

Nummer: 2275
Titel: Administration
Kort titel: adm
Status: GOD
Godkendelsesperiode: 11-09-2014 og fremefter

Beskrivelse af jobområdet

Definition af jobområdet

Administration er enten en selvstændig funktion, hvor kernen i arbejdet er generelle administrative opgaver, eller en funktion, hvor administration er den bagvedliggende kompetence, der understøtter medarbejderens kernefaglighed.

Overordnet kan arbejdsopgaverne for medarbejdere på det administrative område inddeles i to kategorier: udadvendte og indadvendte opgaver. De udadvendte administrative opgaver finder sted i forhold til kunder og brugere, fx i forhold til salg, indkøb og kundeservice. De indadvendte administrative arbejdsopgaver er vendt mod organisationen selv, fx lønadministration, data- og sagsbehandling.

De jobfunktioner, som kendetegner det administrative område, dækker alt fra simple og rutinemæssige administrative opgaver som fx arkivering, journalisering, telefonomstilling, postsortering, referatskrivning og almindelige regnskabs- og bogføringsopgaver til avancerede opgaver, som fx kommunikationsopgaver, sagsbehandling, planlægning og koordinering af opgaver.

Fælles er, at det i stigende grad forventes, at den administrative medarbejder er rutineret bruger af de it-værktøjer, som har relevans for jobbet, det være sig kontor- og økonomiprogrammer, web, sociale medier mv. Nogle medarbejdere skal have it-kompetencer på superbrugerniveau, så de kan hjælpe deres ledelse og kolleger med viden og instruktion.

Jobområdet præges af stigende brug af outsourcing, teknologi og gør-det-selv løsninger. Denne udvikling medfører en forskydning i de administrative funktioner fra at være udførende til i højere grad at forberede, styre og kontrollere processer. Det øger kravene til helhedsforståelse, selvledelse, evnen til at løse problemer og til at bidrage til innovation i forhold til de klassiske administrative discipliner inden for kundekontakt, it, økonomi, jura, kommunikation, salg/indkøb mv. Afhængigt af arbejdsorganiseringen vil denne udvikling påvirke de administrative medarbejderes dagligdag, og kompetencebehovet er tilsvarende differentieret inden for uddannelsesområdet.

En af konsekvenserne ved forskydningen i de administrative opgaver er, at den administrative medarbejder i stigende grad skal varetage forskellige jobfunktioner, og nye typer opgaver føjer sig til de kernefaglige opgaver. De administrative jobs er blevet endnu mere specialiserede og har fået større faglig kompleksitet. Det gælder bl.a. udviklings- og projektopgaver, dokumentation og kvalitetssikring, planlægning, vejledning og kommunikations- og formidlingsopgaver i skrift og tale samt opgaver, der omfatter brug af it, herunder web og sociale medier.

Den administrative medarbejder får større samarbejds- og kontaktflader internt i forhold til ledelse og kolleger og eksternt i forhold til borgere, samarbejdspartnere og kunder. Det gælder fx inden for økonomi og regnskab, sagsbehandling, HR-administration og -udvikling, ledelse og logistik.

Den teknologiske udvikling påvirker kravene til den administrative medarbejder, både når udviklingen sker inden for de generelle it-programmer, og når der indføres nye teknologier i andre led i virksomheden. I rapporten "Digitalisering af dansk erhvervsliv", fra Irisgroup, januar 2013, fremhæves otte centrale teknologier og trends som afgørende for værdiskabelsen i erhvervslivet: internettets fortsatte ekspansion, mobile enheder, cloud computing, intelligente produkter, digitale serviceydelser, digitale forretningsmodeller, online brugerinvolvering via sociale medier og "Big data" (data om kunders adfærd). Disse trends påvirker den administrative medarbejders arbejdsopgaver og medfører en øget efterspørgsel efter kompetencer inden for digital navigation og kommunikation.

De øgede kompetencekrav opstår i et digitalt krydspres mellem kunder, leverandører, konkurrenter og den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi. Virksomhederne efterspørger administrative medarbejdere med nyeste digitale kompetencer. Det gælder både i bredden for at sikre og innovere den tværgående behandling af virksomhedens registrerede data og i dybden for at kunne håndtere de mange forskellige værktøjer.

Øget anvendelse af ny teknologi medfører, at interne administrative opgaver tids- og prioriteringsmæssigt er i tilbagegang. Mange arbejdsopgaver bortfalder eller automatiseres/digitaliseres og integreres i andre arbejdsopgaver. Til gengæld er de udadvendte funktioner som kundeservice og projektorienterede opgaver i vækst. Når kommunikationen digitaliseres, medfører det også ændrede krav til de administrative medarbejders digitale kommunikationskompetencer.

Der bliver i fremtiden behov for såvel specialister som generalister, der kan håndtere mange arbejdsopgaver og roller. Medarbejdernes forretningsforståelse og omstillingsparathed er generelt vigtig, men da der inden for jobområdet er en stor spredning i såvel arbejdsopgaver som i virksomhedsprofiler, vil der være stor forskel på, hvor udpræget tendenserne viser sig.

Typiske arbejdspladser inden for jobområdet

Administrative arbejdspladser findes stort set i alle virksomheder. Der er dog stor forskel på medarbejdernes rolle i forhold til de øvrige medarbejdergrupper bl.a. afhængig af størrelsen på virksomheden. Hvis virksomheden eller organisationen er lille, omfatter funktionen mange forskellige typer af arbejdsopgaver fra økonomi, regnskab over superbruger på it-systemer til receptionsarbejde. Hvis virksomheden er stor, vil der derimod hyppigt være en mere specialiseret opdeling af arbejdsopgaverne. Medarbejdere på det administrative område skal typisk varetage funktioner inden for økonomi, statistik, teknologianvendelse, informationsbehandling, intern service, planlægning, projektstyring, oplæring, organisationsudvikling, kommunikation og kundeservice.

Medarbejderne på arbejdspladserne inden for jobområdet

Den primære målgruppe, hvor administration er den vigtigste funktion, skønnes at udgøre ca. 200.000 personer, mens målgruppen udgør ca. 386.000, hvis der også indregnes personer, hvor varetagelsen af administrative funktioner ikke er den primære funktion. Inden for Administration er der en overrepræsentation af kvinder: 76 % mod 24 % mænd. Omkring halvdelen af målgruppen er mellem 35 og 54 år; 27 % er 35-44 år og 26 % er 45- 55 år. Størstedelen - 54 % - af de ansatte inden for målgruppen har en erhvervsfaglig uddannelse, mens 18 % har grundskole som højeste gennemførte uddannelse. 16 % er ansat på arbejdssteder med 21-100 ansatte, mens hele 54 % er beskæftiget på store arbejdssteder med over 100 ansatte.

Arbejdsorganisering på arbejdspladserne inden for jobområdet

Administrative opgaver løses i stigende omfang i tværgående funktioner og i samarbejde med andre personalegrupper, hvilket øger kompetencekravene til helheds- og forretningsforståelse. Der sker samtidig en centralisering af økonomi-, løn- og personaleadministration enten i form af enheder internt i virksomheden eller ved outsourcing. Begge løsninger medfører ændrede kompetencekrav.

Endvidere er mange virksomheder udfordret af globalisering og af den økonomiske krise. Trods nedskæringer og omstillinger er administration stadig en stor og dyr arbejdsopgave for danske virksomheder, og yderligere effektivisering af administrationen er derfor en kilde til forøgelse af produktiviteten og forbedring af konkurrenceevnen.

Omstillings- og effektiviseringsprocesserne administreres og implementeres i vidt omfang af administrative medarbejdere. Dette sker bl.a. ved innovation af virksomhedernes systemer og arbejdsgange.

Grænseskillet mellem funktionerne forsvinder. Nye arbejdsopgaver opstår i forbindelse med indførelse af nye digitale løsninger, og den administrative medarbejder får nye arbejdsfunktioner i takt med, at klassiske sekretæropgaver, såsom referatskrivning og korrespondance, integreres i andre arbejdsprocesser, som enten varetages af administrative medarbejdere eller overtages af fx mellemledere. Det bevirker, at organiseringen af arbejdet forandres. Nye organisationsstrukturer går i retning af decentralisering af beslutningskompetencen ned gennem organisationen og udbredelse af selvledelse, medstyrende eller selvstyrende teams, projektorganisering mv. Administrative medarbejdere indgår i stigende omfang aktivt i projekter samtidig med, at de varetager driftsopgaver. Medarbejderne arbejder alene og løser selvstændige arbejdsopgaver, men er i høj grad afhængige af omgivelserne, og de indgår i teams, arbejdsgrupper m.m.

Forandringskompetencer som fx åbenhed, fleksibilitet, selvledelse, individuelt ansvar, ansvar for egen læring, videndeling, helhedsorientering, faglig og organisatorisk mobilitet og generalist i stedet for specialist er væsentlige kompetencer i bevægelsen mod nye former for arbejdsorganisering.

Beskrivelse af de tilhørende arbejdsmarkedsrelevante kompetencer

It- og systemanvendelse i administrative jobfunktioner

Kort beskrivelse af kompetencen og dens anvendelse i jobområdet

I dag er it- og telesystemer integreret i praktisk talt alle administrative arbejdsopgaver. Til varetagelse af generelle opgaver anvender medarbejderne it-systemer i forbindelse med fx kommunikation, kalenderstyring, mail, ressourceplanlægning og dataudtræk til fx statistikker og præsentation. Inden for fx web- og intranetvedligehold og -udvikling, regneark, økonomi/ERP, e-handel, branding via sociale medier og blogs mv. arbejder administrative medarbejdere i dag mere tværgående i organisationen og kunderettet med opgaver, der bærer præg af såvel drift som udvikling.

Anvendelsen af teknologi har en stigende indflydelse på det administrative arbejdsområde, hvilket bl.a. ses i en øget digitalisering inden for fx lønsystemer, elektronisk fakturering, behandling af kundedata, ordrelæsning, indberetninger til offentlige myndigheder og andre former for automatiseret dataudveksling, dvs. en mere integreret og tværgående it-anvendelse.

Administrative medarbejdere deltager i stadig større omfang i implementering af it-systemer og håndteringen af digitale løsninger såsom cloudløsninger og i ressourceplanlægning lige som de i nødvendig udstrækning påtager sig rollen som superbrugere. De behersker virksomhedens planlægnings-, styrings- og kommunikationssystemer, fx inden for en kontorpakke, og besidder digitale navigationskompetencer i forhold til tværgående it-systemer. Medarbejderne kan formulere og søge hjælp fra kolleger, it-ansvarlige og/eller eksterne leverandører med henblik på at opretholde drift og sikre planlagt udvikling.

Teknologi og arbejdsorganisering

It-anvendelse bevæger sig fra en simpel til en integreret anvendelse, når it-systemer i stadig stigende grad integreres i alle arbejdsfunktioner, brugergrænseflader ændres og it-systemernes kompleksitet øges. Disse forandringer medfører organisatoriske tilpasninger og forudsætter, at medarbejderne tilegner sig en digital navigationskompetence, der sikrer, at de omstiller, tilpasser og udvikler sig i takt med nye digitale muligheder.

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

Kompetencens udbredelse på arbejdspladser i jobområdet

Alle medarbejdere søger og behandler data og information via såvel standardiserede som branchespecifikke it-systemer i relation til korrespondance, sagsbehandling, ressource- og projektstyring, planlægning, kalenderstyring, mail, økonomi, statistik mv.

Beskrivelse af de tilhørende arbejdsmarkedsrelevante kompetencer

Kommunikation og formidling i den administrative jobfunktion

Kort beskrivelse af kompetencen og dens anvendelse i jobområdet

Administrative medarbejdere udfører mundtlige og skriftlige kommunikations- og formidlingsopgaver i forhold til kolleger, kunder, leverandører og samarbejdspartnere. Det sker i et sprog, som er korrekt, nuanceret og afstemt efter situationen såvel face-to-face, telefonisk som i teknologibåret form.

Administrative medarbejdere optræder i en formidlerrolle - mundtligt og skriftligt, på dansk eller et fremmedsprog - når de videndeler, rådgiver eller vejleder med sigte på at opnå løsninger og værdi for virksomheden. Formidlingsopgaver får større fokus, og opgaverne løses som en integreret del af den samlede opgaveløsning. Formidlingskompetencer kan fx være klar kommunikation, forståelse for målgruppe og pædagogik, metode/proces, konflikthåndtering etc.

Med flere formidlingsopgaver får medarbejderne internt i virksomheden en mere direkte faglig kontaktflade til kolleger, ledere m.fl. Medarbejderne kan her fungere som instruktører eller vejledere for elever og nye kolleger, og de skal således være sig bevidst om rollen som kulturbærere. Det afstedkommer behov for kommunikative kompetencer som aktiv lytning, aflæsning af kropssprog, spørgeteknik og konstruktiv feedback samt de sociale og faglige kompetencer, det kalder på for at kunne videndele og deltage i oplæring af andre medarbejdere eller elever.

Også i forhold til eksterne kunder og samarbejdspartnere udvides kontaktfladen og behovet for effektiv kommunikation. Online formidling og kommunikation via fx elektroniske sociale medier stiller nye krav til medarbejderne om fx helheds- og forretningsforståelse.

Teknologi og arbejdsorganisering

Anvendelsen af it-værktøjer og -systemer spiller en central rolle for medarbejdernes samlede kommunikationsadfærd. Medarbejderne indgår i forskellige arbejdsorganiseringer lige fra énmandsfunktioner til selvstyrende teams og projektorganisationer både nationalt og internationalt. En række udviklingstendenser, som vil påvirke formidling, er bl.a. større fokus på målgrupper og på kvalitet, øget inddragelse af informations- og kommunikationsteknologi (ikt) og en øget grad af personlig kontakt.

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

Kompetencens udbredelse på arbejdspladser i jobområdet

Alle medarbejdere varetager kommunikative opgaver. Sproglige og kulturelle kompetencer er almene i jobområdet, mens fremmedsproglige kompetencer især er essentielle i virksomheder, som har kunder eller samarbejde over landegrænsen eller inden for brancher, hvor der ansættes medarbejdere med anden nationalitet.

Beskrivelse af de tilhørende arbejdsmarkedsrelevante kompetencer

Organisationsudvikling gennem administrativ forretningsforståelse

Kort beskrivelse af kompetencen og dens anvendelse i jobområdet

Konjunkturændringer og stigende konkurrence på alle parametre nødvendiggør omstrukturering i hele virksomheden og herunder også administrationen med sigte på forøgelse af produktiviteten og forbedring af konkurrenceevnen for hele virksomheden. I den forbindelse deltager administrative medarbejdere i implementeringen af omstillings- og effektiviseringsprocesser, og de er gennem fx selvledelse og procesinnovation med til at sikre, at fx nye systemer og sagsgange fungerer optimalt.

Det betyder blandt andet at det i stigende grad forventes af de administrative medarbejdere at de kan handle ud fra viden om virksomhedens visioner, mål, strategier og værdigrundlag, og på basis af forretningsforståelse og kundefokus kan bidrage aktivt til organisationsudvikling igennem optimering af arbejdsgange.

Virksomhedens administration udgør endvidere et nøgleområde i dens bestræbelser på effektivisering i og med at medarbejderne medvirker administrativt ved opfølgning og rapportering i forbindelse med strategisk planlægning og implementering af handlingsplaner

Når opgaver og processer effektiviseres eller bortfalder kræver det, at medarbejderne er i stand til at opsøge nye muligheder for opgaveløsning, job- og kompetenceudvikling, og at de proaktivt udvider deres ansvarsområder og indgår i beslutningsprocesser og projektorienteret opgaveløsning for at fastholde deres job og/eller øge jobindholdet i eget job. Det ses blandt andet at ved at nogle administrative medarbejdere i højere grad end tidligere har fået en rolle som projektsekretær og /eller administrativ projektansvarlig. At være projektsekretær kræver, at medarbejderen har overblikket over de praktiske og administrative forhold ved gennemførelsen af udviklingsrelaterede projekter: De servicerer og koordinerer i forhold til den øvrige projektgruppes arbejde for at optimere virksomhedens ressourcer.

Teknologi og arbejdsorganisering

Medarbejderne anvender it-værktøjer og digitale systemer, herunder ERP, til registrering, håndtering af blanketter, opfølgning, ressource- og projektplanlægning, rapportering og indberetninger, hvilket stiller krav om digitale navigationskompetencer.

Kravene om organisatoriske tilpasninger og effektivisering forudsætter, at medarbejderne evner at arbejde selvstændigt, udviser initiativ og tager ansvar, uanset om de arbejder i teams, projektgrupper eller alene.

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

Kompetencens udbredelse på arbejdspladser i jobområdet

I takt med at administrative medarbejdere inddrages i beslutningsprocesser, udviser forretningsforståelse og bidrager til organisationens udvikling og værdiskabelse, udbredes disse kompetencer i jobområdet.

Beskrivelse af de tilhørende arbejdsmarkedsrelevante kompetencer

Serviceopgaver i administrationen

Kort beskrivelse af kompetencen og dens anvendelse i jobområdet

Krav fra virksomheder om større effektivitet og omkostningsbevidsthed stiller øgede krav til administrative medarbejdere om såvel brede som mere specialiserede kompetencer. Det gælder inden for fx selvstændig sagsbehandling, sags- og produktionsstyring, daglig drift, registrering, databehandling, kvalitetssikring, indberetninger, projekt- og analysearbejde og arbejdsmiljø.

Administrative medarbejdere udfører i overensstemmelse med virksomhedens servicekoncept og procedurer for kvalitetssikring en række traditionelle serviceopgaver i virksomheden, herunder håndtering af post og mail, telefonbetjening, mødeplanlægning og referatskrivning.

Ved opgaveløsning er en forståelse for virksomhedens styringsvilkår, herunder drift og udvikling, servicekoncept og værdisæt nødvendig. Medarbejderen skal som led i værdikæden levere serviceydelser af værdi for såvel kunder som virksomheden. Medarbejderne arbejder med virksomhedens produkter og ydelser under hensyntagen til relevante retslige regler.

Teknologi og arbejdsorganisering

I de administrative opgaver arbejder medarbejderne med digitale systemer, herunder arkiveringsstyring, fx ESDH (Elektronisk Sags- og DokumentHåndtering), kundestyring, fx CRM-systemer (Customer Relationship Management) og økonomistyring, fx ERP-systemer (Enterprise Resource Planning).

Rutineprægede og specialiserede arbejdsopgaver består, mens nye, mere analyse-, projekt- og udviklingsorienterede opgaver opstår og naturligt ansporer til nye former for arbejdsorganisering og en stadig mere udbredt anvendelse af integrerede og avancerede it-systemer. Medarbejderne indgår i meget forskellige arbejdsorganiseringer lige fra enmandsfunktioner til selvstyrende teams og projektorganisationer både nationalt og internationalt.

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

Kompetencens udbredelse på arbejdspladser i jobområdet

Alle medarbejdere løser i større eller mindre omfang administrative serviceopgaver.

Beskrivelse af de tilhørende arbejdsmarkedsrelevante kompetencer

Økonomi og statistik i den administrative jobfunktion

Kort beskrivelse af kompetencen og dens anvendelse i jobområdet

Medarbejderne varetager opgaver inden for eksempelvis finansbogføring, kreditorbehandling og -bogføring, betalinger, fakturering, debitorbehandling og -opfølgning, afstemninger (moms, bank m.m.), momsafregning, lønadministration og rapportering. De varetager endvidere administrative arbejdsopgaver forbundet med pengetransaktioner fx ved ind- og udbetalinger og opgørelser til pengeinstitutter.

Medarbejderne udfører beregninger af fx nøgletal for personale, omsætning, varer, biler og benzinforbrug, reparationer og vedligeholdelse. I den forbindelse udføres en del statistisk arbejde med fokus på omkostningsudvikling.

Medarbejderne varetager opgaver inden for virksomhedens indkøbsfunktioner, herunder kalkulation af priser samt budgetlægning, -opfølgning samt kvalitetssikring ved tilrettelæggelse og gennemførelse af indkøb.

Administrative medarbejdere foretager indberetninger af informationer i forbindelse med fx opgivelse af skat, statistik til staten og feriepenge. Disse opgaver varetages i stigende grad digitalt.

Teknologi og arbejdsorganisering

Til udførelse af de administrative arbejdsopgaver anvender medarbejderne it- og ressourceplanlægningssystemer (ERP, Enterprise Resource Planning) samt informationssystemer, databaser og it-baserede værktøjer til statistik.

Den fællesoffentlige digitaliseringsstrategi fordrer, at virksomhederne håndterer digital post, indberetter oplysninger til SKAT og kommunale myndigheder, foretager afregninger i forhold til det offentlige, afleverer virksomhedsårsregnskaber digitalt mv.

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

Kompetencens udbredelse på arbejdspladser i jobområdet

En stor del af de administrative medarbejdere udfører opgaver indenfor økonomi, indkøb, analyse af nøgletal samt statistik. Det sker i vid udstrækning med afsæt i it-værktøjer og -systemer.