

Møde den 27. april 2022

Mødemateriale

Punkt 1: Godkendelse af dagsorden

Materiale:

Dagsorden med mødemateriale til den 27. april 2022.

Bemærkninger:

Dagsordenen indstilles til godkendelse

Behandling:

Til drøftelse og godkendelse.

**Dagsorden
til VEU-rådsmøde nr. 69**

onsdag den 27. april 2022 kl. 13.30 - 15.30

**Mødet afholdes i Fægtesalen i Børne- og Undervisningsministeriet
Frederiksholms Kanal 26**

Punkt 1: Godkendelse af dagsorden	2
Punkt 2: Godkendelse af referat fra VEU-rådsmøde 23. februar 2022	4
Punkt 3: Meddelelser fra formanden	5
Punkt 4: Meddelelser fra Børne- og Undervisningsministeriet	11
Punkt 5: Orientering om 2. generationsreformer	12
Punkt 6: Efterbehandling af mødet med Ministeren	13
Punkt 7: Pulje til opsøgende arbejde	14
Punkt 8: FKB-ansøgning fra HAKL	17
Punkt 9: Evt.	46

Punkt 2: Godkendelse af referat fra VEU-rådsmøde 23. februar 2022

Materiale:

Udkast til referat af VEU-rådets møde den 23. februar 2022, udsendt til rådets medlemmer den 17. marts 2022 med svarfrist torsdag den 31. marts.

Bemærkninger:

Ingen bemærkninger modtaget

Behandling:

Til drøftelse og godkendelse.

Punkt 3: Meddelelser fra formanden

Materiale:

- Årshjul 2022
- Oversigt over hørings svar og udtalelser m.v.
- Hørings svar

Bemærkninger:

1. STUK oplyser, at emnet vedr. garantikurser må udgå.
Årsagen er, at data pt. ikke kan trækkes fra voksenuddannelse.dk, som blev omlagt i juni 2021. Udtrækket kan først laves, når der er udviklet en ny funktion i voksenuddannelse.dk
– og meldingen fra STIL er, at det næppe er klar før sommerferien.
2. Årshjulet er opdateret
3. Der er afsendt hørings svar, jf. vedhæftede oversigt og bilag
4. Udtalelse om danskuddannelser er udarbejdet af FU og indstilles til rådets godkendelse
5. DA har indstillet Maria Cecilie Kjeldsen som nyt medlem af VEU-rådet i stedet for Sigrid Lundetoft Clausen fra 1. maj 2022.

Behandling:

Til drøftelse og beslutning.

VEUs årshjul for 2022

Faste dagsordenspunkter for alle møder

- Godkendelse af dagsorden
- Godkendelse af referat fra sidste rådsmøde
- Meddelelser fra formanden
- Meddelelser fra ministeriet
- En temadrøftelse
- Evt.

Mødedag er onsdag. FU kl. 10 – 11.30, rådsmøde kl 13.30 – 15.30

Mødedato	Emne	Ansvarlig
5. april: FU-møde og 27. april: VEU-rådsmøde	1. Orientering om 2. generationsreformer med fokus på VEU og institutionerne; oplæg ved Per B. Christensen med en efterfølgende drøftelse 2. Pulje til opsøgende arbejde	Sekretariatet STUK
25. maj: FU-møde og 22. juni: VEU-rådsmøde	1. 1. Forbrug og aktivitet på erhvervsrettet og almen VEU i 1. kvartal 2022 2. 2. Status for Vis Kvalitet	DEPT – Center for Økonomisk Politik og Styring STUK
31. august: FU-møde og 14. september: VEU-rådsmøde	1. Statistik for garantikurser 2. VEU-rådets mødedage for 2023 planlægges 3. Indhold i FFL for 2023 4. AMU-udbudsrunde 2022 5. Temadrøftelse om UUL-puljens 13 projektrapporter om digital læring formidles til VEU-rådet til orientering, når de er færdiggjort i begyndelsen af 2022 6. Orientering om undersøgelsen af voksnes basale færdigheder	STUK – Kontor for Voksen- og Efteruddannelser Sekretariatet DEPT – Center for Økonomisk Politik og Styring STUK – Kontor for Voksen- og Efteruddannelser STUK – Kontor for Voksen- og Efteruddannelser Sekretariatet

<p>5. oktober: FU-møde og 26. oktober: VEU-rådsmøde</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Forbrug og aktivitet på erhvervsrettet og almen VEU i 1. halvår 2022 2. Temadrøftelse om trepartsaftalen 	<p>DEPT – Center for Økonomisk Politik og Styring</p> <p>Sekretariatet</p>
<p>23. november: FU-møde og 7. december: VEU-rådsmøde</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Udkast til årshjul for VEU-rådets arbejde 2023 2. BUVM's foreløbige indstillinger om tilskud til udvikling af arbejdsmarkedsuddannelser mv. (UUL Temaer for 2023) 3. Orientering om vedtagelsen af Finansloven 2023 4. Status på efteruddannelse.dk 	<p>Sekretariatet</p> <p>STUK – Kontor for Voksen- og Efteruddannelser</p> <p>DEPT – Center for Økonomisk Politik og Styring</p> <p>STIL – Kontor for Uddannelsesportaler</p>

Oversigt over høringsvar og udtalelser m.v.

I perioden fra 1. januar 2022 – 31. december 2022

<i>Dato</i>	<i>Høring / Udtalelse</i>	<i>Modtager</i>	<i>Journal nr</i>
19-04-22	Udtalelse om danskuddannelser Endnu ikke afsendt - afventer rådets godkendelse	Børne- og undervisningsminister og Udlændinge- og integrationsminister med kopi til Reformkommissionen	
19-04-22	Høringssvar om Systemrevisionsbekendtgørelsen	BUVM / STIL	22/07939-1
19-04-22	Høringssvar om lærepladsafhængigt AUB-bidrag	Arbejdsgivernes Uddannelsesbidrag	22/07939-2

Til Børne- og Undervisningsministeriet
Styrelsen for It og Læring
ved Chefkonsulent Steen Larsen

VEU-rådets høringsvar til udkast til bekendtgørelse om krav til studieadministrative it-systemer for almene voksenuddannelser, erhvervsuddannelser, arbejdsmarkedsuddannelser, de gymnasiale uddannelser, forberedende grunduddannelse m.fl. (Systemrevisionsbekendtgørelsen).

Rådet for Voksen- og Efteruddannelse (VEU-rådet) har den 31. marts 2022 modtaget fra Børne- og Undervisningsministeriet, Styrelsen for It og Læring, høringsbrev om ovenstående høring med svarfrist torsdag den 28. april 2022 kl. 15.00.

VEU-rådet har ingen bemærkninger, men henviser til organisationernes eventuelle selvstændige høringsvar.

Med venlig hilsen

Jens Mejer Pedersen
Formand

Til Arbejdsgivernes Uddannelsesbidrag
ved Juridisk Konsulent Lars Islin

**VEU-rådets høringssvar til udkast til bekendtgørelse om lære-
pladsafhængigt AUB-bidrag.**

Rådet for Voksen- og Efteruddannelse (VEU-rådet) har den 6. april 2022 modtaget fra Arbejdsgivernes Uddannelsesbidrag høringsbrev om ovenstående høring med svarfrist onsdag den 4. maj 2022.

VEU-rådet har ingen bemærkninger.

Med venlig hilsen

Jens Mejer Pedersen
Formand

Punkt 4: Meddelelser fra Børne- og Undervisningsministeriet

Materiale:

Intet

Bemærkninger:

Ingen

Behandling:

Til drøftelse

Punkt 5: Orientering om 2. generationsreformer

Materiale:

Intet

Bemærkninger:

13.45	Indledning ved VEU-rådets formand, Jens Mejer Pedersen
13.50 – 14.10	Oplæg ved Per B. Christensen, medlem af reformkommissionen
14.10 – 14.29	Drøftelse
14.30	Afslutning

Behandling:

Drøftelse

Punkt 6: Efterbehandling af mødet med Ministeren

Materiale:

Intet

Bemærkninger:

FU foreslår, at rådet nedsætter en arbejdsgruppe, der får til opgave at forberede temadrøftelser i rådet, som grundlag for en efterfølgende formulering af rådets rådgivning, som Børne- og undervisningsministeren efterspurgte.

FU foreslår, at arbejdsgrupperne fokuserer på at forberede oplæg og formater til VEU rådets drøftelse af de ovenstående temaer, snarere end at udarbejde analyser og meget konkrete forslag. Der kan i den videre proces igangsættes analyser og udformes baggrundsgrundsmateriale, udarbejdet af fx UVM eller analyseinstitutter.

Behandling:

Drøftelse og beslutning

Punkt 7: Pulje til opsøgende arbejde

Materiale:

Status på Puljen for opsøgende arbejde 2022

Bemærkninger:

Puljen til opsøgende arbejde er aftalt i forbindelse med trepartsaftalen om voksen-, efter- og videreuddannelse (2017), hvor der blev afsat 100 mio. kr. til formålet jævnt fordelt over perioden 2018-2021.

I 2021 blev det besluttet at forlænge puljen med et år, da de planlagte trepartsforhandlinger blev udskudt. I den forbindelse blev der afsat 26 mio. til endnu en ansøgningsrunde i 2022.

Da puljen udløber i 2022, vil der ikke blive afholdt flere ansøgningsrunder.

Behandling:

Til drøftelse

Status på Puljen for opsøgende arbejde 2022

Puljen til opsøgende arbejde er aftalt i forbindelse med trepartsaftalen om voksen-, efter- og videreuddannelse (2017), hvor der blev afsat 100 mio. kr. til formålet jævnt fordelt over perioden 2018-2021.

I 2021 blev det besluttet at forlænge puljen med et år, da de planlagte tre- partsforhandlinger blev udskudt. I den forbindelse blev der afsat 26 mio. til endnu en ansøgningsrunde i 2022.

Formål

Puljen støtter arbejdsmarkedets parters opsøgende arbejde, der løfter en uddannelsesinstitutionsneutral informations-, vejlednings- og rådgivningsrolle i forhold til private og offentlige virksomheder med særlig fokus på de ufaglærte og faglærte beskæftigedes grundlæggende og erhvervsrettede kompetencer. Indsatsen sigter mod at flere medarbejdere med utilstrækkelige basale færdigheder begynder på undervisning, og/eller flere ufaglærte og faglærte påbegynder erhvervsrettet efter- og videreuddannelse.

Afgørelse om bevilling

Børne- og Undervisningsministeriet træffer afgørelse om tildeling af tilskud efter indstilling fra en referencegruppe med deltagelse af DA, FH, KL og Danske Regioner. Der er opstillet en række ansøgningskrav og vurderingskriterier, som sagsbehandlingen skal følge. Kriterierne omhandler bl.a. projekternes relevans og forventede effekt i forhold til puljens formål.

Ansøgningsrunden 2022

Ved ansøgningsfristen d. 24. februar 2022 modtog styrelsen ti ansøgninger om tilskud til puljen til opsøgende arbejde på i alt 7.091.987 mio. kr. Styrelsen har indstillet, at alle de indsendte ansøgninger imødekommes, og det forventes, at alle ansøgere vil modtage svar på den indsendte ansøgning ved udgangen af marts.

Hovedparten af ansøgerne ved denne ansøgningsrunde har tidligere søgt om midler fra puljen og genansøger således med henblik på at videreføre eller videreudvikle eksisterende opsøgende aktiviteter.

Projektperioden for de nye projekter vil være fra godkendelsestidspunktet og frem til d. 30. juni 2023. Ansøgere der har igangværende projekter under puljen til opsøgende arbejde har haft mulighed for at søge om en ny bevilling (fra 2022 puljen) med tilbagevirkende kraft fra 1. januar 2022, hvilket skal sikre, at projekterne kan finansiere det opsøgende arbejde frem til den nye projektperiode påbegyndes i starten af april.

Status på puljen 2018-2022

Ansøgningsrunde	Ansøgninger	Bevilliget
2018	14	14.266.009
2019	10	9.396.046
2020	14	9.396.046
2021	4	2.406.139
2022	10	7.091.987
Total	52	43.842.066

* Derudover er der anvendt 2 mio. kr. til evaluering af puljen.

Da puljen udløber i 2022, vil der ikke blive afholdt flere ansøgningsrunder.

Punkt 8: FKB-ansøgning fra HAKL

Materiale:

- Notat til VEU-rådet fra STUK om ansøgning fra HAKL om to nye FKB'er:
 - 3 FKB 2880 Viden- og forretningsservice
 - 4 FKB 2878 Offentlig forvaltning og sagsbehandling

Bemærkninger:

Styrelsen for Undervisning og Kvalitet har modtaget to ansøgninger fra efteruddannelsesudvalget for Handel, Administration, Kommunikation og Ledelse (HAKL) om godkendelse af to fælles kompetencebeskrivelser:

- FKB 2880 Viden- og forretningsservice, der skal erstatte de eksisterende FKB 2798 med samme titel
- FKB 2878 Offentlig forvaltning og sagsbehandling, der skal erstatte den eksisterende FKB 2245, med samme titel.

Begge eksisterende FKB'er ønskes samtidig nedlagt.

Behandling:

Til indstilling

Notat til VEU-rådet om ansøgning fra HAKL om to nye FKB'er, FKB 2880 Viden- og forretningsservice og FKB 2878 Offentlig forvaltning og sagsbehandling

Styrelsen for Undervisning og Kvalitet har modtaget to ansøgninger fra efteruddannelsesudvalget for Handel, Administration, Kommunikation og Ledelse (HAKL) om godkendelse af to fælles kompetencebeskrivelser:

- FKB 2880 Viden- og forretningsservice, der skal erstatte de eksisterende FKB 2798 med samme titel
- FKB 2878 Offentlig forvaltning og sagsbehandling, der skal erstatte den eksisterende FKB 2245, med samme titel.

Begge eksisterende FKB'er ønskes samtidig nedlagt.

Baggrund

Behovet for revisionen af FKB 2798 begrundes med de øgede krav til medarbejderne om digitalisering inden for event- og oplevelsesbranchen. Det handler om at medarbejderne i højere grad skal kunne tilrettelægge og varetage digitale arrangementer og events, hvilket er blevet aktualiseret i forbindelse med situationen omkring Covid-19.

Behovet for en revision af FKB 2245 begrundes med, at beskrivelser af jobfunktioner og arbejdsområder er forældede i forhold til arbejdsmetoder og teknologi på området.

Indhold i FKB 2880 Viden- og forretningsservice

FKB 2880 er en opdateret udgave af FKB 2798, hvori følgende tilhørende arbejdsmarkedsrelevante kompetencer:

- Eventgennemførelse – kundeservice
- Eventudvikling – koordination

er blevet opdateret i forhold til medarbejdernes kompetence til at indarbejde bæredygtighed, når events og arrangementer udvikles og afholdes. Fokus på miljø og bæredygtighed skal indtænkes i særligt planlægningen, herunder i forbindelse med kontrakter om transport, logistikken mm.

Indhold i FKB 2878 Offentlig forvaltning og sagsbehandling

FKB 2878 er en opdateret udgave af FKB 2245, hvori følgende tilhørende arbejdsmarkedsrelevante kompetencer:

- Myndighedsudøvelse ved udformning og formidling af afgørelser og ved tilsyn og kontrol
- Varetagelse af interne serviceopgaver i offentlig forvaltning
- Sagsbehandling i den offentlige forvaltning
- Servicering og rådgivning af borgere og virksomheder

er blevet opdateret bl.a. i forhold til medarbejdernes brugerkompetencer i administrative IT-systemer, samt forståelse af cirkulær økonomi og forretningsforståelse og håndtering af ikke økonomiske data i forhold til eks. co2/klimaaftryk.

Alle mål i de eksisterende FKB 2798 og FKB 2245 ønskes overført til den nye FKB 2880 og FKB 2878, og der søges ikke om godkendelse eller tilkobling af nye arbejdsmarkedsuddannelser eller enkeltfag.

Koordinering

HAKL oplyser, at de reviderede FKB 2880 og FKB 2878 er koordineret med alle efteruddannelsesudvalg. Koordineringen har ikke givet anledning til ændringsforslag eller bemærkninger.

Udbud

HAKL indstiller, at de nuværende udbydere også bliver udbydere af de reviderede FKB 2880 og FKB 2878.

Udbydere af FKB 2880:

Køge Handelsskole, Uddannelsescenter Holstebro, NEXT,
Zealand Business College, Edutasia,
Aarhus Business College, Tietgenskolen,
IBC,
EUC Nord og

Aalborg Handelsskole.

Udbydere af FKB 2878:

Niels Brock, Tradium,
Uddannelsescenter Holstebro, U/Nord,
TietgenSkolen, Frederikshavn Handelsskole, Aalborg Handelsskole samt
IBC

Styrelsen for Undervisning og Kvalitets bemærkninger

Det er styrelsens samlede vurdering, at FKB 2880 Viden- og
forretningsservice og FKB 2878 Offentlig forvaltning og sagsbehandling kan
godkendes.

Nummer: 2880
Titel: Viden- og forretningsservice
Kort titel: vid
Status: KLA
Godkendelsesperiode:

Beskrivelse af jobområdet

Definition af jobområdet

Målgruppen for FKB Viden- og forretningsservice er medarbejdere, der typisk arbejder med specialiserede/særlige administrative funktioner og kundeservice, så som advokatsekretærer, økonomi- og regnskabsmedarbejdere, revisorassistenter, marketingassistenter, samt eventkoordinatorer inden for et bredt felt af private servicevirksomheder, hvis primære forretningsområde(r) er, at producere og sælge viden eller tjenesteydelser til andre virksomheder (business service).

Området omfatter et segment af de mere videnintensive servicevirksomheder – IT-, konsulent-, advokat-, revisor-, kommunikations- og andre typer virksomhedsrådgivning, men også de mindre videnintensive virksomheder, såsom kontorservice, eventbureauer, telemarketing, bygningservice, rengøring mv. Generelt set dækker området over produktionen og salget af ikke fysiske produkter, selvom disse virksomheder ikke altid kan afgrænses og defineres ens.

Kerneydelser for virksomheder der yder videnservice omhandler produktion og salg af viden indenfor fx jura, revision, økonomi, markedsføring, reklame, teknisk rådgivning, rekruttering og virksomhedsrådgivning.

Forretningsservice er produktion og salg af service i form af fx revision, bogføring og regnskab, juridisk rådgivning, fremstilling af markedsføringskampagner med tilhørende brandingprodukter (annoncer, brochurer, bannere mv.). Virksomhedernes kerneydelser er således at udføre arbejde for andre primært i form af service og rådgivning.

Målgruppen inden for jobområdet er de administrative medarbejdere, der arbejder med administration, service og sagsbehandling/kundeservice i relation til de nævnte fagområder, ofte med tæt tilknytning til de enkelte fagspecialister. Det administrative arbejde kræver typisk en særlig faglig dybde afhængigt af det aktuelle viden- og forretningsservice område.

Dele af jobområdet er lovregulerede, fx advokatvirksomhed og revision, hvilket ligeledes er med til at stille særlige krav til udøvelse og til medarbejdernes faglighed.

Ud over de tidligere nævnte områder omfatter jobområdet også administrative og fagspecifikke arbejdsopgaver inden for ejendomshandel og -service, udlejning af fast ejendom og andet, public relations og meningsmålings- og markedsanalyseinstitutter, kreditvurderings- og kreditværdighedsoplysningsfirmaer, tolkning og oversættelsesservice, formidling af arbejdskraft og rådgivning ved personaleudvælgelse, samt licens-, ophavsrettighedsservice mv.

Administration og kundeservice inden for udvikling, herunder planlægning og markedsføring samt gennemførelse af events er et nyt område inden for viden- og forretningsservice. I de senere år har flere og flere virksomheder valgt at outsource nogle af deres arbejdsfunktioner, herunder også events, og også private kunder vælger at lade professionelle bistå sig i forbindelse med for eksempel større fester og bryllupper. Det har skabt job i virksomheder, der har valgt at specialisere sig i at løse denne form for opgaver, typisk betegnet eventbureauer.

I eventbureauer er udvikling, planlægning, markedsføring og gennemførelse af events/arrangementer det primære formål, og dermed den primære arbejdsfunktion. Produktet kan for eksempel være receptioner, sportsbegivenheder, medarbejderseminarer, kulturelle aktiviteter, firma- og temafester, produktlancering, bryllupper, naturoplevelser o. lign.

Administration og kundeservice inden for udvikling, herunder planlægning og markedsføring samt gennemførelse af events sker i øvrigt i mange typer virksomheder, kulturinstitutioner og offentlige organisationer, hvor denne funktion er en integreret del i virksomheden.

Hele jobområdet præges af stigende brug af teknologi, stigende kundekrav og behov for innovation. Mange af de typiske sekretæropgaver skifter karakter: teknologiudbredelsen formindsker dels skriveopgaver, og stiller dels krav til nye teknologibaserede serviceydelser, nye forventninger og krav fra kunder (blandt andet som resultat af globaliseringen), bidrager til ændrede servicebehov og forventninger til innovation. Udviklingen genererer nye arbejdsopgaver, der afhængigt af arbejdsorganiseringen i større eller mindre grad påvirker de administrative medarbejders dagligdag. Desuden forventes der fortsat at være efterspørgsel efter specialiserede ydelser, men også for allround-baseret viden blandt nogle virksomhedstyper.

Inden for området viden- og forretningsservice er der ifølge de indberettede oplysninger hos Danmarks Statistik (fra 2005) ca. 125.000 personer beskæftiget i Danmark, hvoraf den primære målgruppe for denne kompetencebeskrivelse anslås at omfatte ca. 70.000 personer. Ud over den primære målgruppe anslås det, at den sekundære målgruppe udgør i størrelsesordenen 297.168 - 579.970 personer.

Typiske arbejdspladser inden for jobområdet

Der er tale om et bredt spektrum af virksomheder og virksomhedstyper inden for den private servicesektor. De fleste af områderne omfatter alt fra små enkeltmandsvirksomheder til store internationale koncerner, herunder inden for advokatbranchen.

Advokatsekretærene arbejder generelt meget selvstændigt, og varetager en væsentlig del af sagsgangen i relation til områder som ejendomsadministration, handel med ejendom, virksomhedsregistrering, inkasso, dødsbo og konkurs. På andre områder såsom voldgiftssager, stævninger, retssager, straffesager, mediering mv. har de mere en støttefunktion, da ydelserne i højere grad består af juridisk rådgivning, der varetages af en advokat.

Inden for kommunikations-, PR-, og reklamebranchen har den teknologiske udvikling betydet, at nye ledelsessystemer og en ny generation af pc-vante projektledere og kreative medarbejdere næsten har "udtømt" de traditionelle sekretæropgaver. Som noget nyt udvides en del administrative jobs til at omfatte funktioner som projektkoordinatorer eller produktionsassistenter – funktioner der er meget mere koordinerende og fagligt krævende, end det medarbejderne tidligere har været vandt til. Dette omfatter både styring og koordinering af ressourcer, og leverancer internt og eksternt i bureauet.

De typiske rådgivningsvirksomheder er meget tæt bundet op på kundernes strategi, innovation og nærværende udfordringer. Arbejdet er typisk projektor organiseret, hvor konsulenterne fungerer som projektledere. Medarbejdere i sekretær- eller projektkoordinatorstilling sidder typisk med ansvar for at koordinere ressourcer og planlægge en stor del af opgaver og aktiviteter på tværs af de enkelte projekter, som virksomhederne arbejder med. Der kræves stor selvstændighed og fagligt indsigt i virksomhedens kerneydelser og – faglighed, fordi de administrative medarbejdere, som følge af den daglige kundekontakt, ofte bidrager til nye løsningsforslag. Arbejdet er præget af stramme tidsfrister, og kan rumme hektiske perioder.

Administration og kundeservice inden for udvikling, herunder planlægning og markedsføring samt

gennemførelse af events udføres af både private virksomheder, selvejende institutioner og offentlige organisationer, og arbejdspladserne spænder fra meget små til store virksomheder.

I de kommende år forventes virksomheder inden for jobområdet at stå over for strategiske udfordringer omkring markedsføring (i form af synliggørelse af værdi for kunden), strategisk ledelse og HR/rekruttering. Endvidere forventes områder som ny teknologi, nye produkter/services og kompetenceudvikling også at være betydende udfordringer fremover, hvorimod konkurrence fra udlandet kun vurderes som værende meget lav. Som følge heraf må det forventes, at udviklingen indenfor de traditionelle arbejdsopgaver for målgruppen indenfor jobområdet vil gå i retning af mere direkte kundekontakt, individuel sagsbehandling og andre forretningsfaglige arbejdsopgaver. Det vil for målgruppen betyde større ansvar og selvstændighed i opgaveløsninger med stigende kvalifikationskrav til følge.

Medarbejderne på arbejdspladserne inden for jobområdet

Medarbejderne er såvel faglærte, som ufaglærte med en række forskellige job- og arbejdsfunktioner inden for administration, kundeservice og sagsbehandling/kundeopgaver, såvel assisterende funktioner som selvstændige. Størstedelen – knap 70 % - af kompetencebeskrivelsens målgruppe er kvinder, mens kønsfordelingen inden for det samlede brancheområde er mere lige; ifølge beregninger på baggrund af oplysninger fra Danmarks Statistik er 53 % mænd og 47 % kvinder.

I forhold til den aldersmæssige fordeling har HAKL inden for jobområdet sin største målgruppe blandt beskæftigede i alderen 25-34 år, efterfulgt af aldersgruppen 35-44 år, henholdsvis 29 % og 26 %. Medarbejdere henholdsvis under 25 og over 54 år fylder tilsammen under 25 % af den primære målgruppe. Størstedelen – 41 % - af målgruppen har en erhvervsfaglig uddannelse, men 13 % har grundskole som højeste gennemførte uddannelse. Ser man på ansatte i branchen i alt, har ca. 25 % af dem en mellemlang eller lang videregående uddannelse bag sig.

Medarbejdernes uddannelsesbaggrund er enten erhvervsfaglig fra handels- og kontorområdet, eller tilsvarende kompetence opnået gennem opkvalificering og erhvervserfaring.

Jobområdet har ifølge resultater af analysen af Fremtidens viden- og forretnings servicemedarbejder været i en positiv vækst gennem de seneste år, og det forventes ikke, at mængden af administrative opgaver reduceres i nærmeste fremtid. Dog har der været en reduktion af administrative medarbejdere indenfor eksempelvis advokatvirksomheder og reklamevirksomheder, idet især yngre personalegrupper med længerevarende uddannelser varetager nogle af de opgaver, der traditionelt har været løst af de administrative medarbejdere. Generelt forandres målgruppens jobfunktioner dog i disse år med større ansvar og selvstændige opgaveløsninger til følge, hvilket fører til stigende forventninger, og dermed stigende kvalifikationskrav til kompetencebeskrivelsens målgruppe.

Jobfunktionen har ligeledes udviklet sig i en grad, så evnen til at arbejde projektorienteret i team og netværk samt evnen til at håndtere mangeartede opgaver parallelt er en forudsætning for at have succes i jobfunktionen. Desuden vil indførelse af ny teknologi, behov for udvikling af nye produkter/services samt nye krav og forventninger fra kunderne bidrage væsentligt til ændringer i arbejdsopgaver og jobfunktioner.

Det må forventes, at der for medarbejderne inden for viden- og forretnings service vil ske mærkbare ændringer i forhold til kvalifikationskravene. Især for medarbejderne i de videnintensive virksomheder vil dette betyde en udvikling imod bredere jobindhold som følge af en større konvergens mellem brancherne. Virksomhederne prioriterer derfor medarbejdernes kompetenceudvikling højt bl.a. for at efterkomme efterspørgslen efter individuelle tilpasninger af løsninger til kunder og udvikling af kvalitetsstandarder med henblik på at være rustet til konkurrencen.

Arbejdsorganisering på arbejdspladserne inden for jobområdet

Den teknologiske udvikling, globalisering, nye og mere fleksible organisations- og styringsformer peger i retning af, at opgaverne fortsat bliver projektor organiserede, og at medarbejderne indgår i teams på tværs af organisationer og landegrænser. Der vil dog stadig i et vist omfang være en række faste driftsopgaver, som skal varetages samtidigt med, at medarbejderne også indgår i de tværgående teams og projekter.

Tværfaglige kompetencer efterspørges bl.a. som følge af brancheglidning, nye kædedannelser, virksomhedsopkøb og lign.

Flere og flere af medarbejderne bliver ”frontpersoner”, og skal derfor kunne håndtere kontakt til kunder/klienter, og formidle kontakten mellem kunder og virksomhedens fagspecialister/ konsulenter. Som virksomhedens ansigt udadtil, stiller formidling af serviceydelser, opfangelse af nye behov samt salg øgede krav til medarbejdernes personlige og almene kompetencer, herunder deres forretningsforståelse og samarbejdsevner.

Afhængigt af brancheområdet og arbejdsorganiseringen varetager kompetencebeskrivelsens målgruppe såvel selvstændige opgaver, som assisterende funktioner. De selvstændige opgaver vil typisk være af koordinerende slags, direkte kunde/leverandørkontakt. På arbejdspladser, hvor medarbejderen assisterer en fagspecialist, fx advokat, ejendomshandler, revisor mv. vil der blive krævet særlig faglig viden, idet de skal varetage en række specialiserede sagsbehandlingsopgaver. Det gælder for eksempel for advokatsekretærer, revisorassistenter, kontorassistenter hos ejendomsmæglere og økonomimedarbejdere.

I forbindelse med events, vil eventkoordinatoren arbejde selvstændigt med henholdsvis udvikling og planlægning samt gennemførelse heraf, men arbejdet involverer stort set altid andre medarbejdere i virksomheden, i virksomhedens andre afdelinger (web og markedsføring) og eksterne partnere (catering, transport, producenter m.fl.)

Fælles for alle medarbejdergrupper er, at de typisk indgår i tværfagligt samarbejde med andre personalegrupper og eksterne samarbejdspartnere, ligesom opgaverne udvikles hen imod specialiseret sagsbehandling/opgavevaretagelse.

Beskrivelse af de tilhørende arbejdsmarkedsrelevante kompetencer

Eventgennemførelse - kundeservice

Kort beskrivelse af kompetencen og dens anvendelse i jobområdet

Events og arrangementer kan foregå i mange sammenhænge, og forskellige medarbejdergrupper kan indgå. En eventkoordinator kan have det som sin primære funktion at udvikle, markedsføre, koordinere og også deltage i gennemførelsen og opfølgningen og evalueringen.

Personlig kundekontakt, service og salg ud fra forståelsen af et koncept og godt værtskab er centrale kompetencer for medarbejderen, der kan bidrage til at sikre kunden en god oplevelse, uanset om det handler om demonstration af et produkt, på en messe, bag skranken i en bowlinghal eller som medarbejder i relation til en stor idrætsbegivenhed eller et kulturelt arrangement i den offentlige eller den private sektor. Kompetencer i konflikthåndtering er nødvendige, da medarbejderen skal kunne kommunikere med mange forskellige målgrupper - også i vanskelige og uforudsete situationer - og bidrage til at sikre en god oplevelse og god service for både kunder og deltagere.

En event gennemføres ofte i et tværfagligt samarbejde mellem flere funktioner. Den primære del, der udgør selve kernen i eventen/ arrangementet, og parallelt hermed er en række sekundære funktioner, hjælpefunktioner, der varetages af medarbejdere, der støtter gæsterne, kunderne, tilskuerne eller deltagerne. Alle bidrager tilsammen til at sikre, at eventen/arrangementet kan blive en god oplevelse.

De sekundære funktioner kan være forberedelse og klargøring af udstyr, opsætning af digitale platforme, inventar, herunder borde og stole, bannere mv. Det indebærer også modtagelse af gæsterne, vejledning eller pladsanvisning, at opfylde gæstens ønsker og varetage støttefunktioner for gæsten under eventen.

Forberedelse og klargøring af udstyr indebærer sædvanligvis ikke opsætning og nedtagning af lyd-, lys - og andet teknisk udstyr, der typisk varetages af en teater, - udstillings- og eventtekniker.

Forskellige kritiske situationer kan opstå i forbindelse med en event. Her skal eventmedarbejderen kunne reagere hensigtsmæssigt i situationen i forhold til gæster, der fx kommer til skade eller føler sig utilpasse. Medarbejderen skal også kunne håndtere problemer af sikkerhedsmæssig karakter eller korrigere i forhold til hygiejne. Ofte ved inddragelse af andre medarbejdergrupper, herunder samaritter eller andre specialister.

Ved servering af drikkevarer og fødevarer vil eventmedarbejderen ofte kunne hjælpe de primære medarbejdere, der håndterer fødevarerne, som led i serviceringen af gæsten og for at sikre gæsten en god oplevelse.

De væsentligste kompetencer ved gennemførelsen af events vil være kundeservice, personlig kundebetjening, salg og konflikthåndtering samt evnen til at indgå i et tværfagligt samarbejde herom.

Teknologi og arbejdsorganisering

Eventkoordinatoren skal kunne arbejde med værktøjer til registrering af kunder, fx i form af databaser eller specifikt udviklede programmer til fx evaluering og statistikker samt it-værktøjer til booking af udstyr og lokaler.

Fremadrettet vil være et øget fokus på digitalisering af events, som det er set under Corona-krisen. Den øgede digitalisering vil stille krav til eventkoordinatorens digitale kompetencer.

Branchen forventes dog i langt overvejende grad stadig at fokusere på den fysiske deltagelse til events/

arrangementer.

Særlige kvalifikationskrav, som er en forudsætning for udførelsen af jobbet, f.eks. certifikatkrav
Der er ingen særlige kvalifikationskrav.

Kompetencens udbredelse på arbejdspladser i jobområdet

Mange forskellige medarbejderkategorier kan blive involveret i gennemførelsen af en event, oftest i et tværfagligt samarbejde, da events kan være både interne og eksterne, mindre og større begivenheder/aktiviteter, som de fleste både offentlige og private virksomheder, vil komme ud for at skulle gennemføre.

I nogle virksomheder kan være en selvstændig afdeling beskæftiget udelukkende med events, i andre arbejder medarbejderen i højere grad alene med inddragelse af øvrige relevante personer ad hoc. Det tværfaglige samarbejde kan desuden foregå ved online-kommunikation mellem medarbejdere placeret på forskellige fysiske adresser.

Beskrivelse af de tilhørende arbejdsmarkedsrelevante kompetencer

Eventudvikling – koordination

Kort beskrivelse af kompetencen og dens anvendelse i jobområdet

Eventkoordinatoren deltager i kreativ idé- og konceptudvikling af oplevelser og events og i opstilling af mål og målgrupper. Innovation og forretningsforståelse er centrale kompetencer.

Eventkoordinatoren udvikler og markedsfører events, og skal herunder varetage styring af de administrative opgaver i forbindelse med eventen, aktivitetsplanlægning, budgettering, indgåelse af kontrakter, aftaler og forsikringer.

Medarbejderen skal desuden kunne sørge for transport og logistik og kunne tage højde for myndighedskrav om sikkerhedsaspekter samt skaffe personale til events.

Fremtidens kunder og deltagere vil stille øgede krav eller ønsker om fokus på at indarbejde bæredygtighed i arrangementerne. Dette kan gælde fx anvendelse af materialer i arrangementet, transportformer og det aftryk, arrangementet som helhed afsætter.

Digitalisering af events/arrangementer forventes at vokse i fremtiden. Det vil stille øgede krav til eventkoordinatorens kendskab til relevante digitale platforme samt kompetencer inden for afvikling af digitale events.

En væsentlig del af arbejdsopgaverne i forbindelse med planlægningen af events er markedsføring, fx kontakt til de lokale dagblade, annoncering på sociale medier, herunder formidling af eventproduktets historie, forretningskoncept og kultur igennem storytelling.

Eventkoordinatorens arbejdsfunktion er overvejende administrativ, men der er ofte behov for at vedkommende er til stede, og aktivt medvirker i gennemførelse af eventen, fx ved at håndtere uforudsete hændelser, tage imod og registrere deltagere/besøgende/gæster, udlevere materiale, sørge for pladsanvisning og at tage imod særligt indbudte gæstoptredende, oplægsholdere, mv.

Til digitale arrangementer kan opgaverne fx være at afhjælpe digitale udfordringer hos deltagerne, sikre oplægsholderne kan vise deres præsentationer, holde styr på chatten/spørgsmål og kommentarer i løbet af arrangementet mv.

Efter afslutningen af eventen skal ofte udfærdiges en afrapportering, fx et kort notat og en mindre evaluering til kunden i form af et notat eller skema. I mange tilfælde skal eventkoordinatoren også sørge for afregning/fakturering af eventen.

Teknologi og arbejdsorganisering

Den voksende digitalisering stiller krav til eventkoordinatorens/-medarbejderens digitale kompetencer og kendskab til relevante digitale platforme.

Det er nødvendigt at kunne beherske de mest almindelige administrative programpakker.

Eventkoordinatoren skal have godt kendskab til informationssøgning og markedsføring på internettet og kunne oprette og vedligeholde hjemmesider.

Medarbejderen bør kunne beherske forskellige projektstyringsværktøjer til brug ved planlægning, koordinering og styring af en event, herunder også have erfaring med digitale kommunikations- og styringsværktøjer.

Det øgede krav til bæredygtighed kræver kendskab til forskellige former for bæredygtighed (fx miljø-, social- og økonomisk bæredygtighed)

Særlige kvalifikationskrav, som er en forudsætning for udførelsen af jobbet, f.eks. certifikatkrav
Der er ingen særlige kvalifikationskrav.

Kompetencens udbredelse på arbejdspladser i jobområdet

Events udvikles, planlægges, markedsføres og gennemføres i mange virksomheder, både i den offentlige og den private sektor. I nogle virksomheder er stort set alle medarbejdere beskæftiget med funktionen, i andre er den centreret i en særlig afdeling eller hos en enkelt person. Ofte foregår planlægning og gennemførelse i et tværfagligt samarbejde mellem flere forskellige medarbejdergrupper, evt. mellem medarbejdere placeret på forskellige fysiske adresser.

Beskrivelse af de tilhørende arbejdsmarkedsrelevante kompetencer

Juridisk kompetence i viden- og forretningsservice

Kort beskrivelse af kompetencen og dens anvendelse i jobområdet

Serviceydelser inden for forretningsservice er i større eller mindre omfang juridiske opgaver og rådgivning. Området dækker et bredt spektrum af juridiske discipliner lige fra privatretlige emner over forbrugerretlige og offentligretlige til erhvervsretlige emner. Medarbejdere inden for jobområdet anvender almindeligt forekommende retlige regler inden for relevante områder, kender sagsgangen, deltager ved udarbejdelse af almindeligt forekommende dokumenter, opgørelser og ekspeditioner i øvrigt inden for området og udfører i et vist omfang selvstændig sagsbehandling.

Arbejdet på fx et advokatkontor kræver, at medarbejdere kan arbejde meget selvstændigt og varetager en væsentlig del af den administrative sagsgang i relation til områder som ejendomsadministration, handel med ejendom, virksomhedsregistrering, inkasso, dødsbo og konkurs, men de fungerer også som sagsbehandlere med en faglig viden. Ofte varetager medarbejderen støttefunktion eksempelvis i forbindelse med voldgifts-, straffe-, retssager, stævninger mv.

Medarbejdere anvender særlige regler for brancheetik, tavshedspligt, betroede midler mv. Medarbejdere, som varetager rådgivning og salg, skal have kendskab til virksomhedens egne ansvars- og forsikringsforhold.

Teknologi og arbejdsorganisering

Medarbejderne anvender digitale sagsbehandlingssystemer, elektroniske systemer til paradigmer, blanketter, indberetninger mv. Desuden anvendes en række generelle informationssystemer, men også specifikke it-systemer, der er specialdesignet til et bestemt formål.

Efterspørgslen efter mere specialiserede ydelser medfører, at mindre virksomheder slår sig sammen eller indgår i kædesamarbejder. Da det typisk vil være samarbejder, der dækker et større geografisk område, vil det ofte medføre en vis specialisering mellem kontorer i kædesamarbejdet.

Særlige kvalifikationskrav, som er en forudsætning for udførelsen af jobbet, f.eks. certifikatkrav

Der er ingen særlige kvalifikationskrav.

Kompetencens udbredelse på arbejdspladser i jobområdet

Alle medarbejdere har kendskab til den pågældende virksomheds juridiske område, mens sagsbehandlingen ofte er specialiseret på de enkelte afdelinger/medarbejdere i forhold til sagsområde. Det er behov for såvel generalister, som specialister. Ofte vil de enkelte led i sagsbehandlingen desuden være fordelt på forskellige medarbejdergrupper i afdelingen.

Beskrivelse af de tilhørende arbejdsmarkedsrelevante kompetencer

Markedsføring af viden- og forretningsserviceprodukter

Kort beskrivelse af kompetencen og dens anvendelse i jobområdet

Medarbejderne indgår i relationer og samarbejder i forbindelse med markedsføring af viden- og serviceydelser, såvel internt i egen virksomhed, som eksternt, i rollen som projektkoordinator, produktionsassistent eller som assistent til disse funktioner. Medarbejderen bistår markedsføringsopgaver ved at udføre en koordinerende eller assisterende rolle, både ved markedsføring af virksomhedens produkter og ydelser, og som egentlig forretningsservice.

Medarbejderen bidrager til dele eller alle elementer ved en markedsføringsindsats: Udarbejdelse af markedsføringsplan, fastlæggelse af markedsføringsmål, planlægning og gennemførelse af markedsføringsaktiviteter, beregning af nøgletal, opfølgning, effektmåling af resultater mv. Medarbejdere arbejder også med målgrupper: Segmentering af kundegrupper, tilrettelæggelse, gennemførelse af informationsindsamling samt bearbejdning af dens resultater. Herunder involvering af målgruppen til udvikling af nye produkter. Dertil kommer koordinering af de eksterne og interne leverandørers indsats mv., arbejdet med kommunikationsformer og –kanaler.

Flere af medarbejderens funktioner er af koordinerende slags og der stilles store krav til medarbejderen om at kunne have mange bolde i luften. De skal håndtere mange forskellige opgaver og kontakter. Funktionerne kræver, at medarbejderen kan kommunikere med mennesker med forskellige faglige og uddannelsesmæssige baggrunde, kan lytte til deres behov, og samarbejde med dem. En væsentlig dimension i de typiske funktioner er ligeledes at kunne udvælge relevante leverandører, og udføre indledende kvalitetssikring og slutevaluering af de enkelte leverancer.

Generelt forventes medarbejdere indenfor området viden og forretningsservice at påtage sig stort set enhver type opgave, hvis der er behov for det. Det stiller krav om en stor omstillingsparathed og selvstændighed, samt vilje til at gå i kast med nye opgaver. Det meste af området er i rivende udvikling, og kunderne bliver stadig mere specifikke i deres ønsker.

Teknologi og arbejdsorganisering

Medarbejderen anvender relevante it-værktøjer og –systemer ifm. udførelsen af funktionen. Især bruges Internet i større og større omfang til eks. formidling og indsamling af viden, ligesom øvrige elektroniske hjælpemidler (såsom forskellige mobile services) anvendes stadig mere i funktionen.

Særlige kvalifikationskrav, som er en forudsætning for udførelsen af jobbet, f.eks. certifikatkrav

Der er ingen særlige kvalifikationskrav.

Kompetencens udbredelse på arbejdspladser i jobområdet

Det må forventes, at udviklingen går mod stadig større krav om, at medarbejderen kan arbejde med markedsføring som en væsentlig del af funktionen. Alle medarbejdere skal som udgangspunkt have indsigt i sammenhængen mellem virksomhedens markedsføring og dens forretningsmæssige succes.

Beskrivelse af de tilhørende arbejdsmarkedsrelevante kompetencer

Produktion, rådgivning og salg af viden og service

Kort beskrivelse af kompetencen og dens anvendelse i jobområdet

Sammen med virksomhedens øvrige medarbejdere sælger og udvikler medarbejderne viden, værktøjer, redskaber, koncepter og dokumentationer til fx synliggørelse, dokumentation og kvalitetssikring af ydelser. Medarbejderne indgår sammen med øvrige kollegaer i arbejdet med koncepter som styringsværktøj og evalueringssystemer til viden og forretningsservice. Medarbejderne arbejder med målstyring fx i forbindelse med outsourcing af opgaver. Outsourcing kræver samarbejde og partnerskaber, som medarbejderne også deltager i.

Medarbejderne formidler viden både mundtligt og skriftligt i forbindelse med produktion, rådgivning og salg af viden og service. Produktion, rådgivning og salg af viden og service kan foregå på mange områder, fx i forbindelse med udarbejdelse af regnskaber, revision, arrangementer, personaleudvælgelse, dataindsamling mv. Medarbejderen lytter, og afklarer kundens behov, og foretager løbende desk research for på den vis at holde sig opdateret og indsamle viden inden for deres specifikke område, for på den måde at bidrage til evt. nye produkter og løsningsforslag. Medarbejderen formulerer sig mundtligt og skriftligt både internt i forhold til kolleger og eksternt i forhold til kunder.

Medarbejderne planlægger, analyserer og udfører delarbejdsopgaver, fx analyse af nøgletalsberegninger eller analyse af budgetter i forhold til budgetopfølgning, samt udarbejder produktions- og tidsplaner. De indgår i projektarbejder og øvrige samarbejder, som dokumenteres fx via projektbeskrivelser og samarbejdskontrakter. Medarbejderne arbejder med kalkulation, tilbud og behandling af reklamation. Medarbejdere udfører også serviceopgaver i forhold til samarbejdspartnere og internt i virksomheden i overensstemmelse med virksomhedens servicekoncept, og fastlagte rutiner for kvalitetssikring.

Koordineringsopgaver, der indebærer leverancer fra flere konsulenter, kunder og eksterne leverandører, giver en stor kontaktflade, og stiller krav om en professionel kommunikation, ligesom det kan give mange deadlines, der skal passes sammen, og dermed give hektiske perioder.

Teknologi og arbejdsorganisering

Medarbejderne anvender de it-værktøjer og –systemer, som anvendes til informationssøgning, ordre-/sagsbehandling, herunder call-centre teknologi. Det forventes desuden, at en stadig større og stigende andel af salget fremover sker via Internettet. Medarbejderne indgår i forskellige arbejdsorganiseringer lige fra enmands-funktioner til selvstyrende team og projektorganisationer.

Særlige kvalifikationskrav, som er en forudsætning for udførelsen af jobbet, f.eks. certifikatkrav

Der er ingen særlige kvalifikationskrav.

Kompetencens udbredelse på arbejdspladser i jobområdet

Medarbejderne varetager i stadig stigende grad kundekontakt, og yder service i forhold til mere og mere komplekse serviceydelser. Denne service vil i stadig stigende grad ske ved anvendelsen af informationsteknologiske værktøjer.

Beskrivelse af de tilhørende arbejdsmarkedsrelevante kompetencer

Regnskabs- og økonomistyring i viden- og forretningsservice

Kort beskrivelse af kompetencen og dens anvendelse i jobområdet

Medarbejdere udfører funktioner inden for en virksomheds regnskabs- og økonomistyring med forståelse for sammenhængen med virksomhedens drift og udvikling og med forståelse for økonomifunktionen som et serviceorgan. Arbejdsopgaverne kan variere fra bogføring, betalings- og lønstyring, fakturering til budgetplanlægning, til udarbejdelse af diverse materialer til ledelsen mv. Nogle medarbejdere medvirker også til kudeanalyser fx rentabilitet og i et vist omfang økonomistyring af projekter. I den økonomiske kompetence indgår forretningsforståelse.

Den økonomiske kompetence omfatter også brugen af forskellige regnskabsformer. Til regnskab og økonomistyring hører også skatte-, moms- og afgiftsreglerne.

Medarbejdere anvender de særlige krav til datadisciplin, og overholder procedure for kvalitetssikring. Medarbejdernes udførelse af arbejdsopgaver bygger på, at medarbejderne har grundlæggende økonomiske kompetencer.

Teknologi og arbejdsorganisering

Medarbejderne anvender elektroniske økonomi- og regnskabssystemer og foretager indberetninger, afregninger til det offentlige og aflevering af regnskab, selvangivelse mv. elektronisk med forståelse for de særlige sikkerhedsmæssige krav, det stiller. Kendskab til økonomistyringsprogrammer og evt. finanssystemer kan kræves af medarbejderen. Inden for udvalgte brancher kan der være tale om specialudviklede økonomistyringsprogrammer.

Særlige kvalifikationskrav, som er en forudsætning for udførelsen af jobbet, f.eks. certifikatkrav

Der er ingen særlige kvalifikationskrav.

Kompetencens udbredelse på arbejdspladser i jobområdet

Der er i dag stor forskel på, i hvilket omfang den enkelte virksomhed/afdeling selv varetager sine regnskabs- og økonomifunktioner eller de varetages af eksterne enheder. Men alle medarbejdere har i større eller mindre omfang indsigt i sammenhængen mellem virksomhedens drift og udvikling og dens økonomi, herunder forretningsforståelse.

Beskrivelse af de tilhørende arbejdsmarkedsrelevante kompetencer

Revision

Kort beskrivelse af kompetencen og dens anvendelse i jobområdet

Medarbejdere inden for revisionsfirmaet forstår revision som såvel en servicefunktion, som en kontrolfunktion, og identificerer, og udfører funktioner i forbindelse med virksomhedens revisions- og rådgivningsopgaver, herunder skatte-, moms- og afgiftsrådgivning.

Medarbejderne anvender særlige regler for brancheetik, tavshedspligt mv. Medarbejdernes udførelse af arbejdsopgaver bygger på, at medarbejderne har grundlæggende økonomiske kompetencer.

Teknologi og arbejdsorganisering

Medarbejderne benytter elektroniske økonomi- og regnskabssystemer, og anvender elektroniske værktøjer i forbindelse med revision, herunder systemrevision.

Særlige kvalifikationskrav, som er en forudsætning for udførelsen af jobbet, f.eks. certifikatkrav

Der er ingen særlige kvalifikationskrav.

Kompetencens udbredelse på arbejdspladser i jobområdet

Alle medarbejdere i revisionsfirmaer og regnskabs-/økonomifunktioner har kendskab til revision, men i de større kontorer sker der ofte en specialisering på de enkelte afdelinger/medarbejdere i forhold til sagsområder. Det er behov for såvel generalister, som specialister. Ofte vil de enkelte led i sagsbehandlingen desuden være fordelt på forskellige medarbejdergrupper i afdelingen.

Aktuelt tilkoblede mål

Niveau kan angives ved enkeltfag.

Nummer, niveau og titel	EUU	Varighed i dage	Tilknyttet i perioden
--------------------------------	------------	----------------------------	------------------------------

Nummer: 2878
Titel: Offentlig forvaltning og sagsbehandling
Kort titel: off
Status: KLA
Godkendelsesperiode:

Beskrivelse af jobområdet

Definition af jobområdet

Jobområdet er offentlig forvaltning af samfundets anliggender. Området er traditionelt opdelt i kommunale, regionale og statslige forvaltningsopgaver, hvor opgaverne varetages af offentlige forvaltningsenheder.

Jobområdet omfatter sagsbehandling, herunder myndighedsudøvelse, forvaltningsopgaver samt administration af områderne. Med administration af områderne henvises der til personaleadministration, økonomifunktioner og interne service- og informationsopgaver i tilknytning til sagsbehandling, myndighedsudøvelse og forvaltning.

AMU-målgruppens typiske arbejdsfunktioner omhandler sagsbehandling med mange aspekter, awareness, automatisering af opgaver, kontrolfunktioner, compliance, databehandling især af fortrolige oplysninger (GDPR), servicering af borgerne og virksomheder med øje for diversiteten, varetagelse af intern service i forvaltningen med øje for diversiteten, deltagelse i politikerbehandling, deltagelse i lovforberedende arbejde og i analysearbejde foretaget af forvaltningen samt arbejde med strukturer i og omkring implementering af bæredygtighed i forvaltningsenheder og institutioner. AMU-målgruppen, som omfatter faglærte og ufaglærte administrative medarbejdere, varetager både selvstændige arbejdsopgaver og assisterende funktioner indenfor jobområdet i samarbejde med andre personalegrupper og eksterne aktører.

Sagsbehandling er funktioner, der traditionelt foregår ved udveksling af informationer mellem myndigheder og borgere/virksomheder samt myndigheder imellem og med afgørelser på baggrund af mere eller mindre fastlagte regelsæt. Opgaver, som er forbundet med myndighedsudøvelse varetages ofte samtidigt med, at der er tale om en servicefunktion i forhold til borgere.

Forvaltningsopgaverne afgrænses til forvaltning af gældende love, bekendtgørelser og andre typer af politisk vedtagne regler, herunder den tilknyttede planlægning, gennemførelse og opfølgning. En stigende kompleksitet i lovgivningsarbejdet, og hastigheden af ændringer i regelsæt gør, at der foregår en øget *specialisering* af arbejdet. Med specialiseringen sker en opgaveglidning, der peger frem mod en akademisering af jobområdet. Dette kan betyde øgede uddannelseskrav til AMU-målgruppen. Desuden udføres flere rutinegjorte jobfunktioner efterhånden af kontorrobotter. Denne udvikling medfører et øget krav til forskellige menneskelige kompetencer hos medarbejderen. Bl.a. kompetencen til kritisk tænkning, kreativitet, curiositet, karakterdannelse, koncentration, kommunikation og kollaboration samt nysgerrighed og lyst til at deltage i at skabe forandringer.

En mere markedsorienteret offentlig sektor og decentralisering har medført øget brug af udlicitering og friere borgervalg. Det medfører, at driftsmæssige opgaver kan varetages af private aktører og selvejende institutioner, og at medarbejderne på forvaltningsenhederne herigennem får nye opgaver i form af udlicitering og kontraktstyring mv. Udviklingen stiller også krav til de private aktører og selvejende institutioner om at udføre opgaverne indenfor de særlige regler og rammer, der gælder for jobområdet. Og det stiller krav til samarbejdet mellem de nye aktører og de egentlige offentlige myndigheder.

”Borgeren i centrum” og helhedsorienteret service og myndighedsudøvelse betyder, at medarbejderne på forvaltningsenhederne i stadig stigende grad samarbejder tværfagligt og på tværs af forvaltningsenhederne. En øget åbenhed i forvaltningsudøvelsen, døgnåbent i forvaltningerne, lettelse af administrative byrder for erhvervslivet, effektiviseringer mv. udvikler sig i takt med den teknologiske udvikling inden for digital forvaltning. Denne udvikling betyder, at hele sagsområder gøres elektroniske i form af fx selvbetjeningssystemer, der udvikles neurale netværk til sagsbehandling, informationer kan indsamles og udveksles elektronisk. Der arbejdes henimod løsninger, hvor borgerne er mere selvhjulpne. For at klæde borgeren på til dette, skal medarbejderne have indsigt i og redskaber inden for bl.a. læring og kommunikation. Desuden benytter og vedligeholder medarbejderne på forvaltningsenheder i stadig stigende grad websites på Internettet til informationsformidling. Dermed gøres en meget stor del af kommunikationen elektronisk. Dette gælder både kommunikationen mellem forvaltningsenheder, og kommunikationen til og fra borgere og brugere. Dog er der forsat også direkte kommunikation ”ansigt til ansigt” med borgere og brugere i Borgerservicecentre og Jobcentre.

I et samfund med stigende krav til borgertilfredshed, og det at borgerne generelt føler et behov for at være velinformeret, kan opgaver forbundet med offentlig forvaltning, sagsbehandling og myndighedsudøvelse ikke ses isoleret fra kundeservice og kommunikation. Borgeren skal have en oplevelse af en holistisk myndighed, hvilket kræver et organisatorisk overblik af medarbejderen. De ansatte indenfor jobområdet skal kunne håndtere, at deres jobfunktion også er et serviceerhverv. Med til denne udvikling hører det, at der i befolkningen ikke er den samme autoritetsfølelse overfor offentlige myndigheder som tidligere.

Typiske arbejdspladser inden for jobområdet

Virksomheder og institutioner indenfor jobområdet er offentlige forvaltningsenheder og institutioner, herunder også selvejende institutioner, og i mindre omfang private aktører, der har opgaver forbundet med offentlig forvaltning, sagsbehandling og myndighedsudøvelse.

Forvaltningsenheder i statsligt, regionalt og kommunalt regi har offentlig forvaltning og sagsbehandling som deres kerneaktivitet. Disse arbejdspladser er placeret i den centrale (ministerielle) statsforvaltning, forvaltning i statslige styrelser og direktorater, regionsforvaltning, de kommunale forvaltninger, den kommunale borgerservice og jobcentre.

Andre steder hvor der findes arbejdspladser indenfor offentlig forvaltning er i institutioner og organisationer i offentligt regi indenfor infrastruktur, service og velfærdsydelser. Arbejdspladser med ansatte fra AMU-målgruppen indenfor vagtvirksomhed, politiet, forsvaret, domstole, fængselsvæsen & kriminalforsorg, dag- og døgninstitutioner, forsyningsvirksomhed, plejehjem, skoler, kulturinstitutioner, vejevæsen, offentlig transport, uddannelsesinstitutioner, udøvende aktører indenfor beskæftigelsesområdet og sygehusvæsen har opgaver forbundet med sagsbehandling og offentlig forvaltning.

Den dominerende stillingskategori fra AMU-målgruppen på disse arbejdspladser indenfor jobområdet er kontoransatte, men også social- og sundhedsmedhjælpere og andre grupper af faglærte og ufaglærte kan have opgaver forbundet med offentlig administration og myndighedsudøvelse.

Der kan indenfor jobområdet ligeledes henvises til arbejdspladser hos selvejende institutioner, offentlige organisationer og private virksomheder, hvor en række ansatte varetager afgrænsede opgaver forbundet med administration, sagsbehandling, offentlig forvaltning og myndighedsudøvelse i tilknytning til deres kerneydelse. Eksempler på sådanne arbejdspladser er uddannelsesinstitutioner, selvejende institutioner indenfor handicapområdet, privathospitaler eller andre aktører indenfor beskæftigelsesområdet. Opgaver med sagsbehandling og offentlig forvaltning udgør en begrænset del af den samlede arbejdsbelastning, ligesom der kun undtagelsesvist vil være medarbejdere, der alene eller helt overvejende beskæftiger sig med offentlig sagsbehandling og forvaltning.

Medarbejderne på arbejdspladserne inden for jobområdet

Målgruppen indenfor offentlig forvaltning og sagsbehandling er overvejende kontoruddannede med speciale inden for offentlig forvaltning og sagsbehandling. Dette gælder især de medarbejdere, der alene eller helt overvejende beskæftiger sig med sagsbehandling og offentlig forvaltning. Der kan herudover peges på to øvrige målgrupper: ansatte i AMU-målgruppen med anden faglig uddannelse end kontoruddannelse og ufaglærte, som varetager opgaver forbundet med offentlig administration og sagsbehandling.

Medarbejdere fra AMU-målgruppen inden for jobområdet varetager en række forskellige typer af arbejdsopgaver, hvilket afspejler sig i forskellige stillingsbetegnelser og rejser varierede krav til uddannelsesniveau, faglige og personlige kompetencer. Der kan overordnet skelnes imellem fire niveauer hvorunder medarbejdere fra AMU-målgruppen indenfor jobområdet befinder sig:

- Visitering og henvisning af sager til relevant enhed for sagsbehandling. Ved henvendelse fra borgere og brugere til offentlige myndigheder, vil der være ansatte der tager stilling til hvor den respektive sag hører til. Eksempler på arbejdspladser er borgerservicefunktionen i en primærkommune eller postmodtagelse.
- Sagsbehandling og myndighedsudøvelse. Dele af AMU-målgruppen varetager selvstændig sagsbehandling og direkte myndighedsudøvelse overfor borgerne. Eksempler på medarbejdergrupper i forvaltninger der træffer afgørelser af betydning for borgerne, er ansatte indenfor sygedagpengeområdet og miljøgodkendelser. Som eksempler på ansatte der har offentlig forvaltning og myndighedsudøvelse som en del af deres beskæftigelse kan nævnes studiesekretæren, der tager afgørelse om merit til en statsanerkendt uddannelse.
- Assisterende funktioner ved sagsbehandling. Dette er jobfunktioner der knytter sig direkte til kerneydelsen offentlig administration, sagsbehandling og myndighedsudøvelse. Eksempler på denne type af medarbejdere er ansatte i sekretærfunktioner.
- Assisterende funktioner til intern service (offentlig forvaltning og sagsbehandling). Dette er medarbejdere der varetager understøttende funktioner som indkøb, personaleadministration, bidrag til organisationsudvikling og udlicitering, regnskabs- og budgetfunktioner og lignende. Medarbejderne indenfor dette område er typisk placeret i stabsfunktioner som HR-afdelinger, regnskabsafsnit, udviklingsafdelinger og ledelsessekretariater.

Den aktuelle udvikling gør, at nye grupper af medarbejdere får opgaver vedrørende sagsbehandling og offentlig administration. Udlicitering til private aktører, selvejende institutioner og offentlige velfærdsinstitutioner medfører, at helt nye typer af institutioner får offentlig forvaltning og sagsbehandling som en afgrænset del af deres arbejds- og ansvarsområde. Uddannelsesmæssigt kan disse medarbejdere være både kontoruddannede, ufaglærte eller have anden uddannelsesmæssig baggrund. Denne udvikling skal ses med det forbehold, at det fortsat er en begrænset del af de samlede opgaver forbundet med sagsbehandling og offentlig administration, der er udlægges fra de egentlige offentlige forvaltningsenheder.

Arbejdsorganisering på arbejdspladserne inden for jobområdet

De udviklingstendenser der ses inden for jobområdet, har afgørende konsekvenser for arbejdets organisering.

Der er en stigende kompleksitet indenfor dele af jobområdet og en generel tendens til specialisering af opgaverne og anvendelsen af elektronisk kommunikation. Herudover erstattes direkte ledelse og styring i stigende omfang erstattes af manualer og standarder for opgavernes udførelse. Dette er medvirkende til, at ansatte i betydeligt omfang deltager mere selvstændigt i tilrettelæggelsen af arbejdets udførelse. Der lægges derfor op til forskellige former for team-organisering og større grad af projektarbejde, hvor grupper af medarbejdere bliver gjort ansvarlige for arbejdets udførelse indenfor de udstukne rammer.

Den teknologiske udvikling, herunder digital forvaltning, medfører nye krav til organisering og krav om at medarbejderne kan anvende elektroniske værktøjer, herunder medvirke til implementering af de nye værktøjer. Endvidere skal medarbejderne kunne arbejde med formidling til borgere og brugere om anvendelse af de webbaserede informations-, ansøgnings- og sagsbehandlingssystemer. Medarbejderne skal kunne arbejde med formidling, opdatering og vedligehold af elektroniske systemer, og kunne håndtere compliance og sagsbehandling samt -styring ved brug af de nye teknologiske løsninger herunder viden om datalovgivning, retssikkerhed og etik.

Medarbejderne skal med sin forståelse for deres arbejdsområde og gældende lovgivning kunne samarbejde med kontorrobotter. De skal kunne vurdere om kontorrobotter skal tilrettes og evt. udvides til andre og flere arbejdsområder.

Medarbejderne skal selvstændigt planlægge og tilrettelægge eget arbejde, og bidrage til samarbejdet mellem kollegaer på baggrund af mål- & rammebeskrivelser, kvalitetskoncepter og angivne standarder for arbejdets udførelse. Medarbejderen skal have forståelse for og bidrage til at eget arbejde og jobfunktionen varetages i overensstemmelse med politiske udmeldinger og indenfor de udmeldte økonomiske og øvrige ressourcemæssige rammer.

Udviklingen har endelig medført, at forskellige typer af praksis- og sidemandsoplæring og videndeling er blevet afgørende i opkvalificering af både nyansatte og den eksisterende arbejdsstyrke. Dette har ført til, at der inden for jobområdet er etableret mere systematiske og professionelt tilrettelagte aktiviteter for praksislæring.

Beskrivelse af de tilhørende arbejdsmarkedsrelevante kompetencer

Myndighedsudøvelse ved udformning og formidling af afgørelser og ved tilsyn og kontrol

Kort beskrivelse af kompetencen og dens anvendelse i jobområdet

Kompetencen omfatter myndighedsudøvelse ved at udforme og formidle afgørelser på baggrund af gældende lovgivning og forordninger og ved at varetage tilsyn og kontrol med myndighedskrav. Tilsyn og kontrol varetages både direkte overfor borgere og brugere, og overfor andre institutioner der er udøvende, og hvor der stilles krav om at de efterlever bestemte myndighedskrav.

Kompetencen forudsætter kendskab til det lovkompleks og den retslige og forvaltningsmæssige praksis, der eksisterer på det respektive jobområde, herunder løbende at kunne følge med i de ændringer, der er på ressortområdet. Myndighedsudøvelse er forbundet med compliance og detaljerede regler for udformning af afgørelser, sagsbehandling, offentlighed, tavshedspligt, awareness, dokumentation osv. Medarbejderen skal kende og efterleve detaljerede regelsæt. Kompetencen kan her omfatte selvstændig myndighedsudøvelse efter udstukne rammer eller assistance ved myndighedsudøvelse.

Kompetencen omfatter direkte kontakt med forskellige borgere, virksomheder og institutioner, hvilket forudsætter servicebevidsthed. Medarbejderen skal have forståelse for borgeren eller virksomhedens aktuelle situation, værdisæt, sociale situation, etniske baggrund og kulturelle orientering. Samt repræsentere den aktuelle sag og egen organisation på en klar, professionel og imødekommende måde.

Kompetencen forudsætter opmærksomhed på de særlige krav, der er til præcision i ordvalg ved myndighedsudøvelse. Medarbejderen skal kunne afstemme indholdet og formen for sin kommunikation med alle typer af modtagerens forventninger og forudsætninger. Medarbejderen skal i forlængelse heraf kunne håndtere konflikter. For nogle borgeres vedkommende vil afgørelser eller en verserende sagsbehandling kunne afstedkomme forskellige former for følelsesmæssige reaktioner som synligt nedtrykthed eller aggressive udfald. For virksomheder og institutioner vil utilfredshed med en afgørelse kunne føre til en klage eller retssag. Medarbejderen skal kunne håndtere de forskellige typer af konflikter, der kan affødes af myndighedsudøvelse.

Da jobområdet er præget af en stor grad af skriftlighed, herunder krav til at alle afgørelser er skriftlige, stiller jobområdet krav til de ansattes læse- og skrivefærdigheder. I en række funktioner indenfor jobområdet stilles der tillige krav om at kunne et eller flere fremmedsprog i tale og/eller skrift.

Kompetencen omfatter kendskab til de ledelsesteknologier og -koncepter der anvendes indenfor jobområdet. For nogle medarbejderen vedkommende skal de kunne bidrage til udvikling, implementering, formidling og evaluering af ledelsesteknologier og -koncepter.

Teknologi og arbejdsorganisering

Medarbejderne anvender i stort omfang IT-værktøjer og IT-baserede systemer. Disse værktøjer anvendes både til kommunikation, som skriveredskaber og som værktøjer til egentlig sagsbehandling.

Medarbejderen foretager webbaseret informationssøgning og informationsformidling.

Brugerne anvender i stort omfang de samme værktøjer, idet en række anmodninger og bidrag til myndighedsudøvelse indleveres af borgere, brugere og institutioner gennem webbaserede systemer til egenkontrol mv. Medarbejderne skal derfor kunne vejlede borgere, brugere og institutioner ved anvendelse af disse værktøjer, som derfor kræver gode brugerkompetencer i administrative IT-systemer samt forskellige IT-værktøjer hos AMU-målgruppen.

En stigende kompleksitet indenfor dele af jobområdet og en generel tendens til specialisering af opgaverne, brug af elektronisk kommunikation og det forhold at direkte ledelse og styring i stigende omfang erstattes af manualer og opgavestandarder, er medvirkende til, at ansatte i betydeligt omfang deltager selvstændigt ved tilrettelæggelse af arbejdet. Dette lægger op til forskellige former for teamorganisering, hvor grupper af medarbejdere bliver gjort ansvarlige for arbejdets udførelse indenfor de udstukne rammer.

Medarbejderne har indsigt i den digitale arbejdsflow og kan foreslå justeringer.

Særlige kvalifikationskrav, som er en forudsætning for udførelsen af jobbet, f.eks. certifikatkrav
Ingen.

Kompetencens udbredelse på arbejdspladser i jobområdet

Kompetencerne er relevante for samtlige arbejdspladser inden for jobområdet, men udfoldes forskelligt alt efter type af arbejdsplads, i hvilket omfang offentlig administration og sagsbehandling udgør en kernefunktion eller er en supplerende aktivitet. Af afgørende betydning er også de ansattes jobfunktioner, placering i organisationen og uddannelsesmæssige baggrund.

Beskrivelse af de tilhørende arbejdsmarkedsrelevante kompetencer

Sagsbehandling i den offentlige forvaltning

Kort beskrivelse af kompetencen og dens anvendelse i jobområdet

Kompetencen omfatter sagsbehandling på flere niveauer. Medarbejderne indgår i lovforberedende arbejde, og gennemfører sagsbehandling i tilslutning hertil. Medarbejderne forbereder sagsfremstilling til politisk behandling i form af notater, indstillinger og øvrig baggrundsviden som grundlag for beslutninger. En række medarbejdere foretager analyser som led i sagsfremstillinger og til brug ved administrative afgørelser. Medarbejderne dokumenterer med tal, tekst og grafer de indstillinger, der fremlægges i dokumenter. Medarbejderne sagsbehandler ved at udveksle dokumenter mellem myndigheder og borgere/virksomheder og myndigheder imellem. Medarbejderen samarbejder med og indhenter information fra mange typer af instanser som en integreret del af jobfunktionen. Kompetencen kan her omfatte tværfaglig, selvstændig sagsbehandling efter udstukne rammer eller assistance ved sagsbehandling.

Kompetencen forudsætter generelt samfundskendskab og organisationsforståelse til at kunne overskue konsekvenser af og formålet med sagsbehandling og et indgående kendskab til det ressortområde, hvor der foretages sagsbehandling, herunder evne til at følge med i den udvikling og de ændringer der er på området.

Kompetencen omfatter endvidere metodiske færdigheder til at kunne udforme notater, indstillinger og øvrig baggrundsviden som grundlag for beslutninger. Sagsbehandling kan være forbundet med særlige og detaljerede regler for udformning, offentlighed, tavshedspligt, dokumentation, awareness osv. Medarbejderen skal kende og efterleve disse detaljerede regelsæt.

Teknologi og arbejdsorganisering

Medarbejderne anvender elektroniske værktøjer og medvirker til implementering af de nye værktøjer. Her skal medarbejderen også være i stand til at vurdere om forskellige arbejdsopgaver eventuelt kan udføres af kontorrobotter, så opgaverne både effektiviseres og gøres mere bæredygtige.

En stigende kompleksitet indenfor dele af jobområdet og en generel tendens til specialisering af opgaverne, brug af elektronisk kommunikation og det forhold at direkte ledelse og styring i stigende omfang erstattes af manualer og opgavestandarder, er medvirkende til, at ansatte i betydeligt omfang deltager selvstændigt ved tilrettelæggelse af arbejdet. Dette lægger op til forskellige former for teamorganisering, hvor grupper af medarbejdere bliver gjort ansvarlige for arbejdets udførelse indenfor de udstukne rammer.

Medarbejderne har indsigt i den digitale arbejdsflow og kan foreslå justeringer.

Særlige kvalifikationskrav, som er en forudsætning for udførelsen af jobbet, f.eks. certifikatkrav
Ingen.

Kompetencens udbredelse på arbejdspladser i jobområdet

Kompetencerne er relevante for samtlige arbejdspladser inden for jobområdet, men udfoldes forskelligt alt efter type af arbejdsplads, i hvilket omfang offentlig administration og sagsbehandling udgør en kernefunktion eller er en supplerende aktivitet. Af afgørende betydning er også de ansattes jobfunktioner, placering i organisationen og uddannelsesmæssige baggrund.

Beskrivelse af de tilhørende arbejdsmarkedsrelevante kompetencer

Servicering og rådgivning af borgere og virksomheder

Kort beskrivelse af kompetencen og dens anvendelse i jobområdet

Medarbejderen skal have indsigt i og respektere den diversitet, der er i samfundet og dermed også blandt borgerne. Kompetencen omfatter serviceopgaver og rådgivning overfor flere forskellige brugergrupper, der efterspørger offentlige ydelser, herunder rådgivning og vejledning, indenfor offentlig sagsbehandling og myndighedsudøvelse. Medarbejderne formidler og vejleder om gældende regler og lovgivning til borgere og virksomheder, ofte samtidig med at de udøver forvaltning og sagsbehandling. Den direkte kontakt til forskellige borgere og virksomheder kræver awareness, hvor servicebevidsthed og forståelse for borgerens eller virksomhedens aktuelle situation, værdisæt, sociale situation, etniske baggrund og kulturelle orientering er centrale forudsætninger for at udøve kompetencen. Medarbejderen skal også kunne repræsentere egen organisation på en klar, professionel og imødekommende måde.

Kompetencen omfatter endvidere videresendelse eller visitering af en henvendelse til relevante personer og enheder. Dette kræver et overblik og grundlæggende viden om relevante instanser i og omkring egen organisation, der beskæftiger sig med offentlig forvaltning og sagsbehandling. Medarbejderen skal kunne skelne imellem hvorvidt de selv har kompetence og viden til at behandle en henvendelse, eller om den skal videresendes til anden instans. Kompetencen forudsætter dermed organisationsforståelse.

Medarbejderen skal kunne afstemme indholdet og formen for sin kommunikation med alle typer af modtagerens forventninger og forudsætninger. Medarbejderen skal evne at kommunikere både i skrift og tale både med borgere og virksomheder og med øvrige ansatte og enheder der varetager opgaver forbundet med offentlig administration og sagsbehandling.

Teknologi og arbejdsorganisering

Medarbejderne anvender i stort omfang IT-værktøjer og IT-baserede systemer. Disse værktøjer anvendes både til kommunikation, som skriveredskaber og som værktøjer til egentlig sagsbehandling. Brugere anvender i nogen grad de samme værktøjer, idet en række anmodninger og bidrag til sagsbehandling indleveres af borgere og brugere gennem webbaserede systemer. Medarbejderne skal derfor kunne vejlede borgere og brugere ved anvendelse af disse værktøjer. Herudover skal medarbejderen have en awareness.

En stigende kompleksitet indenfor dele af jobområdet og en generel tendens til specialisering af opgaverne, brug af elektronisk kommunikation og det forhold at direkte ledelse og styring i stigende omfang erstattes af manualer og opgavestandarder, er medvirkende til, at ansatte i betydeligt omfang deltager selvstændigt ved tilrettelæggelse af arbejdet. Dette lægger op til forskellige former for teamorganisering, hvor grupper af medarbejdere bliver gjort ansvarlige for arbejdets udførelse indenfor de udstukne rammer.

En tendens er endvidere, at møder og kommunikation er elektronisk, hvilket skaber en mere fleksibel og bæredygtig anvendelse af ressourcer.

Særlige kvalifikationskrav, som er en forudsætning for udførelsen af jobbet, f.eks. certifikatkrav
Ingen.

Kompetencens udbredelse på arbejdspladser i jobområdet

Kompetencerne er relevante for samtlige arbejdspladser inden for jobområdet, men udfoldes forskelligt alt efter type af arbejdsplads, i hvilket omfang offentlig administration og sagsbehandling udgør en kernefunktion eller er en supplerende aktivitet. Af afgørende betydning er også de ansattes jobfunktioner, placering i organisationen og uddannelsesmæssige baggrund.

Beskrivelse af de tilhørende arbejdsmarkedsrelevante kompetencer

Varetagelse af interne serviceopgaver i offentlig forvaltning

Kort beskrivelse af kompetencen og dens anvendelse i jobområdet

Kompetencen omfatter arbejdsopgaver forbundet med intern service. Det drejer sig om økonomistyring, indkøb, planlægning & tilrettelæggelse, herunder kvalitetssikring og dokumentation, personaleadministration og statistik, og til en vis udstrækning, udviklingsopgaver i forbindelse med omlægninger eller udlicitering/decentralisering af opgaver.

Kompetencen kræver bred indsigt og specifik viden på området til at kunne bistå organisationen og dens ansatte og ledere effektivt. Medarbejderen har derfor overblik over, og viden om relevante instanser i og omkring egen organisation, der beskæftiger sig med offentlig forvaltning og sagsbehandling. Da en del af udviklingsopgaverne søges finansieret ved hjælp af projektmidler, er overblik over og viden om puljer, fonde og ansøgningskriterier samt medvirken til udformning af ansøgninger også en del af kompetencen.

Kompetencen omfatter håndtering af den interne kunde/leverandør relation. Medarbejderen skal have forståelse for, og kunne se hvordan de bidrager til, kerneydelsen, der er offentlig service og sagsbehandling. De ansatte skal medvirke til at eget arbejde og jobfunktionen varetages i overensstemmelse med ledelsens udmeldinger og indenfor de udstukne økonomiske og øvrige ressourcemæssige rammer.

Kompetencen omfatter også håndtering og behandling af data, der overfor den øvrige organisation er af både generel karakter og indeholder fortrolige oplysninger. Medarbejderen skal kunne kommunikere internt i organisationen og med samarbejdspartnere. Ligeledes skal medarbejderen kunne håndtere den informationsteknologi, der er udbredt inden for jobområdet.

For visse jobfunktioner, fx økonomimedarbejdere, stilles der krav til de ansattes tal- og regne færdigheder samt forståelse for cirkulær økonomi og forretningsforståelse og håndtering af ikke økonomiske data i forhold til eks. CO₂/klimaaftryk. Andre medarbejdere skal have en omfattende viden om udbud og brug af statistik, fx for at dokumentere beskæftigelsesindsatsen eller arbejde med større mængder af data i regneark i forbindelse med projekter og projektopfølgning. For ansatte i indkøbsfunktion kræves kendskab til de regler, som indkøb i det offentlige er underlagt samt indsigt i og forståelse for bæredygtighed om opsamling af data og systematisering af data i forhold til gennemgang af værdikæder hos leverandører.

Myndighedsudøvelse er forbundet med særlige og detaljerede regler for udformning af afgørelser, sagsbehandling, offentlighed, tavshedspligt, inhabilitet, dokumentation osv. Selvom medarbejderne indenfor intern service ofte ikke er direkte underlagt disse regler, skal de fortsat kende til og have forståelse for omgang med denne type af regelsæt.

Teknologi og arbejdsorganisering

Medarbejderne anvender elektroniske værktøjer og medvirker til implementering af de nye værktøjer. Medarbejderen har kendskab til både de IT-værktøjer der anvendes generelt ved offentlig administration og sagsbehandling, og de IT-værktøjer og -systemer der anvendes i den specifikke jobfunktion. Eksempler på sådanne specifikke IT-værktøjer og -systemer er regnskabssystemer, planlægningsværktøjer og kvalitetsstyringssystemer, indkøbsmoduler og systemer til personaleregistrering og statistik.

Her skal medarbejderen også være i stand til at vurdere om forskellige arbejdsopgaver eventuelt kan udføres af kontorrobotter, så opgaverne både effektiviseres og gøres mere bæredygtige. Medarbejderne har indsigt i den digitale arbejdsflow og kan foreslå justeringer.

For en række medarbejdere i intern service er IT en kernefaglighed, hvorfor disse ansatte skal have et indgående kendskab både generelt til IT-værktøjer og -systemer og være eksperter på bestemte IT-værktøjer og -systemer. Herudover skal de have kompetencer inden for læring og kommunikation, så de kan videreformidle viden.

En stigende kompleksitet indenfor dele af jobområdet og en generel tendens til specialisering af opgaverne, brug af elektronisk kommunikation og det forhold at direkte ledelse og styring i stigende omfang erstattes af manualer og opgavestandarder, er medvirkende til, at ansatte i betydeligt omfang deltager selvstændigt ved tilrettelæggelse af arbejdet. Dette lægger op til forskellige former for teamorganisering, hvor grupper af medarbejdere bliver gjort ansvarlige for arbejdets udførelse indenfor de udstukne rammer.

Særlige kvalifikationskrav, som er en forudsætning for udførelsen af jobbet, f.eks. certifikatkrav
Ingen.

Kompetencens udbredelse på arbejdspladser i jobområdet

Kompetencerne er relevante for samtlige arbejdspladser inden for jobområdet, men udfoldes forskelligt alt efter type af arbejdsplads, i hvilket omfang offentlig forvaltning og sagsbehandling udgør en kernefunktion eller er en supplerende aktivitet. Af afgørende betydning er også de ansattes jobfunktioner, placering i organisationen og uddannelsesmæssige baggrund.

Aktuelt tilkoblede mål

Niveau kan angives ved enkeltfag.

Nummer, niveau og titel

**EUU Varighed
i dage**

Tilknyttet i perioden

Punkt 9: Evt.

Materiale:

Intet

Bemærkninger:

Det forventes, at der vil blive spurgt ind til begrundelser for beslutningen om at lade netværket overgå til en deltagerbetalingsmodel, håndteret af e-videncentret?

Behandling:

Til drøftelse