

Tydelige mål – bedre læring 2.0

En guide

Uddannelses |
sekretariatet

 PRACTICUM

Forord

I 2020 gennemførte vi i Uddannelsessekretariatet (US) et udviklingsarbejde, hvor det overordnede mål var at styrke udarbejdelsen af mere tydelige mål på AMU-området.

Den guide var primært rettet mod kurser med et meget praksis- og færdighedsrettet mål og indhold. Efterfølgende har vi anvendt denne guide også i forhold til kurser med et mere viden- og holdningsorienteret sigte.

På baggrund af denne afprøvning høstede vi en række erfaringer, som overordnet viste, at guiden også fungerede i forhold til revision og udvikling af kursusmål på det mere "bløde" område. Men afprøvningen viste også, at der var behov for en justering af guiden på en række områder.

Resultatet af denne justering foreligger nu med denne reviderede guide, således at den kan anvendes såvel i forhold udviklingen og revision af såvel praktiske som mere viden- og holdningsorienterede kurser.

Målet med guiden

I lighed med den tidligere udarbejdede guide har målet også for denne reviderede guide været at støtte dig i forbindelse med revision eller nyudvikling af kurser på AMU-området.

Guiden indgår som del af et analysearbejde, hvor målet har været følgende:

- For det første at formulere et teoretisk/metodisk grundlag for udarbejdelse af tydelige og operationelle mål på tværs af kurser udbudt i regi af US.
- For det andet at udarbejde en guide, som – med afsæt i det formulerede teoretiske/metodiske grundlag – kan anvendes af undervisere i forbindelse med revidering og nyudvikling af AMU-kurser, udbudt i regi af US.
- For det tredje at gennemskrive en række udvalgte AMU-kurser, hvor anbefalingerne i den udarbejdede guide anvendes illustrativt.

Guidens afsæt

Guiden tager afsæt i en forståelse af AMU som tilbyder en arbejdsmarkedsrettet opkvalificering. Målet med AMU er at styrke kursisten i sin daglige opgaveløsning. Målet med AMU er med andre ord først og fremmest praktisk og handlingsorienteret. Det skal også afspejle sig i målformuleringen på det enkelte kursus.

Et andet vigtigt afsæt har her været, at kursus og kursistens arbejde ikke nødvendigvis hænger tæt sammen. Det der læres i en kursussammenhæng, kan ikke umiddelbart og ukompliceret anvendes i en arbejdssammenhæng. Som udgangspunkt vil der her være en transferproblematik. Også dette skal der tages højde for ved en målformulering

Endelig har et tredje afsæt for guiden været, at kursistens eksisterende kompetencer er af helt central betydning ikke alene for den yderligere opkvalificering, som kursisten efterspørger med et kursus. Men også for den læring, som kursisten reelt er åben for og kan rumme. Det handler om, at kursistens læringsudbytte kan ligge på forskellige, såkaldte *taksonomiske niveauer*, der matcher kursistens forudsætninger. Også dette skal være tydeligt ved en målformulering i AMU-regi.

Guidens skelnen mellem praktiske og vidensorienterede kurser

Ved udarbejdelse af målformuleringer og bestemmelse af målgrupper til et kursus det vigtigt at definere, om der er tale om et kursus, der primært handler om at tilegne sig praktiske færdigheder eller viden. Herunder følger korte beskrivelser af de to typer videnskurs, som kan anvendes i forhold til at afklare, hvilke dele af guiden, som er mest relevant ved udarbejdelse af tydelige målformuleringer og bestemmelse af målgrupper.

Det er i den forbindelse vigtigt at fastslå, at i mange kurser indgår både praktiske mål og Vidensmål. Der kan derfor også være behov for at blande begreber og taksonomier sammen:

- **Praktisk kursus:** På et praktisk kursus er formålet først og fremmest at deltageren lærer en praktisk færdighed, som deltageren senere kan anvendes i sit job. Eksempelvis kan det handle om grundtilberedning eller dækning af et bord.
- **Viden- og holdningsorienteret kursus:** På et viden- og holdningsorienteret kursus er formålet først og fremmest at kursisten tilegner sig viden, som kan danne grundlag for udføre et stykke arbejde. Eksempelvis kan det handle om viden om typer af druer i vinproduktion regler for hygiejne, om FN's verdensmål eller om ernæringsindhold i mad.

Guidens indhold

Guiden er opbygget i 2 dele.

- Første del indeholder en eksemplarisk gennemskrivning af 2 eksisterende AMU-mål, hvor målformuleringerne bliver bygget op trin for trin. Det gælder dels et primært praksis og færdighedsrettet kursus: *Grundlæggende madproduktion* – og det gælder et mere viden- og holdningsorienteret kursus: *Håndtering af konflikter og klager fra gæster*.

Guiden er opdelt i følgende 6 trin:

- **Trin 1: Deltagerforudsætninger definerer målet!** I afsnittet argumenteres for, at den vigtigste forudsætning for kursistens læringsudbytte – og dermed også for en målformulering – er den viden og den færdighed, som kursisten allerede har inden kursusstart.
 - **Trin 2: Kursisten skal opnå en kompetence, som skal kunne omsættes i en arbejdssituation.**
 - **Trin 3: Målformulering består af færdigheds- og Vidensmål,** hvor de sidste ofte udgør forudsætningen for de første.
 - **Trin 4: Læringsudbytte skal kunne matche kursistens kompetenceniveau og forudsætninger**
Det er vigtigt at tænke i sværhedsgrader og niveau, såkaldte taksonomiske niveauer, når der skal formuleres mål, så det er lettere at matche et kursus rigtigt med kursistens forudsætninger.
 - **Trin 5: Det gode mål kan testes!** I afsnittet argumenteres for, at såvel færdigheds- som vidensmål bør udformes på en måde, så kursistens læringsudbytte kan testes ved kursets afsluttende prøve.
 - **Trin 6: Også kursisten skal kunne forstå målet!** I afsnittet argumenteres for, at beskrivelsen af kurset i UddannelsesGuiden skal være genkendelig og motiverende for kursisten.
- Anden del af guiden præsenterer en række yderligere gennemskrevne mål, på baggrund af guidens anbefalinger.

Tak

Indledningsvist skal rettes en tak til de undervisere, som har stillet sig til rådighed for afprøvningen af den tidligere udarbejdede guide og dermed også bidraget med input til denne reviderede guide.

Uddannelsessekretariatet, juli 2022.

Del 1

Omskrivning af mål; trin for trin

Trin 1

Deltagerforudsætninger er vigtige for målformuleringerne!

Når det er afklaret, hvilket kompetencebehov, der er på et jobområde, er det efteruddannelsesudvalgets opgave at beskrive den eller de arbejdsfunktion(er) og de læringsmål, der matcher kompetencebehovene.

Hvis man i dette arbejde skal pege på den væsentligste enkeltfaktor i forhold til udarbejdelse af mål på AMU-området, så må det være kursisternes forudsætninger.

Kursistens forudsætninger er med til at bestemme målformuleringer på i hvert fald 3 måder. Dels definerer de det kvalificeringsbehov, som kursisten har og som er afgørende for valg af AMU-kursus. Dels er de bestemmende i forhold til det læringsudbytte, som kursisten reelt har af at deltage på kurset. Og dels er deltagerforudsætningerne vigtige for kursistens evne til at nyttiggøre det, hun har lært på kurset i praksis.

Deltagerforudsætninger spiller dermed tæt sammen med det læringsniveau, kurserne skal have. Når en kommende kursist skal vælge kursus og matches rigtigt, skal kursisten og skolen sammen se på kursistens forudsætninger, for at finde det kursus, der passer. Et godt kursus skal på sin side kunne bygge videre på de forudsætninger, den enkelte kursist har. Gode og korrekt formulerede målformuleringer og deltagerforudsætninger er derfor vigtige, da det giver skolerne redskaber til at kunne matche kursisten med det rigtige kursus.

Når du som udvikler skal formulere mål, er det med andre ord uhyre vigtigt, at du har deltagerforudsætningerne for øje. Du kan her med fordel skelne mellem 3 forskellige niveauer af deltagerforudsætninger; nemlig: begynderniveau, et rutineret niveau og et avanceret niveau. Se mere om niveauer i beskrivelsen af mål i afsnit 4.

Anbefaling

Når du udarbejder mål så tjek:

- At målet forholder sig ikke alene til generelle kompetencebehov, men har fokus på specifikke brancher og specifikke jobfunktioner.
- At målet tydeligt forholder sig til kursistens forudsætninger på en konsistent og gennemskuelig måde, så både undervisere og kursister er klar på, hvem kurset henvender sig til.
- Gå til side 6 for eksempel på revision af et praktisk kursus på trin 1 – [tryk her](#)
- Gå til side 7 for eksempel på revision af et Viden- og holdningsbearbejdende kursus på trin 1 – [tryk her](#)

Lidt uddybende om deltagerforudsætninger

I forhold til at skelne mellem forskellige deltagerforudsætninger anbefales du at differentiere mellem hhv. et begynderniveau, et rutineret niveau, et avanceret niveau og et ekspertniveau. Disse forskellige niveauer af deltagerforudsætninger kan specificeres på følgende måde:

- **Begynderniveau:** Som kursist på begynderniveau har man en *basiserfaring* inden for et givent jobområde. Det betyder, at man – ofte på baggrund af kort tids ansættelse - kender til de grundlæggende rammevilkår (faglige og organisatoriske) inden for jobområdet.
- **Rutineret niveau:** Som kursist på rutineret niveau har man en *vis praksiserfaring* inden for et givent jobområde. Det betyder, at kursisten er i stand til at genkende faktorer, som har betydning for opgaveløsningen.

- **Avanceret niveau:** Som kursist på avanceret niveau har man en *bred praktiserfaring* inden for et givent job-område. Det betyder, at hun er i stand til at arbejde selvstændigt med selve opgaveløsning.

Trin 1: Praktiske kurser

Ved praktiske kurser er det vigtigt, at du er opmærksom på at praktiske færdigheder typisk vil være meget bundet til en bestemt arbejds- eller opgavesammenhæng. Denne reference bør du skrive ind ved beskrivelsen af deltagerforudsætninger.

Eksempel: Revision af kurset "Grundlæggende madproduktion"

Eksisterende deltagerforudsætning	Ny deltagerforudsætning	Kommentar
<p>Deltagerforudsætninger Arbejdsmarkedsuddannelsen retter sig mod faglærte/ikke-faglærte medarbejdere, der er beskæftiget med madfremstilling i institutionskøkkener, kantiner og lignende.</p>	<p>Deltagerforudsætninger Du arbejder med tilberedning af måltider i enten større institutionskøkkener eller kantiner. Du har viden om alle de basale tilberedningsmetoder og grundlæggende færdigheder i forhold til at tilberede, anrettet og servere måltider for jeres borgere eller brugere. I det daglige oplever du et behov for at blive bedre til at arbejde med årstidens råvarer, som gør dig i stand til sammen med dine kollegaer at tilberede måltider, som er sunde og appetitvækkende. Du vil derfor gerne vide mere om årstidens råvarer; hvordan man opbevarer dem og håndterer dem. Og hvilke redskaber, som du med fordel kan bruge i hverdagen.</p>	<p>I den nye beskrivelse af deltagerforudsætninger er der en direkte kobling til den kommende kursists kompetenceniveau med en direkte eller indirekte reference til hhv. et begynderniveau, et rutineret niveau, et avanceret niveau eller et ekspertniveau. Dette kursus retter sig som udgangspunkt mod medarbejdere på begynderniveau eller avanceret niveau.</p>

Trin 1: Viden- og holdningsbearbejdende kurser

Ved de kurser, som mest er viden- og holdningsbearbejdende, er det vigtigt, at du har fokus på, hvordan Vidensmålet forholder sig til et beslægtet færdighedsmål.

Eksempel: Revision af kurset "Håndtering af konflikter og klager fra gæster".

Eksisterende deltagerforudsætning	Ny deltagerforudsætning	Kommentar
<p>Deltagerforudsætninger Medarbejdere der arbejder med service- ring, modtagelse og betjening af gæster i forbindelse med ophold og/eller overnat- ning samt tryghed/sikkerhed i forbindelse hermed</p>	<p>Deltagerforudsætninger Du arbejder med at betjene gæster, enten på et hotel eller i en restaurant. Du har viden fra hverdagen, om hvad den typiske gæst lægger vægt på. Du har fær- dighed i at behandle forskellige gæstety- per på en professionel og serviceminded måde. I hverdagen møder du gæster, som er særligt krævende eller udfordrende. I den situation oplever du et behov for at kunne kommunikere på en direkte og anerken- dende facon. Du vil derfor gerne lære, hvordan man kan forebygge konflikter og også hvordan man kan nedtrappe konflikter med gæ- ster, når først de er opstået.</p>	<p>I den nye beskrivelse af deltagerforud- sætninger er der en direkte kobling til den kommende kursists kompetenceni- veau med en direkte eller indirekte refe- rence til hhv. et begynderniveau, et ruti- neret niveau, et avanceret niveau eller et ekspertniveau. Dette kursus retter sig som udgangs- punkt mod medarbejdere på begynderni- veau eller avanceret niveau.</p>

Trin 2

Kursisten skal opnå en kompetence, som skal kunne omsættes i en arbejdssituation

Målet med at tage et AMU-kursus er at kursisten skal kunne udføre en bestemt arbejdsopgave, og at kursistens opkvalificering er erhvervsrettet.

Når målene til en ny arbejdsmarkedsuddannelse skal formuleres, skal de tage afsæt i et formuleret behov for ny efteruddannelse til kursets målgruppe. Det er derfor vigtigt at have en grundig viden om, hvilke arbejdsfunktioner arbejdspladser og virksomheder efterspørger, at medarbejderne skal kunne, når målene skal skrives.

Det er også vigtigt at være opmærksom på rollefordelingen mellem udviklere af nye kurser/ efteruddannelsesudvalgene, og skolerne.

Kursisten tilegner sig kompetencer på kurset, hvor de også bliver klædt på til at kunne håndtere det, de har lært, i deres arbejde. Det er altså skolen og faglærerens opgave at forberede kursisterne på transformationen til arbejdssituationen, så de kan bringe den pågældende kompetence i anvendelse på arbejde. Da det er skolens rolle, skal du dermed som udvikler af et nyt kursus eller revision af et gammelt kursus ikke forholde dig til dette. Som udvikler skal du have fokus på, at målformuleringerne på kurset er handlingsorienterede, og den arbejdssituation, der skal beskrives.

Anbefaling

Når du udarbejder mål og delmål, så tjek:

- At det, der loves med kursusmålene, handler om kursistens læringsudbytte.
- At målet, med sit fokus på kursistens læringsudbytte, formuleres på en måde, som støtter en omsætning til praksis.
- Gå til side 10 for eksempel på revision af et praktisk kursus på trin 2 – [Tryk her](#)
- Gå til side 11 for eksempel på revision af et viden- og viden- og holdningsbaseret kursus på trin 2 – [Tryk her](#)

Lidt uddybende om målformulering på arbejdsmarkedsuddannelser, transfer og skolens rolle

I vejledningen om udvikling af arbejdsmarkedsuddannelse til efteruddannelsesudvalg står der om målformuleringer:

”Den handlingsorienterede målformulering tager afsæt i beskrivelsen af et jobområde og beskrivelsen af kompetencerne i en konkret TAK i en FKB.”

Der er derfor vigtigt som det første at orientere sig i den kontekst og ramme, FKB'en udgør om den arbejdsmarkedsuddannelse, der skal formuleres mål til.

I vejledningen står der videre:

"Målformuleringen skal beskrive en selvstændig kompetence i forhold til udførelsen af en jobfunktion. Målformuleringen skal være en kort beskrivelse af, hvilket jobområde (i relation til FKB og TAK) og konkrete arbejdsfunktioner kompetencerne skal bruges på, og hvilke handlinger deltageren kan udføre i jobfunktionen, når de har bestået arbejdsmarkedsuddannelsen."

Mål er altså beskrivelse af det stykke arbejde: Den arbejdsfunktion, deltageren skal kunne udføre, når kurset er færdigt.

Gennemførelse og beståelse af kurset og opnåelse af kursets mål er ikke en garanti for, eller automatisk ensbetydende med at der sker transfer: At deltageren kan udføre, den lærte arbejdsfunktion i en anden kontekst end på selve kurset. Men det er skolens opgave at deltageren klædes på til denne overgang i læringsforløbet. Skolens undervisning skal give deltageren mulighed og evne til at omsætte det lærte i en ny kontekst, f.eks. i form af en anden maskine eller en anden samarbejdsrelation, end lige præcis dén, der er blevet brugt som eksempel på kurset.

Transformation af det lærte på kurset til anvendelig kompetence sker altså dels på skolen via lærerens pædagogiske indsats, og dels via kursistens egen refleksion efterfølgende i vedkommendes arbejde på arbejdspladsen. En refleksion, læreren hjælper på vej med sin undervisning.

På den måde bliver det lærte til en såkaldt landsdækkende kompetence, så kursisten kan tage den med på forskellige arbejdspladser.

Trin 2: Praktiske kurser

Mange faktorer i og omkring kursistens job kan vanskeliggøre transfer: Overførsel af det, kursisten lærer, til kursistens arbejde. Derfor er det vigtigt, hvordan den arbejdsfunktion kursisten lærer formuleres og opdeles i en række præcise mål for læringsudbyttet på kurset på en måde, så læreren bedst muligt kan omsætte det til undervisning. Og så man får de bedste forudsætninger for transfer på arbejdspladsen. Eksempel: kurset "Grundlæggende madproduktion"

Eksisterende målformulering	Ny målformulering	Kommentar
<p>Deltageren kan forarbejde og anvende almindelige råvarer til fremstilling af måltider samt redegøre for råvarenes anvendelse og optimale forhold for opbevaring. Deltageren kan anvende den korrekte grundtilberedningsmetode til fremstilling af måltider.</p>	<p>På kurset lærer du at</p> <ul style="list-style-type: none">• Gengive forskellige råvares anvendelse og optimale forhold for opbevaring.• Beskrive mulige menusammensætninger under hensyntagen til årstid, målgrupper og måltidsfordeling• Forklare forskellen mellem forskellige grundtilberedningsmetoder.• Prioritere mellem forskellige typer af håndværktøj og udstyr• Planlægge enkle måltider og menuer i forhold til årstid, målgruppe og måltidsfordeling.• Forarbejde og anvende almindelige råvarer til fremstilling af måltider.• Anvende den korrekte grundtilberedningsmetode til fremstilling af måltider.• Fremstille, anrette og servere sunde måltider og anvende korrekt håndværktøj og udstyr i den forbindelse.• Redegøre for råvarenes anvendelse og optimale forhold for opbevaring.	<p>I den oprindelige målformulering savnes der en klarere udskilning af de komponenter, målene består af</p>

Trin 2: Viden- og holdningsbearbejdende kurser

Ved de kurser, som mest har et viden- og holdningsbearbejdende mål, er det vigtigt, at du er opmærksom på, at det ofte vil være sådan, at den viden, som kursisten opnår på kurset, alt andet lige også umiddelbart skal kunne omsættes til handlinger i praksis.

Eksempel: kurset "Håndtering af konflikter og klager fra gæster".

Eksisterende målformulering	Ny målformulering	Kommentar
<p>Du kan fremme anerkendende kommunikation i mødet med gæsten og udvise serviceminded adfærd ved uoverensstemmelser skriftligt og mundtligt.</p> <p>Du kan udvise forståelse for gæstens behov og krav i tilspidsede situationer og vende disse til en positiv oplevelse.</p> <p>Du kan forebygge konflikter og skabe gode gæsterelationer ud fra grundlæggende viden om konfliktens faser og årsager.</p> <p>Du kan fremtræde konfliktdæmpende i forbindelse med beruselse eller negativ adfærd hos gæsten.</p>	<p>På kursret lærer du at:</p> <ul style="list-style-type: none">• Beskrive konfliktens faser og årsager.• Beskrive forskellige metoder til konfliktløsning.• Forklare principperne bag anerkendende kommunikation.• Anvende anerkendende kommunikation i din relation til gæsten.• Anvende og tilpasse metoder til konflikthåndtering med henblik på at dæmpe konflikter i forbindelse med beruselse eller negativ adfærd hos gæsten.	<p>I den oprindelige målformulering savnes der en klarere udskilning af de komponenter, målene består af</p>

Trin 3

Målformulering består af en færdigheds- og vidensmål!

Som beskrevet under trin 1 i guiden, så udtrykker målene med et AMU-kursus det læringsudbytte, dvs. den kompetence, som kursisten opnår via kurset. Den kompetence, som arbejdsmarkedsuddannelsens mål beskriver, er hensigtsmæssig at opdele i færdigheds- og Vidensmål. Det hænger sammen med, at selv om målene er praksis- og handlingsorienterede, så vil det typisk være sådan, at en færdighed kræver en bagvedliggende viden. For at gøre nogen kompetent er man nødt til at have en relevant basisviden. Når du skal formulere AMU-mål, skal du derfor beskrive det som opdelt i hhv. færdigheds mål og Vidensmål.

Anbefaling

Når du udarbejder mål så tjek:

- At færdigheds mål og Vidensmål er beskrevet separat
- At viden og færdigheder tilsammen beskriver en arbejdsfunktion/ et stykke arbejde, deltageren skal kunne udføre.
- At forholdet mellem færdigheds mål og Vidensmål er klar, og at det f.eks. fremgår, hvis kursistens færdighed er afhængig af/ koblet til en bestemt viden.
- At Vidensmål også er beskrevet handlingsorienteret: Konkret, operationelt og målbart ift. en arbejdsfunktion.
- Gå til side 14 for eksempel på revision af praktisk kursus på trin 3 – [tryk her](#)
- Gå til side 15 for eksempel på revision af viden- og viden- og holdningsbaseret kursus på trin 3 – [tryk her](#)

Lidt uddybende om viden og færdigheder

Når du skal beskrive arbejdsmarkedsuddannelse, som baserer sig på såvel færdigheder og viden kan du med fordel gøre brug af følgende forståelse af de to dele:

- **Færdigheder** angiver de praktiske dele af den arbejdsfunktion/ det stykke arbejde, kursisten skal lære.
I forhold til udarbejdelse af mål bliver det vigtigt, at du er klar på bl.a. følgende i forhold til formulering af færdigheds mål:
 - Hvilket niveau af færdighed forudsættes det, at kursisten har i forvejen: Hvad skal der bygges videre på?
 - Hvilken type færdighed er det, kursisten allerede har og hvad er der behov for, at hun eller han lærer på kurset?
 - Hvordan er arbejdet typisk organiseret omkring udførelsen af færdighederne?
 - Skal kursisten kunne videregive sin færdighed; f.eks. til kollegaer i et team eller via sidemandsoplæring?
- **Viden** angiver kursistens kendskabsgrad til et givent emne – samt evne til at relatere denne viden til en særlig arbejdsopgave/-funktion ved at handle ud fra sin viden.
I forhold til at udarbejdelse af mål bliver det vigtigt, at du er klar på bl.a. følgende i forhold til Vidensmål:

- Hvilket niveau af viden forudsættes det, at kursisten har i forvejen: hvad skal der bygges videre på?
- Hvilken type viden er det, kursisten allerede har og fremadrettet har behov for, og hvad er der behov for, at hun lærer på kurset?
- Hvad skal viden anvendes til, hvilke arbejdsfunktioner og handlinger skal den anvendes i?
- Hvordan er arbejdet typisk organiseret, der hvor kursistens viden skal anvendes?
- Skal kursisten kunne videregive sin viden; f.eks. til kolleger?

Trin 3: Praktiske kurser

Ved de praktiske kurser vil kursistens færdigheder (og ikke viden) naturligt være i fokus. Men ofte vil en basisviden udgøre en forudsætning for, at færdigheden kan tilegnes fuld ud. Også måske i særlig grad udgør en forudsætning for, at færdigheden kan overføres fra uddannelse til praksis. Det er typisk den bagvedliggende viden, som gør den ny erhvervede færdighed anvendelige i forskellige sammenhænge, og gør det muligt for kursisten at forestille sig/ abstrahere om, hvordan det lærte, kan bruges i andre sammenhænge.

Altså det forhold, *at man forstår, hvorfor man gør, som man gør*. Dette forhold er det særligt vigtigt, at du er opmærksom på ved udarbejdelse af mål på praktiske kurser.

Eksempel: Revision af kurset "Grundlæggende madproduktion"

Eksisterende målformulering	Ny målformulering	Kommentar
Deltageren kan forarbejde og anvende almindelige råvarer til fremstilling af måltider samt redegøre for råvarenes anvendelse og optimale forhold for opbevaring. Deltageren kan anvende den korrekte grundtilberedningsmetode til fremstilling af måltider.	<p>Du opnår viden, som gør dig i stand til:</p> <ul style="list-style-type: none">• At gengive forskellige råvarers anvendelse og optimale forhold for opbevaring.• At beskrive mulige menusammen sætninger under hensyntagen til årstid, målgrupper og måltidsfordeling• At forklare forskellen mellem forskellige grundtilberedningsmetoder.• At prioritere mellem forskellige typer af håndværktøj og udstyr <p>PÅ baggrund af den opnåede viden får du færdighed i:</p> <ul style="list-style-type: none">• At planlægge enkle måltider og menuer i forhold til årstid, målgruppe og måltidsfordeling.• At forarbejde og anvende almindelige råvarer til fremstilling af måltider.• At anvende den korrekte grundtilberedningsmetode til fremstilling af måltider.• At fremstille, anrette og servere sunde måltider og anvende korrekt håndværktøj og udstyr i den forbindelse.• At redegøre for råvarenes anvendelse og optimale forhold for opbevaring.	<p>Den reviderede målformulering under trin 1 er her specificeret yderligere. Det pointeres her, at den forudsætning, som man opnår med kurset bør opdeles i hhv. viden- og en færdighedsmål.</p> <p>Og videre pointeres det, at Vidensmål – som oftest vil udgøre en nødvendig forudsætning for færdighedsmålene.</p>

Trin 3: Viden- og holdningsbearbejdende kurser

Ved de kurser, som mest har et viden- og holdningsbearbejdende mål, er det vigtigt, at du er opmærksom på, at viden i praksis også kan have karakter af en færdighed. Det betyder, at Vidensmål også skal formuleres handlingsorienterede, konkrete og målbare: dvs. som et læringsudbytte kursisten vil kunne anvende i praksis. Og det betyder, at du også her skal anvende opdelingen mellem kursets Vidensmål og færdighedsmål.

Eksempel: Revision af kurset "Håndtering af konflikter og klager fra gæster".

Eksisterende målformulering	Ny målformulering	Kommentar
<p>Du kan fremme anerkendende kommunikation i mødet med gæsten og udvise serviceminded adfærd ved uoverensstemmelser skriftligt og mundtligt.</p> <p>Du kan udvise forståelse for gæstens behov og krav i tilspidsede situationer og vende disse til en positiv oplevelse.</p> <p>Du kan forebygge konflikter og skabe gode gæsterelationer ud fra grundlæggende viden om konfliktens faser og årsager.</p> <p>Du kan fremtræde konfliktdæmpende i forbindelse med beruselse eller negativ adfærd hos gæsten.</p>	<p>Du opnår viden, som gør dig i stand til:</p> <ul style="list-style-type: none">• At beskrive konfliktens faser og årsager.• At beskrive forskellige metoder til konfliktløsning.• At forklare principperne bag anerkendende kommunikation. <p>På baggrund af den opnåede viden opnår du færdighed i:</p> <ul style="list-style-type: none">• At anvende anerkendende kommunikation i din relation til gæsten.• At anvende og tilpasse metoder til konflikthåndtering med henblik på at dæmpe konflikter i forbindelse med beruselse eller negativ adfærd hos gæsten.	<p>Den reviderede målformulering under trin 1 er her specificeret yderligere. Det pointeres her, at den forudsætning, som man opnår med kurset bør opdeles i hhv. viden- og en færdighedsmål.</p> <p>Og videre pointeres det, at Vidensmålene – som oftest - vil udgøre en nødvendig forudsætning for færdighedsmålene.</p>

Trin 4

Læringsudbytte opnås på flere niveauer!

Det læringsudbytte, som kursisten opnår via sin kursusdeltagelse – udtrykt som en kompetence – er ikke en fast størrelse. Læringsudbyttet kan opnås på flere niveauer.

Der kan skelnes mellem hhv. et begynderniveau, et rutineret niveau og et avanceret niveau. De forskellige niveauer afspejler, hvilket niveau, arbejdsopgaverne befinder sig på, på det område, der skal udarbejdes et kursus til, og dermed formuleres mål for læringen til.

Niveauerne kaldes taksonomiske niveauer, fordi de angiver en bestemt og præcis måde, de forskellige niveauer forholder sig til hinanden på.

Måden at bruge niveaudeling konkret på ved målformulering er, at bruge et handlingsrettet udsagnsord/verbum til at angive det taksonomiske niveau, som målet befinder sig på. Et bestemt verbum "takseres" til/ modsvarer et bestemt niveau, som en arbejdsopgave har.

Det kan fx handle om, at du i beskrivelsen skelner mellem at kunne løse, kunne anvende, kunne vurdere og kunne vælge. Det er disse verber, som du skal anvende med præcision ved målbeskrivelsen, for de siger hvad kursistens læringsudbytte skal være.

Når læringsudbyttet er præcist beskrevet, får skolerne det bedst mulige redskaber til at matche kursisterne med de rette kurser, de har behov for.

Anbefaling

Når du udarbejder mål og så tjek:

- At det er klart – via det handlingsrettede verbum – hvilket taksonomisk niveau, som det enkelte mål befinder sig på.
- Gå til side 18 for eksempel på revision af praktisk kursus på trin 4 – [tryk her](#)
- Gå til side 19 for eksempel på revision af viden- og holdningsbaseret kursus på trin 4 – [tryk her](#)

Lidt uddybende om taksonomiske niveauer

Ved den taksonomiske opdeling af kursister, som vil have stor betydning ved en målformulering, kan du tage afsæt i følgende:

Begynderniveau

- I forhold til målets *færdighedsdel*, så har man som medarbejder de praktiske færdigheder, der skal til i forhold til at løse en given og afgrænset opgave karakteriseret ved en lav grad af kompleksitet. Typisk oparbejder man som medarbejder færdigheder, der kvalificeres via gentagelse. Anvendelsen af færdigheder er typisk ikke afhængig af et tæt samarbejde med kollegaer.
- I forhold til målets *videndel*, så kender man som medarbejder til den praktiske viden, som er nødvendig for at løse en given og afgrænset arbejdsopgave; kendetegnet ved en lav grad af kompleksitet. Man har som medarbejder en sikker viden i forhold til løsningen af afgrænsede og specifikke opgaver, men er ikke umiddelbart

i stand til at overføre denne viden til andre arbejdsopgaver (eller jobfunktioner). Man har som medarbejder ikke opgaver, der handler om at skulle formidle sin viden til kollegaer eller eksterne samarbejdspartnere.

Rutineret niveau

- I forhold til målets *færdighedsdel*, så har man som medarbejder de praktiske færdigheder, der skal til i forhold til at løse en given og afgrænset opgave karakteriseret ved en middel grad af kompleksitet (som defineret ovenfor). Man er som medarbejder i stand til kompetent at indgå et team med nærmeste kolleger omkring mere komplekse arbejdsopgaver. Som rutineret medarbejder kan man have til opgave at oplære/træne nye kollegaer.
- I forhold til målets *videndel*, så kender man som medarbejder til den praktiske og teoretiske viden, som er nødvendig for at løse en given opgave. Man er som medarbejder i stand til at koble denne viden til - og også anvende på - beslægtede arbejdsopgaver; typisk i et samarbejde med nærmeste kollegaer. Man er som medarbejder i stand til at instruere/oplære nye kollegaer.

Avanceret niveau

- I forhold til målets *færdighedsdel*, så har man som medarbejder de praktiske færdigheder, der er nødvendige i forhold opgaver med kompleksitet over middel (som defineret ovenfor). Man har som medarbejder konkrete færdigheder, der understøtter, at man er stand til at forholde sig reflekterende og udviklende til sin egen praksis.
- I forhold til målets *videndel*, så kender man som medarbejder til den praktiske og teoretiske viden, som er nødvendig for at løse en given opgave og i forhold til at tænke opgaven ind i dens samlede kontekst; fx inddragende relation til kollegaer, ledelse og kunder. Man er som medarbejder i stand til at deltage i udviklingen af eget arbejde; fx via deltagelse i interne projektgrupper og lignende.

Trin 4: Praktiske kurser

Ved de praktiske kurser vil forskellen i de taksonomiske niveauer komme til udtryk ved brug af eksempelvis følgende verber, som angiver, hvad det er for læring, som kursisten opnår:

- **Begynderniveau:** anvende/vedligeholde.
- **Rutineret niveau:** fremstille/tilpasse.
- **Avanceret niveau:** kvalitetsvurdere/prioritere.

Eksempel: Revision af kurset "Grundlæggende madproduktion"

Eksisterende målformulering	Ny målformulering	Kommentar
<p>Deltageren kan forarbejde og anvende almindelige råvarer til fremstilling af måltider samt redegøre for råvarernes anvendelse og optimale forhold for opbevaring. Deltageren kan anvende den korrekte grundtilberedningsmetode til fremstilling af måltider.</p>	<p>Du opnår viden, som gør dig i stand til:</p> <ul style="list-style-type: none"> • At gengive forskellige råvares anvendelse og optimale forhold for opbevaring. • At beskrive mulige menusammensætninger under hensyntagen til årstid, målgrupper og måltidsfordeling • At forklare forskellen mellem forskellige grundtilberedningsmetoder. • At anvende forskellige typer af håndværktøj og udstyr <p>På baggrund af den opnåede viden får du færdighed i:</p> <ul style="list-style-type: none"> • At planlægge enkle måltider og menuer i forhold til årstid, målgruppe og måltidsfordeling. • At forarbejde og anvende almindelige råvarer til fremstilling af måltider. • At anvende den korrekte grundtilberedningsmetode til fremstilling af måltider. • At fremstille, anrette og servere sunde måltider og anvende korrekt håndværktøj og udstyr i den forbindelse. • At redegøre for råvarernes anvendelse og optimale forhold for opbevaring. 	<p>Ved kursets videndel er der brugt verberne <i>beskrive, forklare, prioritere</i> og <i>anvende</i>. Det er alle verber, der angiver, at kursets læringsudbytte er rettet mod deltagerne på et begynderniveau eller et rutineret niveau. Det er meget vigtigt her, at de anvendte verber peger i samme retning, fordi det også letter en rekruttering til kurset (hvem er kurset præcist rettet mod!).</p> <p>Ved kursets færdighedsdel er anvendt verberne <i>planlægge, forarbejde, anvende, fremstille, anrette og servere</i> samt <i>redegøre</i>. Også her er der tale om verber, som peger ind et begynderniveau og et rutineret niveau.</p> <p>I forhold til viden- og færdighedsdelen er det her vigtigt, at de er rettet mod det samme taksonomiske niveau. Og at kurset ikke så at sige <i>kommer i splid med sig selv</i>.</p>

Trin 4: Viden- og holdningsbearbejdende kurser

Ved de viden- og holdningsbearbejdende kurser vil forskellen i de taksonomiske niveauer komme til udtryk ved brug af eksempelvis følgende verber, som angiver, hvad det er for læring, som kursisten opnår:

- **Begynderniveau:** registrere/beskrive.
- **Rutineret niveau:** gennemgå/forklare.
- **Avanceret niveau:** begrunde/prioritere.

Eksempel: Revision af kurset "Håndtering af konflikter og klager fra gæster"

Eksisterende målformulering	Ny målformulering	Kommentar
<p>Du kan fremme anerkendende kommunikation i mødet med gæsten og udvise serviceminded adfærd ved uoverensstemmelser skriftligt og mundtligt.</p> <p>Du kan udvise forståelse for gæstens behov og krav i tilspidsede situationer og vende disse til en positiv oplevelse.</p> <p>Du kan forebygge konflikter og skabe gode gæsterelationer ud fra grundlæggende viden om konfliktens faser og årsager.</p> <p>Du kan fremtræde konfliktløsende i forbindelse med beruselse eller negativ adfærd hos gæsten.</p>	<p>Du opnår viden, som gør dig i stand til:</p> <ul style="list-style-type: none"> • At beskrive konfliktens faser og årsager. • At beskrive forskellige metoder til konfliktløsning. • At forklare principperne bag anerkendende kommunikation. <p>På baggrund af den opnåede viden opnår du færdighed i:</p> <ul style="list-style-type: none"> • At anvende anerkendende kommunikation i din relation til gæsten. • At anvende og tilpasse metoder til konfliktløsning med henblik på at dæmpe konflikter i forbindelse med beruselse eller negativ adfærd hos gæsten. 	<p>Ved kursets videndel er der brugt verberne <i>beskrive</i> og <i>forklare</i>. Det er begge verber, der angiver, at kursets læringsudbytte er rettet mod deltagere på et begynderniveau og måske i nogen grad også et rutineret niveau.</p> <p>Ved kursets færdighedsdel er anvendt verberne <i>anvende</i> og <i>tilpasse</i>. Også her er der tale om verber, som peger ind mod primært et begynderniveau.</p> <p>Som det fremgår, er der fuld overensstemmelse mellem viden- og færdighedsdelens taksonomiske niveau.</p>

Trin 5

Det gode mål kan testes!

Det har vist sig at være en særlig udfordring for målformuleringen på AMU-kurser, at kurserne nu skal afsluttes med en prøve. Ved mange eksisterende målformuleringer har det været vanskeligt at knytte en prøve til. Primært fordi mål har været for bredt eller for diffust. Det har ikke været helt klart, hvad det er for et læringsudbytte, som deltagerne opnår med kurset, og som de derfor skal testes i ved kursets afslutning.

Kravet om prøve på AMU-området er derfor med til at øge behovet for mere tydelige mål.

Overordnet kan man sige, at det, som gør et AMU-mål testbart, er, at læringsudbyttet kan måles og registreres. Begge dele af underviseren.

Når du udarbejder en målformulering, er det vigtigt, at du sikrer dig, at kursistens læringsudbytte – som det udtrykkes med målet – faktisk kan måles og registreres synligt. Og at der ikke er tale om noget, som alene *foregår inde i kursistens hoved*.

Anbefaling

Når du udarbejder mål og så tjek:

- At det i praksis kan måles, om kursisten opfylder målet.
- At der ved de primært færdighedsorienterede kurser er en klar sammenhæng mellem målets viden- og færdighedsdel.
- At der ved de primært videnorienterede kurser formuleres mål for kursistens læring, som ikke angiver et læringsudbytte "inde i kursistens hoved", men som derimod handler om noget, som kursisten kan formidle og give udtryk for.
- Gå til side 21 for eksempel på revision af praktisk kursus på trin 5 – [tryk her](#)
- Gå til side 22 for eksempel på revision af viden- og holdningsbaseret kursus på trin 5 – [tryk her](#)

Lidt uddybende om prøve i AMU

Overordnet kan man, som beskrevet indledningsvis, sige, at det, som gør et AMU-mål testbart, er, at kursistens læringsudbyttet kan måles og registreres på en synlig måde.

At et læringsudbytte *kan registreres* indebærer, at det giver sig til udtryk på en konkret og synlig måde. Der er med andre ord ikke tale om et testbart læringsudbytte, hvis målet taler om, at kursisten opnår *forståelse for* eller *indsigt i* et givent emne. Læringsudbyttet bliver derimod testbart i det øjeblik kursisten er i stand til at give udtryk for denne forståelse eller indsigt ved at kunne svare på et konkret fagligt spørgsmål.

- Når man skal udarbejde en prøve til et AMU-kursus, og dermed *måle læringsudbyttet*, skal man være opmærksom på: at det forventede læringsudbytte kan ligge på forskellige niveauer. Det kan ligge på et begynderniveau, et rutineret niveau eller et avanceret niveau, som beskrevet under trin 3 i denne guide. Prøven skal derfor svare til det niveau målene har.
- at kursistens læringsudbytte holdes op mod målene.

Trin 5: Praktiske kurser

Ved praktiske kurser vil prøven også være praksisbaseret. Kursisten skal demonstrere, at hun har lært de færdigheder, der er målet med kurset; typisk ved en praktisk prøve. Det er her vigtigt, at du er opmærksom på, at kursisten – i tilknytning til den praktiske prøve - også skal testes i den viden, som kan være vigtig i forhold til den praktiske færdighed. Fordi færdigheder også kræver viden om det, praktiske stykke arbejde, man skal kunne udføre efter kurset.

Eksempel: Revision af kurset "Grundlæggende madproduktion"

Eksisterende målformulering	Ny målformulering	Kommentar
<p>Deltageren kan forarbejde og anvende almindelige råvarer til fremstilling af måltider samt redegøre for råvarernes anvendelse og optimale forhold for opbevaring. Deltageren kan anvende den korrekte grundtilberedningsmetode til fremstilling af måltider.</p>	<p>Du opnår viden, som gør dig i stand til:</p> <ul style="list-style-type: none"> • At gengive forskellige råvarers anvendelse og optimale forhold for opbevaring. • At beskrive mulige menusammensætninger under hensyntagen til årstid, målgrupper og måltidsfordeling • At forklare forskellen mellem forskellige grundtilberedningsmetoder. • At anvende forskellige typer af håndværktøj og udstyr <p>PÅ baggrund af den opnåede viden får du færdighed i:</p> <ul style="list-style-type: none"> • At planlægge enkle måltider og menuer i forhold til årstid, målgruppe og måltidsfordeling. • At forarbejde og anvende almindelige råvarer til fremstilling af måltider. • At anvende den korrekte grundtilberedningsmetode til fremstilling af måltider. • At fremstille, anrette og servere sunde måltider og anvende korrekt håndværktøj og udstyr i den forbindelse. • At redegøre for råvarernes anvendelse og optimale forhold for opbevaring. 	<p>I den eksisterende målformulering er de enkelte delmål gennemgående formuleret på en testbar måde. Ved en praktisk prøve vil det være muligt at teste, hvorvidt kursisten har opnået de skitserede færdigheder.</p> <p>Supplerende vil dog være relevant også at teste, hvorvidt kursisten har den relevante baggrundsviden i forhold til disse færdighedsmål. Det kan ikke testes ved den oprindelige målformulering, fordi der ikke er formuleret Vidensmål. Der er her tale om et eksempel på en manglende sammenhæng mellem mål og den test, som der reelt er behov for!</p> <p>Med den nye målformulering er det muligt dels at teste såvel viden- som færdighedsmål. Teste sammenhængen mellem de to måltyper. Og ikke mindst at teste det taksonomiske læringsniveau, som kursisten befinder sig på (kan hun fx <i>planlægge</i> og <i>redegøre</i>)</p>

Trin 5: Viden- og holdningsbearbejdende kurser

Som for andre kurser, vil prøven til kurser, der primært er viden- og holdningsorienterede, have fokus på om kursisten har opnået det ønskede mål for kurset. Prøven kan så signalere forskellige læringsniveauer. Fx er der forskel på *at forklare noget* eller *at vurdere noget*. Prøven skal forholde sig til de taksonomiske forskelle.

Eksempel: Revision af kurset "Håndtering af konflikter og klager fra gæster".

Eksisterende målformulering	Ny målformulering	Kommentar
<p>Du kan fremme anerkendende kommunikation i mødet med gæsten og udvise serviceminded adfærd ved uoverensstemmelser skriftligt og mundtligt.</p> <p>Du kan udvise forståelse for gæstens behov og krav i tilspidsede situationer og vende disse til en positiv oplevelse.</p> <p>Du kan forebygge konflikter og skabe gode gæsterelationer ud fra grundlæggende viden om konfliktens faser og årsager.</p> <p>Du kan fremtræde konfliktdæmpende i forbindelse med beruselse eller negativ adfærd hos gæsten.</p>	<p>Du opnår viden, som gør dig i stand til:</p> <ul style="list-style-type: none"> • At beskrive konfliktens faser og årsager. • At beskrive forskellige metoder til konfliktløsning. • At forklare principperne bag anerkendende kommunikation. <p>På baggrund af den opnåede viden opnår du færdighed i:</p> <ul style="list-style-type: none"> • At anvende anerkendende kommunikation i din relation til gæsten. • At anvende og tilpasse metoder til konfliktløsning med henblik på at dæmpe konflikter i forbindelse med beruselse eller negativ adfærd hos gæsten. 	<p>I den eksisterende målformulering er flere af de formulerede delmål ikke umiddelbart testbare. Målene er karakteriseret ved en række diffuse og flydende begreber, som kun vanskeligt lader sig måle. Det gælder fx en uklarhed i forhold til, hvad det vil sige <i>at fremme</i>, <i>at være serviceminded</i> og <i>at fremtræde</i>. Videre er det uklart, hvordan kursistens læringsudbytte – her udtryk som delmål – i praksis skal kunne testes.</p> <p>Ved den nye målformulering er der lagt vægt på, at især videndelen er konkret, målbar og testbar, kursistens nyerhvervede viden skal kunne <i>anvendes</i>. Vedrørende test af holdningsmål gælder det om holdningen er lært, dvs. kan omsættes i nogle valg, man stilles overfor.</p>

Trin 6

Også kursisten skal kunne forstå målet!

I sidste ende er det afgørende, at også kursisten forstår kurset mål og kan genkende kurset som et kvalificerings-tiltag, der kan styrke hende i hendes daglige opgaveløsning. I den forbindelse er det ikke nødvendigvis afgørende, hvordan målet er beskrevet didaktisk, således som det er beskrevet med de foregående 5 trin i denne guide.

Det er derimod afgørende, at målet er beskrevet på en måde, som umiddelbart kobler til kursistens arbejde. Det er det, som introteksten under UddannelsesGuiden skal bidrage til.

Samtidig er det også vigtigt, at denne introtekst indirekte hænger sammen med den grundigere beskrivelse af det enkelte mål.

Anbefaling

Når du udarbejder mål så tjek:

- At målet i beskrivelsen i UddannelsesGuiden kobler sig til en arbejdssituation, som er genkendelig for den potentielle kursist, og ikke taler ind i en uddannelsesforståelse og uddannelseskontekst.
- At i beskrivelsen i UddannelsesGuiden giver kursisten en forståelig beskrivelse af, hvad hun opnår ved at deltage på kurset; uden at du går på kompromis med de didaktiske principper bag målbeskrivelsen.
- Gå til side 24 for eksempel på revision af praktisk kursus på trin 6 – [tryk her](#)
- Gå til side 25 for eksempel på revision af viden- og holdningsbaseret kursus på trin 6 – [tryk her](#)

Lidt uddybende om teksten til UddannelsesGuiden

Ved udarbejdelsen af teksten til UddannelsesGuiden er det vigtigt, at den hænger sammen med den grundige, didaktiske beskrivelse af målet, som er introduceret med de foregående trin i denne guide. Det gælder en opmærksomhed på følgende:

- Genkendelighed: Målet skal beskrive en genkendelig jobsituation for kursisten; fx ved at bruge branchespecifikke begreber eller termer.
- Differentiering: Målet skal relatere sig til de specifikke forudsætninger, som karakteriserer den relevante målgruppe – og ikke være generelt og bredt favnende.
- Autenticitet: Målet skal være skrevet i et sprog som umiddelbart kobler til kursistens forståelse og arbejde; og i praksis betyder det få eller ingen uddannelses- og undervisningsreferencer.

Trin 6: Praktiske kurser

Ved praktiske kurser er det vigtigt, at du beskriver det opnåede læringsudbytte meget konkret, og at du kobler det til konkrete og genkendelige arbejdsopgaver inden for en given branche. Og supplerende gerne refererer til det kompetenceniveau, som den typiske kursist befinder sig på; fx med en skellen mellem begynderniveau, rutineret niveau, avanceret niveau og ekspertniveau.

Eksempel: Revision af kurset "Grundlæggende madproduktion"

Eksisterende tekst til UG.dk	Ny tekst til UG.dk	Kommentar
Tekst til UddannelsesGuiden Deltageren kan forarbejde og anvende råvarer til retter med baggrund i viden om råvarenes anvendelse og optimale forhold for opbevaring. Deltageren kan anvende korrekt grundtilberedningsmetode, håndværk og udstyr, og kan sammensætte, anrette og servere måltider og menuer i forhold til årstid, måltid og måltidsfordeling.	Tekst til UddannelsesGuiden Med kurser får du ny viden og færdigheder, som gør dig i stand til at tilberede sunde måltider, hvor du gør brug af årstidens råvarer. Du får viden om, hvad der karakteriserer årstidens råvarer, og hvordan du opbevarer og bruger dem. Du lærer at vælge og bruge det rigtige udstyr. Og så lærer du at anrette og servere på en professionel måde.	I den eksisterende målformulering giver UG-teksten et godt billede af, hvad indholdet på kurset er. Til gengæld er teksten skrevet i et distancerende sprog, og ikke direkte rettet mod den kommende kursist. Det synes mere rettet mod en anden person (arbejdspladsen), som skal afgøre om kurset er relevant for medarbejderen.

Trin 6: Viden- og holdningsbearbejdende kurser

Ved de kurser, som mest er viden- og holdningsbearbejdende, er det vigtigt, at du har fokus at beskrive det opnåede læringsudbyttet som noget operationelt og som "noget der gør en forskel i hverdagen". Og dermed er forsigtigt med beskrivelsen af et læringsudbytte, som primært handler om kursistens egen indsigt og forståelse.

Eksempel: Revision af kurset "Håndtering af konflikter og klager fra gæster".

Eksisterende tekst til UG.dk	Ny tekst til UG.dk	Kommentar
<p>Tekst til UddannelsesGuiden Du kan yde anerkendende kommunikation og udvise en serviceminded adfærd i mødet med gæsten både skriftligt og mundtligt. Du kan endvidere udvise en forståelse for gæstens behov og krav og herved medvirke til at forebygge og dæmpe konflikter ud fra viden om konfliktens faser og årsager.</p>	<p>Tekst til UddannelsesGuiden Med kurset får du ny viden og nye færdigheder, som gør, at du kan optræde serviceminded i mødet med gæsten. Du lærer at vise forståelse for gæstens behov og krav. Og lærer metoder, som gør dig i stand til at forebygge og dæmpe konflikter på en måde, som er anerkendende over for gæsten. Du lærer at tackle vanskelige situationer med berusede gæster, eller gæster, som er konfronterende. Du lærer at forebygge konflikter, inden de opstår</p>	<p>I den eksisterende målformulering har UG-teksten en dækkene beskrivelse af kursusindholdet (således som det er formuleret med de eksisterende mål), og der er en god direkte henvendelse til den kommende kursist.</p>

Det samlede billede

I det efterfølgende præsenteres en samlet gennemskrivning af de 2 kurser, som har tjent som eksempel ved den trinvise gennemgang, på baggrund af en række teoretiske og metodiske overvejelser. Det gælder kurset "Grundlæggende madproduktion", der er medtaget som et eksempel på et kursus med et overvejende praksis- og færdighedsmål. Og det handler videre om kurset "Håndtering af konflikter og klager fra gæster, 1", der primært rummer viden- og holdningsmål.

Kursus	Grundlæggende madproduktion	
Varighed	3 dage	
Eksisterende mål- og deltagerformulering	Forslag til ændret tekst	Baggrunden for de foreslåede ændringer
<p>Handlingsorienteret målformulering for arbejdsmarkedsuddannelserne</p> <p>Deltageren kan forarbejde og anvende almindelige råvarer til fremstilling af måltider samt redegøre for råvarernes anvendelse og optimale forhold for opbevaring.</p> <p>Deltageren kan anvende den korrekte grundtilberedningsmetode til fremstilling af måltider</p> <p>Deltageren kan planlægge enkle måltider og menuer i forhold til årstid, målgruppe og måltidsfordeling. Deltageren kan fremstille, anrette og servere sunde måltider samt anvende korrekt håndværktøj og udstyr.</p> <p>Tekst til UddannelsesGuiden</p> <p>Deltageren kan forarbejde og anvende råvarer til retter med baggrund i viden om råvarernes anvendelse og optimale forhold for opbevaring. Deltageren kan anvende korrekt grundtilberedningsmetode, håndværk og udstyr, og kan sammensætte, anrette og servere måltider og menuer i forhold til årstid, måltid og måltidsfordeling.</p>	<p>Handlingsorienteret målformulering for arbejdsmarkedsuddannelserne</p> <p>Du opnår viden, som gør dig i stand til:</p> <ul style="list-style-type: none"> • At gengive forskellige råvarers anvendelse og optimale forhold for opbevaring. • At beskrive mulige menusammensætninger under hensyntagen til årstid, målgrupper og måltidsfordeling • At forklare forskellen mellem forskellige grundtilberedningsmetoder. • At prioritere mellem forskellige typer af håndværktøj og udstyr <p>Du opnår færdighed i:</p> <ul style="list-style-type: none"> • At planlægge enkle måltider og menuer i forhold til årstid, målgruppe og måltidsfordeling. • At forarbejde og anvende almindelige råvarer til fremstilling af måltider. • At anvende den korrekte grundtilberedningsmetode til fremstilling af måltider. • At fremstille, anrette og servere sunde måltider og anvende korrekt håndværktøj og udstyr i den forbindelse. • At redegøre for råvarernes anvendelse og optimale forhold for opbevaring. <p>Tekst til UddannelsesGuiden</p> <p>Med kurser får du ny viden og færdigheder, som gør dig i stand til at tilberede sunde måltider, hvor du gør brug af årstidens råvarer. Du får viden om, hvad der karakteriserer årstidens råvarer, og hvordan du opbevarer og bruger dem.</p> <p>Du lærer at vælge og bruge det rigtige udstyr.</p> <p>Og så lærer du at anrette og servere på en professionel måde.</p>	<p>Forholdet mellem viden og færdigheder</p> <p>Der tages afsæt i at en ønsket færdighed – som udgangspunkt – forudsætter viden på området. Derfor differentieres mellem et viden- og et færdighedsmål, som begge gøres handlingsorienterede og testbare.</p> <p>Taksonomisk opbygning</p> <p>Læringsudbyttet formuleres med reference til vores reviderede taksonomi for niveauer.</p> <p>Dette kursus lægger vi på vores første/andet kompetenceniveau: begynder/rutineret.</p> <p>Handlingsrettede verber</p> <p>Med den taksonomiske bestemmelse af kurset (begynder/rutineret) bliver de dominerende, handlingsrettede verber følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Færdighedsmål: Planlægge, forarbejde, anvende, fremstille og redegøre. • Vidensmål: Gengive, beskrive, forklare og prioritere. <p>Læringsudbyttet skal kunne testes</p> <p>Det opnåede læringsudbytte formuleres så konkret som overhovedet muligt, så det kan gøres til genstand for en test, hvor også Vidensmålet betragtes som handlingsrettet og dermed også testbart.</p> <p>UG-tekst</p> <p>Teksten, som indledes med: Med kurset får du ny ... er gjort mere læsbar og mere målrettet den kommende kursusist.</p>
<p>Deltagerforudsætninger</p> <p>Arbejdsmarkedsuddannelsen retter sig mod faglærte/ikke-faglærte medarbejdere, der er beskæftiget med madfremstilling i institutionskøkkener, kantiner og lignende.</p>	<p>Deltagerforudsætninger</p> <p>Du arbejder med tilberedning af måltider i enten større institutionskøkkener eller kantiner.</p> <p>Du har viden om alle de basale tilberedningsmetoder og grundlæggende færdigheder i forhold til at tilberede, anrette</p>	<p>Fokus på kursistens kompetenceniveau</p> <p>Kobling til den kommende kursists kompetenceniveau med en direkte eller indirekte reference til hhv. et begynderniveau, et rutineret niveau, et avanceret niveau eller et ekspertniveau.</p>

	<p>og servere måltider for jeres borgere eller brugere.</p> <p>I det daglige oplever du et behov for at blive bedre til at arbejde med årstidens råvarer, som gør dig i stand til sammen med dine kollegaer at tilberede måltider, som er sunde og appetitvækkende. Du vil derfor gerne vide mere om årstidens råvarer; hvordan man opbevarer dem og håndterer dem. Og hvilke redskaber, som du med fordel kan bruge i hverdagen.</p>	<p>Dette kursus retter sig som udgangspunkt mod medarbejdere på begynderniveau.</p>
--	---	---

Kursus	Håndtering af konflikter og klager fra gæster 1	
Varighed	1 dag	
Eksisterende mål- og deltagerformulering	Forslag til ændret tekst	Baggrunden for de foreslåede ændringer
<p>Handlingsorienteret målformulering for arbejdsmarkedsuddannelserne</p> <p>Du kan fremme anerkendende kommunikation i mødet med gæsten og udvise serviceminded adfærd ved uoverensstemmelser skriftligt og mundtligt.</p> <p>Du kan udvise forståelse for gæstens behov og krav i tilspidsede situationer og vende disse til en positiv oplevelse.</p> <p>Du kan forebygge konflikter og skabe gode gæstereationer ud fra grundlæggende viden om konfliktens faser og årsager.</p> <p>Du kan fremtræde konfliktdæmpende i forbindelse med beruselse eller negativ adfærd hos gæsten.</p>	<p>Handlingsorienteret målformulering for arbejdsmarkedsuddannelserne</p> <p>Du opnår viden, som gør dig i stand til:</p> <ul style="list-style-type: none"> • At beskrive konfliktens faser og årsager. • At beskrive forskellige metoder til konfliktløsning. • At forklare principperne bag anerkendende kommunikation. <p>På baggrund af den opnåede viden opnår du færdighed i:</p> <ul style="list-style-type: none"> • At anvende anerkendende kommunikation i din relation til gæsten. • At anvende og tilpasse metoder til konfliktløsning med henblik på at dæmpe konflikter i forbindelse med beruselse eller negativ adfærd hos gæsten. <p>Tekst til UddannelsesGuiden Med kurset får du ny viden og nye færdigheder, som gør, at du kan optræde serviceminded i møde med gæsten. Du lærer at vise forståelse for gæstens behov og krav. Og lærer metoder, som gør dig i stand til at forebygge og dæmpe konflikter på en måde, som er anerkendende over for gæsten. Du lærer at tackle vanskelige situationer med berusede gæster, eller gæster, som er konfronterende. Du lærer at forebygge konflikter, inden de opstår</p>	<p>Forholdet mellem viden og færdigheder Der tages afsæt i at en ønsket færdighed – som udgangspunkt – forudsætter viden på området. Derfor differentieres mellem et viden- og et færdigheds mål, som begge gøres handlingsorienterede og testbare.</p> <p>Taksonomisk opbygning Læringsudbyttet formuleres med reference til vores reviderede taksonomi for niveauer. Dette kursus lægger vi på vores første/andet kompetenceniveau: begynder/rutineret.</p> <p>Handlingsrettede verber Med den taksonomiske bestemmelse af kurset (begynder/rutineret) bliver de dominerende, handlingsrettede verber følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Færdighedsmål: Anvende, vedligeholde, fremstille, og tilpasse/justere. • Vidensmål: Registrere, beskrive, gennemgå og forklare. <p>Læringsudbyttet skal kunne testes Det opnåede læringsudbytte formuleres så konkret som overhovedet muligt, så det kan gøres til genstand for en test, hvor også Vidensmålet betragtes som handlingsrettet og dermed også testbart.</p> <p>UG-tekst Teksten, som indledes med: Med kurset får du ny ... er gjort mere læsbar og mere målrettet den kommende kursist på en måde, der gør det nemmere for kursisten at forestille sig, hvad der skal læres og hvordan det passer ind i kursistens arbejde og med de forudsætninger, kursisten har for at tage kurset.</p>
<p>Målgruppe: Medarbejdere der arbejder med servicering, modtagelse og betjening af gæster i forbindelse med ophold og/eller overnatning samt tryghed/sikkerhed i forbindelse hermed</p>	<p>Målgruppe Du arbejder med at betjene gæster, enten på et hotel eller i en restaurant. Du har viden fra hverdagen, om hvad den typiske gæst lægger vægt på. Du har færdighed i at behandle forskellige gæstetyper på en professionel og serviceminded måde. I hverdagen møder du gæster, som er særligt krævende eller udfordrende. I den situation oplever du et behov for at kunne kommunikere på en direkte og anerkendende facon.</p>	<p>Fokus på kursistens kompetenceniveau Kobling til den kommende kursists kompetenceniveau med en direkte eller indirekte reference til hhv. et begynderniveau, et rutineret niveau, et avanceret niveau eller et ekspertniveau. Dette kursus retter sig som udgangspunkt mod medarbejdere på rutineret eller avanceret niveau.</p>

	Du vil derfor gerne lære, hvordan man kan forebygge konflikter og også hvordan man kan nedtrappe konflikter med gæster, når først de er opstået.	
--	--	--

Del 2

Eksempler på omskrevne mål

Kursus	Grundlæggende madproduktion	
Varighed	3 dage	
Eksisterende mål- og deltagerformulering	Forslag til ændret tekst	Baggrunden for de foreslåede ændringer
<p>Handlingsorienteret målformulering for arbejdsmarkedsuddannelserne</p> <p>Deltageren kan forarbejde og anvende almindelige råvarer til fremstilling af måltider samt redegøre for råvarenes anvendelse og optimale forhold for opbevaring.</p> <p>Deltageren kan anvende den korrekte grundtilberedningsmetode til fremstilling af måltider</p> <p>Deltageren kan planlægge enkle måltider og menuer i forhold til årstid, målgruppe og måltidsfordeling. Deltageren kan fremstille, anrette og servere sunde måltider samt anvende korrekt håndværktøj og udstyr.</p>	<p>Handlingsorienteret målformulering for arbejdsmarkedsuddannelserne</p> <p>Du opnår viden, som gør dig i stand til:</p> <ul style="list-style-type: none"> • At gengive forskellige råvares anvendelse og optimale forhold for opbevaring. • At beskrive mulige menusammensætninger under hensyntagen til årstid, målgrupper og måltidsfordeling • At forklare forskellen mellem forskellige grundtilberedningsmetoder. • At prioritere mellem forskellige typer af håndværktøj og udstyr <p>På baggrund af den opnåede viden opnår du færdighed i:</p> <ul style="list-style-type: none"> • At planlægge enkle måltider og menuer i forhold til årstid, målgruppe og måltidsfordeling. • At forarbejde og anvende almindelige råvarer til fremstilling af måltider. • At anvende den korrekte grundtilberedningsmetode til fremstilling af måltider. • At fremstille, anrette og servere sunde måltider og anvende korrekt håndværktøj og udstyr i den forbindelse. • At redegøre for råvarenes anvendelse og optimale forhold for opbevaring. <p>Tekst til UddannelsesGuiden Med kurset får du ny viden og nye færdigheder, som gør, at du kan planlægge, fremstille, anrette og servere sunde måltider. Du bliver introduceret til anvendelse af det håndværktøj og udstyr, du møder i hverdagen. Og du lærer om, hvordan du bedst opbevarer råvarer, så de holder sig friske.</p>	<p>Forholdet mellem viden og færdigheder Der tages afsæt i at en ønsket færdighed – som udgangspunkt – forudsætter viden på området. Derfor differentieres mellem et viden- og et færdigheds mål, som begge gøres handlingsorienterede og testbare.</p> <p>Taksonomisk opbygning Læringsudbyttet formuleres med reference til vores reviderede taksonomi for niveauer. Dette kursus lægger vi på vores første/andet kompetenceniveau: begynder/rutineret.</p> <p>Handlingsrettede verber Med den taksonomiske bestemmelse af kurset (begynder/rutineret) bliver de dominerende, handlingsrettede verber følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Færdighedsmål: planlægge, forarbejde, anvende, fremstille, anrette og servere. • Vidensmål Gengive, beskrive, forklare og prioritere. <p>Læringsudbyttet skal kunne testes Det opnåede læringsudbytte formuleres så konkret som overhovedet muligt, så det kan gøres til genstand for en test, hvor også Vidensmålet betragtes som handlingsrettet og dermed også testbart.</p> <p>UG-tekst Teksten, som indledes med: Med kurset får du ny ... er gjort mere læsbar og mere målrettet den kommende kursist på en måde, der gør det nemmere for kursisten at forestille sig, hvad der skal læres og hvordan det passer ind i kursistens arbejde og med de forudsætninger, kursisten har for at tage kurset.</p>
<p>Målgruppe: Arbejdsmarkedsuddannelsen retter sig mod faglærte/ikke-faglærte medarbejdere, der er beskæftiget med madfremstilling i institutionskøkkener, kantiner og lignende.</p>	<p>Deltagerforudsætninger Du har erfaring med at arbejde i større køkkener. Som fx institutionskøkkener og kantiner. Du vil gerne lære mere om, hvordan man tilbereder og servere sunde måltider. Og i den forbindelse også lærer mere om den rigtige anvendelse af køkkenværktøjer.</p>	<p>Fokus på kursisternes kompetenceniveau Kobling til den kommende kursists kompetenceniveau med en direkte eller indirekte reference til hhv. et begynderniveau, et rutineret niveau, et avanceret niveau eller et ekspertniveau. Dette kursus retter sig som udgangspunkt mod medarbejdere på begynderniveau eller rutineret niveau.</p>

Kursus	Tilberedningsmetoder i madproduktion	
Varighed	10 dage	
Eksisterende mål- og deltagerformulering	Forslag til ændret tekst	Baggrunden for de foreslåede ændringer
<p>Handlingsorienteret målformulering for arbejdsmarkedsuddannelserne</p> <p>Du kan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ud fra viden om grundtilberedningsmetoder, råvarer og sensorisk klargøre råvarer, tilberede og tilsmage måltider og komponenter til både kolde og varme måltider. • Følge en grundopskrift og tilhørende metodebeskrivelse for en given ret, herunder udføre korrekt klargøring og afvejning af ingredienser. • Udføre grundtilberedningsmetoder inden for kogning, bagning, stegning og jævne-stivnetmetoder og kan anslå ressourceforbrug ved madproduktion. • Tilsmage kolde og varme retter med udgangspunkt i viden om de 5 grundsmage og sensorik i praksis. 	<p>Handlingsorienteret målformulering for arbejdsmarkedsuddannelserne</p> <p>Du opnår viden, som gør dig i stand til:</p> <ul style="list-style-type: none"> • At beskrive de 5 grundsmage og deres betydning for tilsmagning. • At beskrive og forklare jævnetoder • At forklare forskelle de almindelige grundtilberedningsmetoder som: kogning, blanchering, dampning og sautering, stegning (ovn og pande). Og herunder også forklare forskelle i deres anvendelse. • At identificere og udpege råvarer og eksempler på danske råvarers sæsoner. <p>På baggrund af den opnåede viden opnår du færdighed i:</p> <ul style="list-style-type: none"> • At læse og følge en opskrift med klargøring af de nødvendige råvarer; herunder afvejning af mængder. • At vælge og anvende grundtilberedningsmetoderne kogning, blanchering, dampning og sautering, stegning (ovn og pande) til tilberedning af kolde og varme retter; fra enkle til avancerede retter. • At vælge råvarer efter sæson og anvendelighed til tilberedning • At tilsmage tilberedte kolde og varme måltider med afsæt i de 5 grundsmage. <p>Tekst til UddannelsesGuiden Med kurset får du ny viden og nye færdigheder, som gør, at du kan planlægge, tilberede og tilsmage såvel varme som kolde retter. Du lærer at gøre brug af årstidens råvarer.</p>	<p>Forholdet mellem viden og færdigheder Der tages afsæt i at en ønsket færdighed – som udgangspunkt – forudsætter viden på området. Derfor differentieres mellem et viden- og et færdighedsmål, som begge gøres handlingsorienterede og testbare.</p> <p>Taksonomisk opbygning Læringsudbyttet formuleres med reference til vores reviderede taksonomi for niveauer. Dette kursus lægger vi på vores første/andet kompetenceniveau: begynder/rutineret.</p> <p>Handlingsrettede verber Med den taksonomiske bestemmelse af kurset (begynder/rutineret) bliver de dominerende, handlingsrettede verber følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Færdighedsmål: Læse, vælge og tilsmage. • Vidensmål: Beskrive, forklare og identificere. <p>Læringsudbyttet skal kunne testes Det opnåede læringsudbytte formuleres så konkret som overhovedet muligt, så det kan gøres til genstand for en test, hvor også Vidensmålet betragtes som handlingsrettet og dermed også testbart.</p> <p>UG-tekst Teksten, som indledes med: Med kurset får du ny ... er gjort mere læsbar og mere målrettet den kommende kursist på en måde, der gør det nemmere for kursisten at forestille sig, hvad der skal læres og hvordan det passer ind i kursistens arbejde og med de forudsætninger, kursisten har for at tage kurset.</p>
<p>Målgruppe: Produktionsmedarbejdere som arbejder med professionel forplejning på offentlige og private køkkener.</p>	<p>Deltagerforudsætninger Du har erfaring med at arbejde i større offentlige eller private køkkener. Du vil gerne lære mere, om grundlæggende tilberedningsmetoder. Og i den forbindelse også blive dygtigere til at gøre brug af årstidens råvarer.</p>	<p>Fokus på kursisternes kompetenceniveau Kobling til den kommende kursists kompetenceniveau med en direkte eller indirekte reference til hhv. et begynderniveau, et rutineret niveau, et avanceret niveau eller et ekspertniveau. Dette kursus retter sig som udgangspunkt mod medarbejdere på begynderniveau eller rutineret niveau.</p>

Kursus	Tilberedning af det varme og kolde køkken – trin 1	
Varighed	2 dage	
Eksisterende mål- og deltagerformulering	Forslag til ændret tekst	Baggrunden for de foreslåede ændringer
<p>Handlingsorienteret målformulering for arbejdsmarkedsuddannelserne</p> <p>Du kan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Klargøre og fremstille de mest forekommende og klassiske/typiske retter til restaurant, kantine og catering. • Tilmage retter ud fra viden om de fem grundsmage og vurdere madens sensoriske kvalitet. • Arbejde efter gældende regler for fødevarerhygiejne og egenkontrol i relation til målet. • Kompetencerne opnås inden for én af nedenstående kategorier: <ul style="list-style-type: none"> o Varme og lune retter, herunder anretninger. o Smørrebrød, kanapéer og sliders. o Salater, sandwich, saucer og dressinger. 	<p>Handlingsorienteret målformulering for arbejdsmarkedsuddannelserne</p> <p>Du opnår viden, som gør dig i stand til:</p> <ul style="list-style-type: none"> • At beskrive de mest forekommende og klassiske retter/typiske varme og kolde retter. • At forklare de 5 grundsmages indflydelse på smagen. <p>På baggrund af den opnåede viden opnår du færdighed i:</p> <ul style="list-style-type: none"> • At fremstille de mest forekommende og klassiske/typiske retter. • At tilsmage maden, med udgangspunkt i de fem grundsmage. <p>Tekst til UddannelsesGuiden Med kurset får du ny viden og nye færdigheder, som gør, at du kan fremstille og tilmage retter med afsæt i de 5 grundsmage. Du arbejder både med varme og lune retter, smørrebrød og med salater.</p>	<p>Forholdet mellem viden og færdigheder Der tages afsæt i at en ønsket færdighed – som udgangspunkt – forudsætter viden på området. Derfor differentieres mellem et viden- og et færdighedsmål, som begge gøres handlingsorienterede og testbare.</p> <p>Taksonomisk opbygning Læringsudbyttet formuleres med reference til vores reviderede taksonomi for niveauer. Dette kursus lægger vi på vores første/andet kompetenceniveau: begynder/rutineret.</p> <p>Handlingsrettede verber Med den taksonomiske bestemmelse af kurset (begynder/rutineret) bliver de dominerende, handlingsrettede verber følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Færdighedsmål: Fremstille og tilmage. • Vidensmål: Beskrive og forklare. <p>Læringsudbyttet skal kunne testes Det opnåede læringsudbytte formuleres så konkret som overhovedet muligt, så det kan gøres til genstand for en test, hvor også Vidensmålet betragtes som handlingsrettet og dermed også testbart.</p> <p>UG-tekst Teksten, som indledes med: Med kurset får du ny ... er gjort mere læsbar og mere målrettet den kommende kursist på en måde, der gør det nemmere for kursisten at forestille sig, hvad der skal læres og hvordan det passer ind i kursistens arbejde og med de forudsætninger, kursisten har for at tage kurset.</p>
<p>Målgruppe: Medarbejdere, som arbejder med madfremstilling i restauranter, hotelkøkkener og kantiner samt cateringvirksomheder.</p>	<p>Deltagerforudsætninger Du har erfaring med at arbejde med at lave mad i restauranter, hotelkøkkener og kantiner eller cateringvirksomheder. Du vil gerne lære mere om, hvordan du kan tilberede og tilmage retter ud fra de 5 grundsmage.</p>	<p>Fokus på kursisternes kompetenceniveau Kobling til den kommende kursists kompetenceniveau med en direkte eller indirekte reference til hhv. et begynderniveau, et rutineret niveau, et avanceret niveau eller et ekspertniveau. Dette kursus retter sig som udgangspunkt mod medarbejdere på begynderniveau eller rutineret niveau.</p>

Kursus	Tilberedning af det varme og kolde køkken – trin 2	
Varighed	2 dage	
Eksisterende mål- og deltagerformulering	Forslag til ændret tekst	Baggrunden for de foreslåede ændringer
<p>Handlingsorienteret målformulering for arbejdsmarkedsuddannelserne</p> <p>Du kan:</p> <ul style="list-style-type: none"> Anvende viden om egen smagsans og de fem grundsmage i planlægning af retter til restaurant, kantine og catering. Nytænke klassiske/typiske retter og komponere nye garniturer, så det æstetiske udtryk stemmer overens med et givent koncept. Vurdere rettens/menuens kvalitet ud fra bæredygtige principper. Anvende sensoriske redskaber til at udvikle og forfine hele måltidsoplevelsen. Arbejde efter gældende regler for fødevarerhygiejne og egenkontrol i relation til målet. 	<p>Handlingsorienteret målformulering for arbejdsmarkedsuddannelserne</p> <p>Du opnår viden, som gør dig i stand til:</p> <ul style="list-style-type: none"> At beskrive sammenhængen mellem smag, konsistens, tekstur og anretning. At redegøre for grundlæggende forudsætninger for at nytænke klassiske/typiske retter. <p>På baggrund af opnået viden opnår du færdighed i:</p> <ul style="list-style-type: none"> At tilberede klassiske/typiske retter, så det æstetiske udtryk forandres. At nytænke smag, konsistens/tekstur og anretning. <p>Tekst til UddannelsesGuiden Med kurset får du ny viden og nye færdigheder, som gør, at du kan nytænke typiske retter. Og du lærer, hvordan du kan tænke bæredygtighed og større kvalitet ind i den daglige madproduktion.</p>	<p>Forholdet mellem viden og færdigheder Der tages afsæt i at en ønsket færdighed – som udgangspunkt – forudsætter viden på området. Derfor differentieres mellem et viden- og et færdighedsmål, som begge gøres handlingsorienterede og testbare.</p> <p>Taksonomisk opbygning Læringsudbyttet formuleres med reference til vores reviderede taksonomi for niveauer. Dette kursus lægger vi på vores andet/tredje kompetenceniveau: rutineret/avanceret.</p> <p>Handlingsrettede verber Med den taksonomiske bestemmelse af kurset (begynder/rutineret) bliver de dominerende, handlingsrettede verber følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> Færdighedsmål: Tilberede og nytænke. Vidensmål: Beskrive og redegøre. <p>Læringsudbyttet skal kunne testes Det opnåede læringsudbytte formuleres så konkret som overhovedet muligt, så det kan gøres til genstand for en test, hvor også Vidensmålet betragtes som handlingsrettet og dermed også testbart.</p> <p>UG-tekst Teksten, som indledes med: Med kurset får du ny ... er gjort mere læsbar og mere målrettet den kommende kursist på en måde, der gør det nemmere for kursisten at forestille sig, hvad der skal læres og hvordan det passer ind i kursistens arbejde og med de forudsætninger, kursisten har for at tage kurset.</p>
<p>Målgruppe: Medarbejdere, som arbejder med madfremstilling i restauranter, hotelkøkkener og kantiner samt cateringvirksomheder.</p>	<p>Deltagerforudsætninger Du har en del erfaring med at arbejde med at lave mad i restauranter, hotelkøkkener og kantiner eller cateringvirksomheder. Du vil gerne lære mere om, hvordan du kan nytænke traditionelle retter og i den forbindelse gerne med mere fokus på bæredygtighed i hverdagen.</p>	<p>Fokus på kursisternes kompetenceniveau Kobling til den kommende kursists kompetenceniveau med en direkte eller indirekte reference til hhv. et begynderniveau, et rutineret niveau, et avanceret niveau eller et ekspertniveau. Dette kursus retter sig som udgangspunkt mod medarbejdere på rutineret eller avanceret niveau.</p>

Kursus	Håndtering af konflikter og klager fra kunder 2	
Varighed	2 dage	
Eksisterende mål- og deltagerformulering	Forslag til ændret tekst	Baggrunden for de foreslåede ændringer
<p>Handlingsorienteret målformulering for arbejdsmarkedsuddannelserne</p> <p>Du kan benytte viden om konflikters faser til at forebygge konfliktsituationer og skabe gode gæsterelationer.</p> <p>Du kan fremtræde konfliktdæmpende i forbindelse med beruselse eller negativ adfærd hos gæsten.</p> <p>Du kan ved modtagelse og håndtering af gæsteklager anvende hensigtsmæssig kommunikation, der er i overensstemmelse med virksomhedens værdigrundlag, serviceniveau og værtskab.</p> <p>Du kan anvende rammeaftalen og købeloven ved håndtering af klager i relation til rettigheder ved salg af serviceydelser.</p> <p>Du kan fortage forskellige typer klagebehandling samt foretage tiltag til forbedringer og optimering af arbejdsprocesser.</p>	<p>Handlingsorienteret målformulering for arbejdsmarkedsuddannelserne</p> <p>Du opnår viden, som gør dig i stand til:</p> <ul style="list-style-type: none"> • At beskrive konfliktens faser og årsager. • At beskrive forskellige metoder til konfliktløsning. • At beskrive sammenhæng mellem individuel kommunikation og værdigrund for egen virksomhed i relation til serviceniveau og værtskab. • At forklare proceduren bag forskellige typer af klagebehandlinger; herunder forklare proceduren for anvendelse af rammeaftalen og købeloven i relation til rettigheder ved salg af serviceydelser. <p>På baggrund af den opnåede viden opnår du færdighed i:</p> <ul style="list-style-type: none"> • At anvende anerkendende kommunikation i din relation til gæsten. • At anvende metoder til konflikt-håndtering med henblik på at dæmpe konflikter i forbindelse med beruselse eller negativ adfærd hos gæsten. • At anvende rammeaftale og købeloven i forbindelse med klager fra gæster. • At omsætte værdigrund for egen virksomhed til normer for kommunikation med gæsten. • At omsætte klager fra gæsten til konkrete forbedrings- og optimeringstiltag på egen virksomhed. <p>Tekst til UddannelsesGuiden Med kurset får du ny viden og nye færdigheder, som gør, at du kan forebygge konflikter og være konflikt-dæmpende ved gæsters negative adfærd. Og videre at benytte hensigtsmæssig kommunikation ved modtagelse og håndtering af klager og kan håndtere disse ud fra viden om regler og procedurer herfor.</p>	<p>Forholdet mellem viden og færdigheder Der tages afsæt i at en ønsket færdighed – som udgangspunkt – forudsætter viden på området. Derfor differentieres mellem et viden- og et færdighedsmål, som begge gøres handlingsorienterede og testbare.</p> <p>Taksonomisk opbygning Læringsudbyttet formuleres med reference til vores reviderede taksonomi for niveauer. Dette kursus lægger vi på vores andet/tredje kompetenceniveau: rutineret/avanceret.</p> <p>Handlingsrettede verber Med den taksonomiske bestemmelse af kurset (begynder/rutineret) bliver de dominerende, handlingsrettede verber følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Færdighedsmål: Anvende og omsætte. • Vidensmål Beskrive og forklare. <p>Læringsudbyttet skal kunne testes Det opnåede læringsudbytte formuleres så konkret som overhovedet muligt, så det kan gøres til genstand for en test, hvor også Vidensmålet betragtes som handlingsrettet og dermed også testbart.</p> <p>UG-tekst Teksten, som indledes med: Med kurset får du ny ... er gjort mere læsbar og mere målrettet den kommende kursist på en måde, der gør det nemmere for kursisten at forestille sig, hvad der skal læres og hvordan det passer ind i kursistens arbejde og med de forudsætninger, kursisten har for at tage kurset.</p>
<p>Målgruppe: Medarbejdere der arbejder med servicering, modtagelse og betjening af gæster i forbindelse med ophold og/eller overnatning samt tryghed/sikkerhed i forbindelse hermed.</p>	<p>Deltagerforudsætninger Du har en del erfaring med at betjene gæster, enten på et hotel eller i en restaurant. Du kender til forskellige gæstetyper og deres forskellige forventninger og krav.</p>	<p>Fokus på kursisternes kompetenceniveau Kobling til den kommende kursists kompetenceniveau med en direkte eller indirekte reference til hhv. et begynderniveau, et rutineret niveau, et avanceret niveau eller et ekspertniveau.</p>

	Du vil derfor gerne lære, hvordan man kan forebygge konflikter og nedtrappe konflikter, så du på én gang er service-minded og har rod i egne og din arbejdsplads` værdier.	Dette kursus retter sig som udgangspunkt mod medarbejdere på rutineret eller avanceret niveau.
--	--	--

Kursus	Salg og service i gæstebetjening	
Varighed	1 dag	
Eksisterende mål- og deltagerformulering	Forslag til ændret tekst	Baggrunden for de foreslåede ændringer
<p>Handlingsorienteret målformulering for arbejdsmarkedsuddannelserne</p> <p>Du kan med afsæt i virksomhedens kultur- og værdisæt anvende anerkendende kommunikation til at fremme salg og service i gæstebetjeningen.</p> <p>Du kan anvende forskellige salgs- og servicemetoder i gæstebetjeningen, der fremmer opbygningen af virksomhedens gæsterelationer.</p> <p>Du kan anvende de nødvendige bestemmelser i købeloven i relation til forbrugerkøb.</p> <p>Du kan medvirke ved simpel markedsføring af virksomheden.</p>	<p>Handlingsorienteret målformulering for arbejdsmarkedsuddannelserne</p> <p>Du opnår viden, som gør dig i stand til:</p> <ul style="list-style-type: none"> • At beskrive sammenhæng mellem egen kommunikation, salg og service – samt virksomhedens grundlæggende kultur og værdisæt. • At beskrive forskellen mellem et udvalg af salgs- og servicemetoder i gæstebetjeningen. • At forklare relevante dels af købeloven i relation til forbrugerkøb. <p>På baggrund af den opnåede viden opnår du færdighed i:</p> <ul style="list-style-type: none"> • At anvende salgs- og servicemetoder, som er målrettet forskellige gæstesegmenter. • At medvirke ved markedsføring af virksomheden gennem egen anerkendende kommunikation. <p>Tekst til UddannelsesGuiden Med kurset får du ny viden og nye færdigheder, som gør, at du kan fremme virksomhedens salg og service ved etablering af god og nærværende kontakt med gæsten. Og videre lærer du at anvende forskellige salgs- og servicemetoder i gæstebetjeningen, der fremmer opbygningen af virksomhedens gæsterelation</p>	<p>Forholdet mellem viden og færdigheder Der tages afsæt i at en ønsket færdighed – som udgangspunkt – forudsætter viden på området. Derfor differentieres mellem et viden- og et færdigheds mål, som begge gøres handlingsorienterede og testbare.</p> <p>Taksonomisk opbygning Læringsudbyttet formuleres med reference til vores reviderede taksonomi for niveauer. Dette kursus lægger vi på vores andet/tredje kompetenceniveau: rutineret/avanceret.</p> <p>Handlingsrettede verber Med den taksonomiske bestemmelse af kurset (begynder/rutineret) bliver de dominerende, handlingsrettede verber følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Færdighedsmål: Anvende og medvirke. • Vidensmål Beskrive og forklare. <p>Læringsudbyttet skal kunne testes Det opnåede læringsudbytte formuleres så konkret som overhovedet muligt, så det kan gøres til genstand for en test, hvor også Vidensmålet betragtes som handlingsrettet og dermed også testbart.</p> <p>UG-tekst Teksten, som indledes med: Med kurset får du ny ... er gjort mere læsbar og mere målrettet den kommende kursist, på en måde, der gør det nemmere for kursisten at forestille sig, hvad der skal læres og hvordan det passer ind i kursistens arbejde og med de forudsætninger, kursisten har for at tage kurset.</p>
<p>Målgruppe: Arbejdsmarkedsuddannelsen retter sig mod medarbejdere (ikke-faglærte og faglærte), som er beskæftiget med gæstebetjening inden for hotel- og restaurantvirksomhed</p>	<p>Deltagerforudsætninger Du har en del erfaring med at betjene og servicere gæster, enten på et hotel eller i en restaurant. Du vil gerne lære mere om, hvordan også i dagligdagen kan bidrage til at styrke salg; fx ved at skabe en god og tillidsbaseret relation med gæsten.</p>	<p>Fokus på kursisternes kompetenceniveau Kobling til den kommende kursists kompetenceniveau med en direkte eller indirekte reference til hhv. et begynderniveau, et rutineret niveau, et avanceret niveau eller et ekspertniveau. Dette kursus retter sig som udgangspunkt mod medarbejdere på rutineret eller avanceret niveau.</p>

Kursus	Barista-, kaffe og theoplevelser	
Varighed	3 dage	
Eksisterende mål- og deltagerformulering	Forslag til ændret tekst	Baggrunden for de foreslåede ændringer
<p>Handlingsorienteret målformulering for arbejdsmarkedsuddannelserne</p> <p>Du kan fremstille kaffe, te, kakao ved hjælp af traditionelle og moderne metoder.</p> <p>Du kan vejlede gæster i deres valg af varme drikke ud fra produktets egenskaber.</p> <p>Du kan kvalitetsbedømme forskellige kaffe-, te- og kakaotyper ud fra deres oprindelse og forarbejdning samt konventionelle og økologiske dyrkningsmetoder.</p> <p>Du kan betjene, rengøre og vedligeholde udstyr, som bruges til at fremstille varme drikke.</p> <p>.</p> <p>.</p>	<p>Handlingsorienteret målformulering for arbejdsmarkedsuddannelserne</p> <p>Du opnår viden, som gør dig i stand til:</p> <ul style="list-style-type: none"> • At beskrive forskellige kaffe-, te- og kakaotyper ud fra deres oprindelse og forarbejdning samt konventionelle og økologiske dyrkningsmetoder • At beskrive et udvalg af varme drikke på baggrund af produktets egenskaber. <p>På baggrund af den opnåede viden opnår du færdighed i:</p> <ul style="list-style-type: none"> • At betjene, rengøre og vedligeholde udstyr, som bruges til at fremstille varme drikke • At kvalitetsbedømme forskellige kaffe-, te- og kakaotyper. • At vejlede gæster i valg af produkter. <p>Tekst til UddannelsesGuiden Med kurset får du ny viden og nye færdigheder, som gør, at du kan fremstille kaffe, te og kakao med forskellige metoder og vejlede gæster i deres valg af varme drikke. Og videre lærer du at kvalitetsbedømme kaffe-, te og kakaotyper samt betjene, rengøre og vedligeholde udstyr, som bruges i hverdagen.</p>	<p>Forholdet mellem viden og færdigheder Der tages afsæt i at en ønsket færdighed – som udgangspunkt – forudsætter viden på området. Derfor differentieres mellem et viden- og et færdighedsmål, som begge gøres handlingsorienterede og testbare.</p> <p>Taksonomisk opbygning Læringsudbyttet formuleres med reference til vores reviderede taksonomi for niveauer. Dette kursus lægger vi på vores første/andet kompetenceniveau: begynder/rutineret.</p> <p>Handlingsrettede verber Med den taksonomiske bestemmelse af kurset (begynder/rutineret) bliver de dominerende, handlingsrettede verber følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Færdighedsmål: Betjene, anvende, kvalitetsbedømme og vejlede. • Vidensmål Beskrive. <p>Læringsudbyttet skal kunne testes Det opnåede læringsudbytte formuleres så konkret som overhovedet muligt, så det kan gøres til genstand for en test, hvor også Vidensmålet betragtes som handlingsrettet og dermed også testbart.</p> <p>UG-tekst Teksten, som indledes med: Med kurset får du ny ... er gjort mere læsbar og mere målrettet den kommende kursist på en måde, der gør det nemmere for kursisten at forestille sig, hvad der skal læres og hvordan det passer ind i kursistens arbejde og med de forudsætninger, kursisten har for at tage kurset.</p>
<p>Målgruppe: Medarbejdere der arbejder med servicering, modtagelse og betjening af gæster i forbindelse med ophold og/eller overnatning samt tryk/sikkerhed i forbindelse hermed</p>	<p>Deltagerforudsætninger Du har en del erfaring med at betjene og servicere gæster og kunder på cafeer, restauranter og lignende. Du vil gerne lære mere om, de råvarer som indgår ved brygning af kaffe eller the. Først og fremmest med henblik på at kunne vejlede gæsten/kunden bedre.</p>	<p>Fokus på kursisternes kompetenceniveau Kobling til den kommende kursists kompetenceniveau med en direkte eller indirekte reference til hhv. et begynderniveau, et rutineret niveau, et avanceret niveau eller et ekspertniveau. Dette kursus retter sig som udgangspunkt mod medarbejdere på begynderniveau eller rutineret niveau.</p>

Kursus	Værtskab og oplevelser på hotel og restaurant 1	
Varighed	2 dage	
Eksisterende mål- og deltagerformulering	Forslag til ændret tekst	Baggrunden for de foreslåede ændringer
<p>Handlingsorienteret målformulering for arbejdsmarkedsuddannelserne</p> <p>Du kan anvende god og imødekomme gæstebetjening og indfri gæstens ønsker og forventninger ud fra givne muligheder.</p> <p>Du kan udføre god service med afsæt i virksomhedens værdier, kultur og koncept.</p> <p>Du kan skabe gode oplevelser for gæsten, som tager afsæt i gæstens forventninger og ønsker til dette.</p> <p>.</p> <p>.</p> <p>.</p>	<p>Handlingsorienteret målformulering for arbejdsmarkedsuddannelserne</p> <p>Du opnår viden, som gør dig i stand til:</p> <ul style="list-style-type: none"> • At beskrive sammenhængen mellem egen service og virksomhedens værdier og kultur. • At beskrive forskellige metoder til at afdække gæstens forventninger og ønsker. <p>På baggrund af den opnåede viden opnår du færdighed i:</p> <ul style="list-style-type: none"> • At udføre god service i eget job, som er funderet dels i gæstens forventer og ønsker – samt dels i virksomhedens værdier og kultur. <p>Tekst til UddannelsesGuiden</p> <p>Med kurset får du ny viden og nye færdigheder, som gør, at du kan yde god og imødekomme gæstebetjening, hvor du indfrier gæstens ønsker og forventninger ud fra de givne muligheder. Og du lærer videre at skabe gode oplevelser for gæsten og yde service, der tager afsæt i dine egne og arbejdspladsens værdier.</p>	<p>Forholdet mellem viden og færdigheder</p> <p>Der tages afsæt i at en ønsket færdighed – som udgangspunkt – forudsætter viden på området. Derfor differentieres mellem et viden- og et færdigheds mål, som begge gøres handlingsorienterede og testbare.</p> <p>Taksonomisk opbygning</p> <p>Læringsudbyttet formuleres med reference til vores reviderede taksonomi for niveauer.</p> <p>Dette kursus lægger vi på vores første/andet kompetenceniveau: begynder/rutineret.</p> <p>Handlingsrettede verber</p> <p>Med den taksonomiske bestemmelse af kurset (begynder/rutineret) bliver de dominerende, handlingsrettede verber følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Færdighedsmål: Udføre. • Vidensmål Beskrive. <p>Læringsudbyttet skal kunne testes</p> <p>Det opnåede læringsudbytte formuleres så konkret som overhovedet muligt, så det kan gøres til genstand for en test, hvor også Vidensmålet betragtes som handlingsrettet og dermed også testbart.</p> <p>UG-tekst</p> <p>Teksten, som indledes med: Med kurset får du ny ... er gjort mere læsbar og mere målrettet den kommende kursist, på en måde, der gør det nemmere for kursisten at forestille sig, hvad der skal læres og hvordan det passer ind i kursistens arbejde og med de forudsætninger, kursisten har for at tage kurset.</p>
<p>Målgruppe:</p> <p>Medarbejdere der arbejder med servicering, modtagelse og betjening af gæster i forbindelse med ophold og/eller overnatning samt tryghed/sikkerhed i forbindelse hermed.</p>	<p>Deltagerforudsætninger</p> <p>Du har en erfaring med servicering af gæster i forbindelse med hotelophold eller lignende.</p> <p>Du vil gerne lære mere om, hvordan du kan imødekomme gæstens behov og krav – samtidig med at du tager afsæt i egne og arbejdspladsens grundlæggende værdier.</p>	<p>Fokus på kursisternes kompetenceniveau</p> <p>Kobling til den kommende kursists kompetenceniveau med en direkte eller indirekte reference til hhv. et begynderniveau, et rutineret niveau, et avanceret niveau eller et ekspertniveau.</p> <p>Dette kursus retter sig som udgangspunkt mod medarbejdere på begynderniveau eller rutineret niveau.</p>

Kursus	Værtskab og oplevelser på hotel og restaurant 2	
Varighed	1 dag	
Eksisterende mål- og deltagerformulering	Forslag til ændret tekst	Baggrunden for de foreslåede ændringer
<p>Handlingsorienteret målformulering for arbejdsmarkedsuddannelserne</p> <p>Du kan samarbejde med kollegaer om at skabe oplevelser og værtskab med afsæt i virksomhedens værdier og virksomhedskultur.</p> <p>Motivere kollegaer til at arbejde med oplevelser, service og værtskab samt identificere virksomhedens udfordringer og muligheder i dette arbejde.</p> <p>Du kan anvende kommunikation til at fremme arbejdet med værtskab, service og oplevelser.</p> <p>.</p> <p>.</p> <p>.</p>	<p>Handlingsorienteret målformulering for arbejdsmarkedsuddannelserne</p> <p>Du opnår viden, som gør dig i stand til:</p> <ul style="list-style-type: none"> • At definere servicebegrebet og forklare sammenhængen mellem service og virksomhedens værdier og kultur; herunder samarbejdet i kollegagrupper. • At beskrive forskellige metoder til at afdække typiske udfordringer i hverdagen, som kan forringe gæstens oplevelse af service. <p>På baggrund af den opnåede viden opnår du færdighed i:</p> <ul style="list-style-type: none"> • At identificere virksomhedens udfordringer og muligheder i arbejdet med at tilbyde gæsten god service. • At motivere kollegaer til at arbejde med oplevelser, service og værtskab <p>Tekst til UddannelsesGuiden Med kurset får du ny viden og nye færdigheder, som gør, at du kan samarbejde med kollegaer om at skabe oplevelser og værtskab samt anvende kommunikation til at fremme arbejdet med dette. Og videre lærer du at motivere dine kollegaer i arbejdet og i at identificere virksomhedens udfordringer og muligheder hermed.</p>	<p>Forholdet mellem viden og færdigheder Der tages afsæt i at en ønsket færdighed – som udgangspunkt – forudsætter viden på området. Derfor differentieres mellem et viden- og et færdigheds mål, som begge gøres handlingsorienterede og testbare.</p> <p>Taksonomisk opbygning Læringsudbyttet formuleres med reference til vores reviderede taksonomi for niveauer. Dette kursus lægger vi på vores anden/tredje kompetenceniveau: rutineret/avanceret.</p> <p>Handlingsrettede verber Med den taksonomiske bestemmelse af kurset (begynder/rutineret) bliver de dominerende, handlingsrettede verber følgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Færdighedsmål: Identificer og motivere. • Vidensmål Definere, forklare og beskrive. <p>Læringsudbyttet skal kunne testes Det opnåede læringsudbytte formuleres så konkret som overhovedet muligt, så det kan gøres til genstand for en test, hvor også Vidensmålet betragtes som handlingsrettet og dermed også testbart.</p> <p>UG-tekst Teksten, som indledes med: Med kurset får du ny ... er gjort mere læsbar og mere målrettet den kommende kursist på en måde, der gør det nemmere for kursisten at forestille sig, hvad der skal læres og hvordan det passer ind i kursistens arbejde og med de forudsætninger, kursisten har for at tage kurset.</p>
<p>Målgruppe: Medarbejdere der arbejder med servicering, modtagelse og betjening af gæster i forbindelse med ophold og/eller overnatning samt tryghed/sikkerhed i forbindelse hermed.</p> <p>.</p>	<p>Deltagerforudsætninger Du har en del erfaring med servicering af gæster i forbindelse med hotelophold eller lignende. Du vil gerne lære mere om, hvordan du sammen med kollegaer i fællesskab kan arbejde med at blive stadig bedre til at tilbyde gæsten en service, som lever fuldt ud op til gæstens forventninger samtidig med at I tager afsæt i arbejdspladsens og egne værdier.</p>	<p>Fokus på kursisternes kompetenceniveau Kobling til den kommende kursists kompetenceniveau med en direkte eller indirekte reference til hhv. et begynderniveau, et rutineret niveau, et avanceret niveau eller et ekspertniveau. Dette kursus retter sig som udgangspunkt mod medarbejdere på rutineret eller avanceret,</p>