

Dette bilag er en del af undervisningsforløbet "Service og Lagerarbejde" til FGU på emu.dk

Udarbejdet af Transport & Logistik, Randers Produktionshøjskole (nu FGU Østjylland: Randers, Favrskov, Norddjurs og Syddjurs kommuner) for Undervisningsministeriet – 2019.



Dansk i Service og Lagerarbejde

Her finder du eksempler på danskfaglige forløb, der tager afsæt i produktionen service og lagerarbejde.

Eksemplerne kan understøtte den unges deltagelse i produktionens delprocesser og udvikle almenfaglige kompetencer i danskfaget.

Du finder to former for danskforløb:

- *Værkstedforløb*, der er en direkte del af værkstedets produktion.
- *Afledte forløb*, der tager afsæt i produktionen og peger ind i danskfagligheden.

Værkstedforløb:

God kundeservice, eksempel 1

Den gode kunde- og servicemedarbejder?

På jagt efter den gode kunde- og servicemedarbejder.

Eleven arbejder med oplæg, dialog og evt. læsning om ordet service - i forbindelse med kundeservice og serviceminded lagermedarbejder.

Arbejdet deles op i tre faser:

- Viden
- Spørgsmål
- Svar/overraskende nyt.

Viden: (Jeg ved allerede ... eller tror jeg ved).

- Kundeservice handler om kunder i en butik.
- Service. Er det noget man får lavet på sin bil?
- Skal en lagermedhjælper vide noget om service?
- Taler en lagermedarbejder med kunderne?

Spørgsmål (jeg vil vide):

- Findes der kundeservice andre steder end i en butik?
- Kan service omhandle andet end eftersyn på min bil?
- Hvad skal en lagermedarbejder kunne?
- Skal alle medarbejdere i en virksomhed vide noget om kunder og service – hvis ja, hvorfor?

Svar og overraskende nyt (jeg lærte):

- Kundeservice er det du gør for dine kunder for at få dem til at føle sig værdsat og handle hos dig igen og igen. Kundeservice er et vigtigt parameter for at fastholde kunder og få dem til at anbefale din virksomhed til deres venner og bekendte.
- Serviceminded, (eng. service + minded). Det betyder at være indstillet på at yde service.

Materialet lægger op til bl.a. at arbejde med:

Knyttet til produktionen:

- Dialog og faglig læsning.

Knyttet til danskfaget:

- Dialog
- Undersøgelse
- Tekstforståelse

Afledte forløb:

Jobansøgning, eksempel 2

Hvordan skriver man en god ansøgning?

Skriv et udkast til en ansøgning.
Jeg vil arbejde med ... (Skriv en god ansøgning. Hvad skal en ansøgning indeholde?)
Jeg vil arbejde med ... (Hvad søger og hvad tilbyder virksomheden?).

På forhånd ved jeg om mig selv...

Fx: At jeg har svært ved at formulere mig og skrive, hvad jeg er god til.
Jeg ved, jeg vil prøve at læse flere jobannoncer og øve mig i at finde nøgleordene i teksten.
Jeg ved, jeg har erfaring fra mit arbejde i JYSK.

Søgeord:

1. Lagermedarbejder
2. Kvalifikationer
3. Service - serviceminded - servicemedarbejder
4. Personlige egenskaber
5. Jobbeskrivelse

- derfor vil jeg gøre dette

Jeg vil gå inde på en jobannonce og skimmelæse efter søgeordene + bruge søgefunktionen (tryk Ctrl + F)
Så kan jeg søge på et bestemt ord i teksten

Mit produkt skal være et udkast til en færdig ansøgning som lagermedarbejder hos Lagergruppen Danmark ApS, Søndre Omme.

Jobopslaget (kunne se således ud):

Vi søger en lagermedarbejder til vores afdeling på Møgelgårdsvej 4, Søndre Omme til diverse lageropgaver.

Vi har brug for en stabil medarbejder til diverse lager- og administrative opgaver med registrering af ind- og udgående varer, opfølgning på leveringer, RMA-registreringer, varemodtagelse og afsendelse samt andet arbejde.

Vi forventer du har solid erfaring med lagerarbejde, og kan arbejde målrettet og struktureret.

Du vil i samarbejde med vores daglige leder blive sat ind i opgaverne.

Du skal have truckkort.

Du skal kunne tale engelsk, da noget af vores kommunikation med kunder og chauffører er på engelsk.

Vi forventer, at du er flydende i dansk, i såvel skrift som tale.

Vi forventer, at du kan arbejde selvstændigt og er mødestabil.

Ansøgere skal kunne fremvise en ren straffeattest.
Vi tilbyder god attraktiv løn med pension som står mål med dine kvalifikationer og erfaring.
Vi tilbyder arbejdstøj, sikkerhedssko og alt andet nødvendigt sikkerhedsudstyr.
Vi har en velfungerende arbejdsplads med stor grad fleksibilitet og frihed under ansvar.
Vi har et godt team af gode kollegaer, som alle hjælper hinanden. Godt gensidigt samarbejde og god kommunikation mellem kontor, chauffører, lager og kunder er nogle af de ting, der får vores dage til at fungere rigtig godt.
Opstart er senest 01-12-2018.
Hvis ovenstående lyder spændende, så send os din ansøgning på mail på sp@lagergruppen.dk
Att: Søren eller Peter.

Nøgleord fra annoncen:

- Lagermedarbejder
- Stabil medarbejder.
- Solid erfaring med lagerarbejde.
- Kan arbejde målrettet og struktureret.
- Har truckkort.
- Kan læse og skrive engelsk.
- Kan flydende i dansk, i såvel skrift som tale.
- Kan arbejde selvstændigt og er mødestabil.
- Ansøgere skal kunne fremvise en ren straffeattest.

Jeg tror, at jeg undervejs vil opleve, det er svært at skrive de rigtige ord i en ansøgning.
Jeg skal vide noget mere om løn og ansættelseskontrakt.
Jeg kan prøve at læse på fx. 3F Randers hjemmeside.

Materialet lægger op til bl.a. at arbejde med:

Knyttet til produktionen:

Skrive ansøgning – evt. efter endt praktik.

Knyttet til danskfaget:

- Fremstilling
- Korrektur
- Retstavning, tegnsætning og grammatik.
- Kommunikationsmodel.

Faglig læsning – viden om verden, eksempel 3

Hvad ved jeg om det danske arbejdsmarked?

Spørgsmål diskuteres og undersøges:

Hvordan er det danske arbejdsmarked skruet sammen?

Hvad er den danske model?

Hvordan fungerer overenskomster?

Hvordan forhandles overenskomster?

Aktivér elevernes forforståelse:

Hvis man ved noget om emnet på forhånd, er det lettere at læse en faglig tekst.

Få eleverne til at huske, hvad de ved om emnet, før de skal læse, eller giv dem en kort introduktion. Der er mange muligheder.

Det er en god ide at se en lille film om emnet, inden eleverne skal læse en faglig tekst.

I eksemplet arbejdes der med faglig læsning i 3 faser:

Viden, spørgsmål og svar/overraskende nyt.

Viden: (Jeg ved allerede ... eller tror jeg ved).

At der er noget, der hedder fagforeninger.

At der er noget, der hedder lønvilkår.

At arbejdsmarkedet er der, hvor jeg skal arbejde.

Spørgsmål (jeg vil vide):

Hvad betyder:

1. Interessekonflikt?
2. Forligsinstitution?
3. Strejker?
4. Lockout?
5. Arbejdsstandsning?
6. Arbejdsvægring?

Svar og overraskende nyt (jeg lærte):

1. Svar: Er en konflikt i forbindelse med indgåelse af en overenskomst på arbejdsmarkedet.
2. Svar: Forligsinstitutionen blev etableret i 1910 og har til opgave at bistå ved interessekonflikter på arbejdsmarkedet.
3. Svar: En strejke er en organiseret arbejdsnedlæggelse.
4. Svar: Lockout vil sige, at arbejdsgiver udelukker de ansatte i en virksomhed eller indenfor et overenskomstområde fra at arbejde.
5. Svar: Arbejdsstandsning er et af de midler, som parterne kan bruge for at lægge pres på modparten ved en forhandling af overenskomsten.
6. Svar: Nægtelse af at udføre pålagt arbejde vil normalt være arbejdsvægring og tillige kunne udgøre et bortvisningsgrundlag.

Eleverne får viden om flg.

Knyttet til produktionen:

- Faglig læsning om arbejdsmarkedsforhold.

Knyttet til danskfaget:

- Læsestrategi
- Tekst- og sprogforståelse.
- Afkodning