandt mennesker/grupper med forskellige kulturelle, religiøse og etniske baggrunde.	

Under arbejdet med omskrivningen af målformuleringerne var det vigtigt at have målgruppen for øje. I AMU-regi er det flere grupper: Arbejdsgivere, faglærte og ufaglærte medarbejdere med erhvervserfaring, der har kendskab til fagområdet og til fagtermer, ledige og faglærerne.

Ved omskrivningen skulle flere fagudtryk bevares, og det var derfor ikke muligt helt at undgå for eksempel lange ord.

I forberedelsesarbejdet til den anden workshop stod nu de omskrevne mål i skemaet:

Målnr.	Titel	Antal dage	Omskrevne målbeskrivelser	Egne kommentarer
47088	Konflikthåndtering for erfarne vagter	1	<p>Målgruppe: For vagter, p-vagter, bus-og togkontrollører, som ikke har 6 ugers Grundlæggende Vagt.</p> <p>Efter endt uddannelse kan deltageren:</p> <p>I forbindelse med konfliktens natur</p> <ul style="list-style-type: none"> • Demonstrere kendskab til konfliktfremmende og konfliktdæpende adfærd, herunder <ul style="list-style-type: none"> ○ forstå hvad der aktiverer konflikter, og hvordan vi går ind i dem ○ anvende denne viden i sin personlige fremtræden som vagt • Forstå psykologien bag konflikter • Forstå sin egen andel i en konflikt, herunder <ul style="list-style-type: none"> ○ reflektere over egen praksis • Håndtere konflikter <ul style="list-style-type: none"> ○ serviceorienteret ○ uden konfrontation • Forstå forskellige konfliktmodeller <p>I forbindelse med kommunikation som værktøj ved konflikter</p> <ul style="list-style-type: none"> • Forstå at kommunikation skaber og løser konflikter • Forstå at aflæse og anvende kropssprog 	

Da der her er eksempler på de to skemaer, som deltagerne modtog før workshops'ene, optræder disse ikke i bilagene.

Rapport

Der blev ikke udarbejdet en klassisk rapport over resultater, men derimod et dokument til Uddannelsesudvalgets godkendelse.

I rapporten blev hvert mål opstillet med de nye formuleringer inklusiv ændringerne til indhold. Alle mål blev opstillet med nye og eksisterende titler, nummer, antal dage, overskrifter på afsnit og underpunkter. De oprindelige formuleringer blev ikke medtaget i rapporten, da den faglige kvalificering allerede var blevet sikret, og en gengivelse af de oprindelige formuleringer kunne bidrage til forvirring.

Uddannelsesudvalgets bearbejdelse og godkendelse

Projektet afsluttede med, at konsulenten fra SUS holdt et kort oplæg om projektets forløb og indhold for Uddannelsesudvalget.

Uddannelsesudvalget for Vagtservice fik efterfølgende tilsendt rapporten til godkendelse, og sekretariatet skal herefter søge UVM om godkendelse af de reviderede uddannelser.

Konklusion på projektet

Det har været en frugtbar proces. De beslutninger og handlinger, der er foretaget undervejs, har efterfølgende vist sig at være givtige for projektet. Det var blandt andet rigtigt prioriteret af Uddannelsesudvalget, at denne type skrivebordsarbejde blev kvalificeret af fagfolk, da workshops'ene affødte en del sproglige og visse indholdsmæssige ændringer til målene. SUS' forhåndskendskab til deltagerne medførte, at workshops'ene blev afviklet med en meget engageret gruppe, der havde mange relevante kommentarer og ændringsforslag.

Dette projekt omfattede 14 AMU-mål, som blev omskrevet og tilrettet efter en faglig kvalificeret gennemgang. Der kom nye og mere præcise formuleringer ind i enkelte mål, som passede bedre til indholdet.

Tilbage står, at kernemålene i FKB 2295 Vagtservice nu er omskrevet i et sprog og stillet op i en opsætning, der giver langt større læsbarhed for kommende kursister, deres ledere og for lærerne. Målene er også indholdsmæssigt reviderede, og kernemålene står dermed skarpere efter projektets afslutning end før.

Bilag

Bilag 1: Forberedelsesmateriale til første workshop

Forberedelsesmateriale til seminar den 6. februar 2020

Omskrivning af mål inden for FKB 2295 Vagtsservice

I dette materiale står alle relevante mål inden for Vagtsservice i deres nuværende form, som skal omskrives. I bedes forholde jer til alle 14 mål gennem nedenstående spørgsmål og gerne skrive jeres kommentarer i feltet i skemaet som findes i den anden fil.

På seminaret vil vi gennemgå mål for mål i plenum, og jeres kommentarer til målene vil danne grundlaget for omskrivningen af målbeskrivelserne.

Spørgsmål til alle mål

1. I bedes forholde jer til det faglige indhold i hver målbeskrivelse
 - a. Hvad ligger der i målene?
 - b. Underviser I i dét, målene beskriver?
 - c. Hvem er dette mål relevant for?
 - d. Hænger indholdet i målet sammen med modtagergruppens behov?
 - e. Passer titlerne til målenes indhold?
 - f. Er titlerne for lange eller passende?
2. Passer målenes niveau med antallet af dage?
 - a. Kig på længden af kurserne
3. I bedes forholde jer til det sproglige indhold i hver målbeskrivelse
 - a. Er der særlige formuleringer, som er relevante at medtage i en omskrivning?
 - b. Er der særlige begreber, som skal medtages i en omskrivning?
4. Taksonomi i målene, skal skrives ind i mål: kendskab til, viden om. Vær særlig opmærksom på formuleringerne.

De nye formuleringer vil blive opstillet efter samme skabelon

- Sammenhængende indhold kommer ind under en overskrift
- Opremsninger og lange sætninger opdeles og stilles op i listeform
- Man kan læse det som én lang sætning fra målbeskrivelsens start, f.eks.:
 - Efter endt uddannelse kan deltageren
 - I forbindelse med service
 - Kommunikere godt med kunden
- Forenkle ord og sætninger så sprogbruget bliver forholdsvist enkelt uden at fjerne fagudtryk

Eksempel på omskrevet mål

47141-Sikkerhedsreceptionist

Nuværende beskrivelse:

Deltageren kan professionelt imødekomme gæsters forventninger til service og oplevelser på baggrund af en forståelse for gæsters ønsker samt virksomhedens krav og behov. Desuden kan deltageren observere usædvanlige/mistænkelige personer, genstande og hændelser. Deltageren kan udføre professionel post-, telefon- og mailbetjening med fokus på kommunikation og sikkerhed herunder håndtering af eventuelle trusler og observans ift. usædvanlige telefonopkald og andre trusselsbilleder.

Deltageren kan anvende generelle sikkerhedsprocedurer og kan udføre nødkaldsprocedurer, kommunikation med kontrolcentral, kommunikation med myndigheder mv.

Deltageren har viden om evakueringsplaner og sikkerhedsreceptionens rolle og kan udføre opgaver i forbindelse med personskader, ulykker, brand mv.

Eksempel på omskrevet mål:

Efter endt uddannelse kan deltageren:

I forbindelse med gæster

- Imødekomme deres forventninger til service og oplevelser på en professionel måde
- Forstå deres ønsker

I forbindelse med virksomheden

- Forstå virksomhedens krav og behov
- Håndtere post, telefon og mail på en professionel måde
- Fokuserer på kommunikation og sikkerhed

I forbindelse med sikkerhed og kommunikation

- Anvende generelle procedurer for sikkerhed
- Udføre procedurer for nødkald
- Kommunikere med kontrolcentral og myndigheder
- Bemærke og håndtere trusler
 - For eksempel usædvanlige opkald via telefon
- Læse og forstå evakueringsplaner
- Forstå sikkerhedsreceptionens rolle

I forbindelse med uheld

- Udføre opgaver ved
 - Personskader
 - Ulykker
 - Brand

Bilag 2: Dagsorden

Omskrivning af kernemål mm. inden for Vagtservice

Seminar 6. februar 2020 kl. 9.30-16 i SUS, Vesterbrogade 6D, 4. sal, 1620 København V

Dagsorden

Kl. 09.30-10.00	Kaffe, te og morgenbrød
Kl. 10.00-10.15	Velkommen og præsentation
Kl. 10.15-11.15	Fællesarbejde Vi gennemgår jeres kommentarer til målene i plenum
Kl. 11.15-11.30	Pause
Kl. 11.30-12.30	Fællesarbejde Vi gennemgår jeres kommentarer til målene i plenum
Kl. 12.30-13.00	Frokost
Kl. 13.00-14.30	Fællesarbejde Vi gennemgår jeres kommentarer til målene i plenum
Kl. 14.30-14.45	Pause
Kl. 14.45-15.45	Fællesarbejde Vi gennemgår jeres kommentarer til målene i plenum
Kl. 15.45-16.00	Evaluering og afslutning

Bilag 3: Mail til deltagere før første workshop

Kære X, Y, Z

Vi skal den 6. februar afholde seminar om vagtmålene, og I får her materiale, som I skal bruge til at forberede jer inden seminaret. I bedes kigge på målene ét for ét og forholde jer til dem ud fra de spørgsmål, der står i materialet.

Materialet er vedhæftet i to filer.

I materialet finder I:

- Fire hovedspørgsmål til målene, inklusiv underspørgsmål (fil 1)
- En beskrivelse af skabelonen, som målene bliver omskrevet ud fra (fil 1)
- Et eksempel på et omskrevet mål (fil 1)
- De eksisterende målbeskrivelser af de 14 mål inden for Vagtservice, vi skal arbejde med. Der er en ekstra kolonne i skemaet, så I kan indskrive jeres kommentarer i direkte sammenhæng målbeskrivelserne (fil 2)

På seminaret vil vi i plenum gennemgå målene ét for ét, og jeres kommentarer fra forberedelsen vil blive inddraget i en efterfølgende omskrivning af målene.

Har I spørgsmål er I velkomne til at kontakte mig på mailen eller telefonnummer: 11111111

Vi glæder os til at se jer!

Mange hilsener

Æ, Ø, Å