

# Det administrative område

## Præsentationsteknik

**44396 - Præsentationsteknik i administrative funktioner**

**Varighed: 3 dage**

Deltageren kan i forbindelse med administrative funktioner selvstændigt planlægge, forberede og gennemføre en effektiv præsentation af et konkret emne eller projekt ved anvendelse af hensigtsmæssige præsentationsteknikker og præsentationsværktøjer, udvalgt på baggrund af målgruppen for præsentationen. Efter præsentationen kan deltageren evaluere forløbet, ved brug af selvevaluering eller gennem deltagerevaluering.

## Lean

**40370 - Lean i administrative funktioner**

**Varighed: 1 dag**

Deltageren har basal viden om leanværktøjer og kan vurdere betydning af at iværksætte lean-processer i egne administrative arbejdsfunktioner. Deltageren kan anvende simple leanværktøjer, fx afdække spild, og vælge arbejdsprocesser, der er velegnet som udgangspunkt for en optimering.

**40371 - Optimering ved 5S af den administrative funktion**

**Varighed: 1 dage.**

Deltageren kan analysere de administrative arbejdsgange, der er almindeligt forekommende på arbejdspladsen og kan på den baggrund i samarbejde med andre planlægge og gennemføre en optimeringsproces for den administrative funktion ved brug af leanværktøjet 5S.

**40372 - Lean-kortlægning af værdistrøm i administration**

**Varighed: 2 dage.**

Deltageren kan kortlægge værdistrømme inden for egne administrative arbejdsfunktioner og i samarbejde med andre anvende metoderne fra en værdistrømsanalyse til effektivisering af arbejdsprocesserne. Med baggrund i de processer, givne informationer, varer, viden eller serviceopgaver gennemløber, kan deltageren foreslå indsatsområder der er velegnede til optimering.

**40413 - Planlægning af systematisk informationsindsamling**

**Varighed: 2 dage.**

Deltageren kan vurdere fordele og ulemper ved forskellige former for informationsindsamling, eksempelvis spørgeskema, telefonisk eller elektronisk indsamling mv., i forhold til den aktuelle opgave. Deltageren kan vælge den optimale metode for informationsindsamlingen og efterfølgende planlægge og gennemføre virksomhedens informationsindsamling således, at denne er relevant og effektiv i forhold til formålet med opgaven, samt let at efterbehandle.

**44287 - Virksomheds vurdering af kunder, lev. og konkurrenter**

**Varighed: 2 dage.**

Deltageren kan omskrive officielle årsrapporter til analyseformål, og kan på denne baggrund foretage analyse og virksomhedsvurdering. Deltageren kan endvidere indhente relevante sammenlignende oplysninger af virksomheder.

## Tilrettelæggelse

**44377 - Møde- og konferencetilrettelæggelse**

**Varighed: 3 dage.**

Deltageren kan tilrettelægge og udføre administrative funktioner i forbindelse med møder og konferencer samt foretage den fornødne administrative opfølgning herpå. Deltageren kan vurdere valg af mødetype og arbejdsform i forhold til mødeformål, samt udarbejde tids- og handlingsplan, dagsorden og program for konferencer.

Deltageren kan varetage reservationer, klargøring og forplejning i forbindelse med afholdelse af møder eller konferencer samt planlægge hotelindkvartering og transport.

## Projektudvikling

**45987 - Projektudvikling og gennemførelse**

**Varighed: 2 dage**

Deltagerne kan omsætte ideer til praktisk gennemførlige projekter. I forbindelse med udformningen af projektet, kan deltageren formulere mål og formål med projektet samt vælge, hvilket projektdesign, der egner sig bedst til løsningen af den konkrete opgave. Deltageren kan medvirke i udarbejdelsen af handlingsplaner for projektets faser, inkl. hoved- og delmål, herunder udarbejdelse af aktivitets- og ressourceoversigt. Deltageren kan desuden udarbejde et forslag til en tidsplan til at styre efter.

## Projektarbejde

**45988 - Projektorienteret arbejde**

**Varighed: 2 dage**

Deltageren kan i det daglige, arbejde projektorienteret og dermed medvirke til gennemførelse af projekter. I den forbindelse kan deltageren identificere egne og andres roller, opgaver og ansvar i forhold til en projektgruppe. Deltageren kan kommunikere egne synspunkter klart, give konstruktiv feedback og håndtere evt. konflikter i en projektgruppe. Deltageren forstår vigtigheden af at vidensdele og kan anvende kreative problemløsningsmetoder så løsningsforslag er kreative, innovative og målrettede. Deltageren har desuden viden om hvordan projektet er placeret i forhold til den øvrige organisation og hvilke beføjelser og kompetencer dette indebærer.

# Det administrative område

## **45989 - Udarbejdelse af projektrapporter**

**Varighed: 2 dage.**

Deltageren kan udarbejde en problemformulering, der er styrende for projektarbejde og rapportskrivning samt afgrænse et problemområde således at der er foretaget bevidst til- og fravalg. Deltageren kan konkludere på en analyse og opbygge en projektrapport således at der er sammenhæng imellem problemformulering, analyse og konklusion. Endelig kan deltageren præsentere resultatet af projektet i rapportform, anvende retningslinjer for god rapportskrivning og omsætte projektets hovedkonklusioner i kort form, eksempelvis som nyhed på nettet, intern nyhedsformidling mv.

## **Planlægning og prioritering**

### **45985 - Mål og strategier for administrative medarbejdere**

**Varighed: 2 dage.**

Deltageren kan i samarbejde med kollegaer og ledelsen bidrage til at nedbryde organisationens overordnede mål til handlingsorienterede delmål for det administrative område og udlede konsekvenserne heraf i forhold til egen funktion og opgaveløsning. Deltageren kan gennem kendskab til virksomhedens overordnede mål medvirke til at fastlægge strategier for målopfyldelse for administrative medarbejders funktioner, f.eks. virksomhedens aktuelle service- og kvalitetsmål.

### **45986 - Arbejdsplanlægning i den administrative funktion**

**Varighed: 2 dage**

Deltageren kan udføre planlægningsopgaver, f.eks. sagsbehandlings-, disponerings- og kontrolopgaver på egne og virksomhedens administrative funktions vegne samt vurdere hvorvidt en opgave kan løses på arbejdspladsen eller som distancearbejde. Deltageren kan beskrive egne og andre administrative medarbejders opgaver som udgangspunkt for planlægning samt give information om, og foretage opfølgning på, planlagte arbejdsopgaver. Deltageren kan justere i planlægning, tildeling og prioritering af administrative opgaver. Deltageren kan anvende relevante planlægningsværktøjer og metoder.

## **Kvalitetsudvikling**

### **45990 - Kvalitetsudvikling af den administrative funktion**

**Varighed: 2 dage.**

Deltageren kan forholde sig til almindeligt forekomne/standardiserede kvalitetskrav fra kunder, leverandører og interne samarbejdsrelationer i forhold til udførelse af konkrete administrative opgaver. Deltageren kan vurdere egne arbejdsgange i forhold til mulige kvalitetsforbedringer i relation til virksomhedens fastsatte mål og/eller rammer og på den baggrund deltage i kvalitetsudvikling af den administrative funktion så optimal ressourceudnyttelse sikres.

Deltageren har viden om almindelige forekomne/standardiserede kvalitetskrav og principperne i kvalitetsstyring i forhold til konkrete opgaver. Deltageren har viden om, og kan anvende relevante kvalitetsudviklingsværktøjer.

## **Kundeservice**

### **45991 - Kundeservice i administrative funktioner**

**Varighed: 1 dage.**

Deltageren kan yde god kundeservice i overensstemmelse med virksomhedens mål, strategier og serviceprofil som grundlag for indfrielse af kunde forventninger, således at et højt serviceniveau opleves og fremmes i tilknytning til udførelsen af administrative opgaver, som f.eks. sagsbehandling og kunde-kontakt. Deltageren kan ved sin sprogbrug og adfærd matche de enkelte kundetyper og kender betydningen af god kundeservice for virksomhedens omdømme.

## **40012 - Personalejura i lønberegning**

**Varighed: 2 dage**

Deltageren kan arbejde med lønberegninger i virksomhedens personale/regnskabsafdeling i overensstemmelse med den gældende lovgivning på området.

Deltageren kan søge informationer om gældende love og regelsæt inden for lønområdet, eksempelvis funktionærloven, ferieloven, dagpengeloven, barsel mv. og kan anvende denne viden ved varetagelsen af det administrative arbejde i regnskabsafdelingen, herunder lønberegninger bl.a. ved medarbejdernes sygdom, barsel og ved ansættelser/fratræden.

## **Løn: Lønsedler**

### **40011 - Udarbejdelse og afstemning aflønsedler**

**Varighed: 2 dage**

Deltageren kender de enkelte poster der indgår i en lønseddel og kan foretage en korrekt udregning og bogføring af løn. Deltageren kan foretage afstemning mellem lønudbetaling og bogholderiet samt foretage indberetninger til myndighederne. Ved udarbejdelsen af lønsedler er deltageren bekendt med såvel de gældende overenskomster som den gældende lovgivning, og kan anvende den viden ved lønberegninger.