

Nummer: 2880
Titel: Viden- og forretningsservice
Kort titel: vid
Status: GOD
Godkendelsesperiode: 03-05-2022 og fremefter

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 projektorganiseret, 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 erhvervs erfaring.

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 indenfor viden- og forretningsservice 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 gæsteoptrædende, 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 kontakthorisont, 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 kundeanalyser 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	
25000	RKV før erhvervsuddannelse for voksne	AP	5,0	03-06-2022 og fremefter
40007	Regnskabsafstemninger ifm. årsafslutningen	AD	2,0	23-05-2022 og fremefter
40008	Årsafslutning af bogholderiet	AD	2,0	23-05-2022 og fremefter
40012	Personalejura i lønberegning	AD	2,0	23-05-2022 og fremefter
40013	Lønberegning og lønrapportering	AD	2,0	23-05-2022 og fremefter
40137	Fagunderstøttende dansk som andetsprog for F/I	AP	10,0	25-05-2022 og fremefter
40392	Ergonomi inden for faglærte og ufaglærte job	AD	2,0	25-05-2022 og fremefter
40425	Facilitering af udviklingen af en eventidé	AD	1,0	23-05-2022 og fremefter
40427	Økonomisk risikovurdering af events	AD	2,0	23-05-2022 og fremefter
40533	Introduktion til et brancheområde (F/I)	AP	40,0	25-05-2022 og fremefter
40995	Nye kunder via viral markedsføring	AD	2,0	23-05-2022 og fremefter
43343	Praktik for F/I	AP	48,0	25-05-2022 og fremefter
43766	Interkulturel kompetence i jobudøvelsen	AD	3,0	09-05-2022 og fremefter
44309	Udarbejdelse af årsregnskabet	AD	2,0	23-05-2022 og fremefter
44373	Anvendelse af præsentationsprogrammer	AD	2,0	09-05-2022 og fremefter
44383	Medarbejderen som deltager i forandringsprocesser	AD	2,0	09-05-2022 og fremefter
44396	Præsentationsteknik i administrative funktioner	AD	3,0	09-05-2022 og fremefter
44853	Kommunikation og konflikthåndtering - service	AE	3,0	09-05-2022 og fremefter
44978	Jobrelateret fremmedsprog med nuanceret ordforråd	AD	5,0	25-05-2022 og fremefter
44979	Jobrelateret fremmedsprog med basalt ordforråd	AD	5,0	25-05-2022 og fremefter
45215	Grundlæggende faglig regning	AP	2,0	25-05-2022 og fremefter
45347	Grundlæggende faglig matematik	AP	3,0	25-05-2022 og fremefter
45511	Faglig læsning	AP	2,0	25-05-2022 og fremefter
45536	Faglig skrivning	AP	3,0	25-05-2022 og fremefter
45545	Dansk som andetsprog for F/I, basis	AP	40,0	25-05-2022 og fremefter
45567	Dansk som andetsprog for F/I, alment niveau	AP	40,0	25-05-2022 og fremefter
45569	Dansk som andetsprog for F/I, udvidet niveau	AP	40,0	25-05-2022 og fremefter
45571	Fagunderstøttende dansk som andetsprog for F/I	AP	10,0	25-05-2022 og fremefter
45572	Dansk som andetsprog for F/I, basis	AP	40,0	25-05-2022 og fremefter
45573	Dansk som andetsprog for F/I, alment niveau	AP	40,0	25-05-2022 og fremefter
45574	Dansk som andetsprog for F/I, udvidet niveau	AP	40,0	25-05-2022 og fremefter
45958	Økonomiske styring af lageret	AD	2,0	23-05-2022 og fremefter
45959	Likviditetsstyring	AD	1,0	23-05-2022 og fremefter
45960	Kontering af køb, salg, drift af biler og ejendom	AD	2,0	23-05-2022 og fremefter
45961	Kreditorstyring	AD	1,0	23-05-2022 og fremefter
45962	Kontoplaner og virksomhedens rapporteringsbehov	AD	2,0	23-05-2022 og fremefter
45963	Konteringsinstrukser	AD	1,0	23-05-2022 og fremefter
45964	Debitorstyring	AD	2,0	23-05-2022 og fremefter
45965	Placering af resultat- og balancekonti	AD	2,0	23-05-2022 og fremefter
45967	Registreringsmetoder ved virksomhedens drift	AD	2,0	23-05-2022 og fremefter
45969	Daglig registrering i et økonomistyringsprogram	AD	2,0	23-05-2022 og fremefter
45970	Værdiansættelse af elementerne i årsregnskabet	AD	3,0	23-05-2022 og fremefter
45972	Opstilling og analyse af årsregnskabet	AD	2,0	23-05-2022 og fremefter
45973	Likviditets- og balancebudgettering	AD	2,0	23-05-2022 og fremefter
47071	Controlling af omkostninger og investeringer	AD	2,0	23-05-2022 og fremefter
47073	Controlling af salgs- og debitorområdet	AD	2,0	23-05-2022 og fremefter
47298	Referat- og notatteknik	AD	2,0	09-05-2022 og fremefter
47299	Skriftlig kommunikation - sprog og sprogbrug	AD	2,0	09-05-2022 og fremefter
47300	Tekster på papir - formulering og opbygning	AD	2,0	09-05-2022 og fremefter
47302	Virksomhedens sprogpolitik i praksis	AD	1,0	09-05-2022 og fremefter
47379	Udarbejdelse og afstemning af lønsedler	AD	2,0	23-05-2022 og fremefter
47380	Overenskomster mm. i lønberegning	AD	2,0	23-05-2022 og fremefter

Nummer, niveau og titel	EUU	Varighed i dage	Tilknyttet i perioden
47381 Bilagsbehandling med efterfølgende kasserapport	AD	2,0	23-05-2022 og fremefter
47382 Anvendelse af periodisk beregning og registrering	AD	2,0	23-05-2022 og fremefter
47560 Segmentering og målgruppevalg i markedsføring	AD	2,0	23-05-2022 og fremefter
47562 Valg af markedsføringskanal	AD	2,0	23-05-2022 og fremefter
47629 Markedsføring i praksis	AD	3,0	23-05-2022 og fremefter
47632 Den personlige uddannelses- og jobplan	AA	2,0	25-05-2022 og fremefter
47668 Grundlæggende faglig regning	AP	2,0	25-05-2022 og fremefter
47669 Grundlæggende faglig matematik	AP	3,0	25-05-2022 og fremefter
47670 Faglig læsning	AP	2,0	25-05-2022 og fremefter
47671 Faglig skrivning	AP	3,0	25-05-2022 og fremefter
48049 Arbejds miljø 1 i faglærte og ufaglærte job	AD	2,0	25-05-2022 og fremefter
48050 Arbejds miljø 2 i faglærte og ufaglærte job	AD	2,0	25-05-2022 og fremefter
48296 Indtjeningsoptimering	AD	2,0	23-05-2022 og fremefter
48569 Introduktion til det danske arbejdsmarked (F/I)	AP	5,0	25-05-2022 og fremefter
48596 Ergonomi inden for ufaglærte og faglærte job (F/I)	AA	3,0	25-05-2022 og fremefter
49032 Controlling af kreditor, indkøb og lager	AD	2,0	23-05-2022 og fremefter
49234 EUD-Praktikvejledning - for den daglige oplærer	AF	1,0	25-05-2022 og fremefter
49328 Grundlæggende eventkoordinering	AD	25,0	23-05-2022 og fremefter
49435 Tolke eksisterende regneark til analyse	AD	1,0	23-05-2022 og fremefter
49437 Virksomhedens budgetter	AD	3,0	23-05-2022 og fremefter
49438 Værdi og kvalitet i oplevelser og events	AD	2,0	23-05-2022 og fremefter
49556 Anvendelse af sociale medier i virksomheden	AD	3,0	09-05-2022 og fremefter
49580 EUD-Praktikvejledning for den uddannelsesansvarl	AF	1,0	25-05-2022 og fremefter
49791 Daglig økonomi i servicevirksomheden	AD	2,0	23-05-2022 og fremefter
49889 Drejebog for events	AD	2,0	23-05-2022 og fremefter
49890 Kommunikation om og ifm. events	AD	2,0	23-05-2022 og fremefter
49891 Bæredygtighed og miljø ved afvikling af events	AD	2,0	23-05-2022 og fremefter
49893 Cirkulær forretningsforståelse - adm. medarbejdere	AD	2,0	23-05-2022 og fremefter