

Nummer: 2798
Titel: Viden- og forretningsservice
Kort titel: videnogforretni
Status: GOD
Godkendelsesperiode: 30-08-2011 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 og eventassistenter 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 lovreguleret, 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 det primære formål, og dermed den primære arbejdsfunktion. Produktet kan for eksempel være receptioner, sportsbegivenheder, 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 forretningsservicemedarbejder 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 og eventassistenten arbejde selvstændigt med henholdsvis udvikling og planlægning samt gennemførelse heraf, men arbejdet involverer stort set altid andre medarbejdere i eventvirksomheden, 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

Funktionen at gennemføre events kan udøves i mange sammenhænge, og af forskellige medarbejdergrupper, evt. af en egentlig eventassistent, der har det som sin primære funktion at gennemføre events, men ofte vil eventkoordinatoren, der udvikler, markedsfører og koordinerer, også deltage i gennemførelsen.

Personlig kundekontakt og salg ud fra konceptforståelse og godt værtsskab, ved fx demonstration af et produkt, på messe, bag skranken i en bowlinghal m.m. er centrale kompetencer for at sikre kunden en god oplevelse, og kompetencer i konflikthåndtering er nødvendig.

Eventgennemførelse er ofte delt på flere funktioner, dels det der primært udgør eventen, som kan være af kulturel art eller en sportsbegivenhed, men ved siden af den primære funktion er der en række sekundære funktioner, hjælpefunktioner, som udøves af medarbejdere der støtter gæsten, kunden, tilskueren eller deltageren, og er med til at sikre, at eventen bliver en god oplevelse.

De sekundære funktioner, hjælpefunktionerne kan være forberedelse/klargøring af udstyr og inventar, fx opstilling af borde og stole, bannere mv., modtagelse af gæsten, vejledning eller pladsvisning, opfyldelse af gæstens ønsker/støttefunktioner til gæsten under eventen.

Forberedelse/klargøring af udstyr og inventar indebærer ikke opsætning/nedtagning af lyd-, lys- og andet teknisk udstyr, der udøves af en teater-, udstillings- og eventtekniker.

I gennemførelse af eventen kan der opstå forskellige kritiske situationer, hvor eventassistenten/eventmedarbejderen skal kunne reagere hensigtsmæssigt i forhold til gæster, der bliver dårlige eller er kommet til skade, fx ved evt. at yde førstehjælp eller at kunne skaffe den nødvendige hjælp. Det kan også være problemer af sikkerhedsmæssig karakter, eller iværksættelse af korrigerende handlinger af hygiejnemæssig art o.a., hvor vedkommende skal kunne træde til, evt. med inddragelse af andre samarbejdspartnere, fx samaritter el. lign.

Ofte vil der ved events være servering af drikkevarer og fødevarer, og selv om den primære arbejdsfunktion i denne forbindelse udøves af andre faggrupper, vil eventassistenten/eventmedarbejderen ofte kunne være behjælpelig i denne situation, som et led i serviceringen af gæsten, og for at sikre gæsten en god oplevelse.

I gennemførelse af events, vil de væsentligste kompetencer være kundeservice, personlig kundebetjening, salg og konflikthåndtering.

Teknologi og arbejdsorganisering

Gennemførelse af events kræver, at eventassistenten skal kunne arbejde med værktøjer til registrering af kunder, det kan være i form af databaser eller specifikt udviklede programmer, herunder udtræk af statistikker, samt it-værktøjer til booking af udstyr og lokaler.

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 kan være såvel mindre interne såvel som større eksterne begivenheder/aktiviteter, som de fleste virksomheder, private som offentlige, store som små vil komme ud for at skulle gennemføre. Der vil derfor være mange medarbejderkategorier, der kan blive impliceret i gennemførelse af en event.

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 og aftaler, forsikringer, sørge for transport og logistik og kunne tage højde for myndighedskrav om sikkerhedsaspekter samt skaffe personale til events.

En væsentlig del af arbejdsopgaverne i forbindelse med deltagelse i eventen, er markedsføring, fx kontakt til de lokale dagblade herunder formidling af eventproduktets historie, forretningskoncept og kultur igennem storytelling.

Selv om eventkoordinatorens arbejdsfunktion er administrativ og ligger forud for selve eventen, vil der i mange tilfælde være behov for at vedkommende er til stede, og aktivt deltager i gennemførelse af eventen, fx ved at tage imod og registrere deltagere/besøgende/gæster, udlevere materiale, sørge for pladsanvisning og at tage imod særligt indbudte gæsteoptrædende, oplægsholdere mv.

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

Teknologi og arbejdsorganisering

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.

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. 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.

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 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.