

Nummer: 2944
Titel: Administration
Kort titel: adm
Status: GOD
Godkendelsesperiode: 13-12-2024 og fremefter

Beskrivelse af jobområdet

Definition af jobområdet

Administration omfatter en række nøglefunktioner, som enten består i selvstændige administrative opgaver eller fungerer som støttfunktion for andre arbejdsprocesser.

Arbejdsopgaverne for administrative medarbejdere kan opdeles i to hovedkategorier; eksterne og interne opgaver. Eksterne administrative opgaver involverer interaktion med kunder, brugere og samarbejdspartnere, såsom salg, indkøb og kundeservice. Interne administrative opgaver fokuserer derimod på organisationen selv, såsom intern service og koordinering, lønadministration, databehandling og kvalitetssikring.

De typiske jobfunktioner inden for administration spænder fra enkle og rutinemæssige opgaver som dokumenthåndtering, telefonbetjening, mødeplanlægning, håndtering af e-mails og almindelige regnskabs- og bogføringsopgaver til mere komplekse opgaver indenfor kommunikation, sagsbehandling, projektassistance, planlægning og koordinering samt datahåndtering. Alle administrative medarbejdere har kompetencer inden for brugen af en række it-værktøjer, herunder kontorprogrammer, ERP-systemer, BI, branchespecifikke programmer og sociale medier.

De fleste administrative medarbejdere arbejder i øget omfang med datahåndtering, herunder indsamling, validering, analyse og præsentation. De administrative medarbejdere arbejder med mange forskellige datatyper og datakilder og skal derfor også kunne håndtere regler for datasikkerhed og GDPR-regler. De administrative medarbejdere bidrager fx også i øget omfang til virksomhedens arbejde med bæredygtighed og grøn omstilling i forhold til ESG-rapportering og klimaregnskab.

Øget brug af teknologier/digitalisering og automatisering ændrer de administrative funktioner fra udførende til mere procesorienterede og stiller krav til helhedsforståelse, selvledelse og evnen til at løse problemer og bidrage til innovation og optimering af virksomhedens arbejdsprocesser. Det betyder, at medarbejderne skal kunne arbejde med implementering af RPA (Robotics Process Automation), automatisering og robotteknologi. Udviklingen inden for kunstig intelligens/AI påvirker også de fleste administrative processer, som løbende udvikler og ændrer sig i takt med inddragelsen af AI, og stiller krav om, at medarbejdere kan forholde sig kritisk til indsamlet information og til problemstillinger i forhold til brug af kundedata mv.

Som følge af disse ændringer forventes det, at administrative medarbejdere skal håndtere flere og mere forskelligartede opgaver, herunder mere specialiserede og komplekse opgaver. Samarbejdsfladerne udvides både internt med ledelse og kolleger og eksternt med borgere, samarbejdspartnere og kunder.

Teknologisk udvikling transformerer kravene til administrative medarbejdere ved at øge behovet for avancerede digitale færdigheder. Resultatet er en skiftende arbejdsfordeling, hvor manuelle og interne opgaver aftager til fordel for kundeorienterede og projektbaserede roller, hvilket også kræver forbedrede

digitale kommunikationskompetencer. Fremtiden vil kræve en alsidig arbejdsstyrke, der både indeholder specialister og generalister med stærk forretningsforståelse og tilpasningsevne, selvom disse tendenser vil variere afhængigt af jobfunktioner og virksomhedstyper.

Området omfatter også jobfunktioner inden for IKT-administration. Der kan være tale om it-supportfunktioner, vedligeholdelse og sikkerhed, herunder håndtering af brud på datasikkerheden og håndtering af persondata. IKT-administrative medarbejdere arbejder med kommunikation og formidling til såvel virksomhedens egne brugere som til eksterne it-specialister og it-leverandører. Endelig bidrager de IKT-administrative medarbejdere også til virksomhedens behovsafdækning, planlægning samt implementering af it-systemer. Den IKT-administrative jobfunktion kan inddeles i en række hovedarbejdsområder, hvor medarbejderen på egen hånd eller i samarbejde med virksomhedens specialister, herunder it-support, økonomi- og indkøbsfunktioner, varetager opgaver inden for:

- Service, support og oplæring i forhold til virksomhedens IKT-brugere.
- Kommunikation og formidling til og imellem brugergrupper og it-specialister samt i forhold til virksomhedens kunder.
- Registrering og dokumentation af fejl/mangler på IKT-systemer.
- IKT-drift, herunder vedligeholdelse og sikkerhed samt fokus på fx Co2 aftryk i daglig it-drift herunder Co2 aftrykket i brugen af diverse software (AI).
- Udvikling af virksomhedens forretningsområder, fx servicering af kunder med information.

Typiske arbejdspladser inden for jobområdet

Administrative funktioner er udbredte på tværs af forskellige typer af virksomheder og organisationer. Dog varierer medarbejdernes roller betydeligt i forhold til andre medarbejdergrupper, især afhængigt af virksomhedens størrelse og karakter.

I små virksomheder eller organisationer vil administrative medarbejdere ofte udføre en bred vifte af opgaver, der spænder fra økonomi, regnskab og it-systemadministration til kontorserviceopgaver. I større virksomheder vil typisk have mere specialiserede administrative roller, hvor medarbejderne fokuserer på specifikke områder inden for økonomi, statistik, teknologi, datahåndtering, intern service, planlægning, projektstyring, oplæring, organisationsudvikling eller kommunikation og kundeservice.

IKT-administrative opgaver kan være knyttet til administration og vedligeholdelse af virksomhedens it-systemer, herunder kontorprogrammer, samt håndtering af intranet, web- og netbaserede tjenester som hjemmesider, blogs, e-handel, sociale medier, AI chatbots, automatiseringstjenester mv.

Medarbejderne på arbejdspladserne inden for jobområdet

Den administrative medarbejder, herunder IKT-administrative, kan have en merkantil erhvervsuddannelse inden for administration.

Arbejdsorganisering på arbejdspladserne inden for jobområdet

På arbejdspladser ændres organiseringen af administrative opgaver løbende. Der ses en tendens mod mere tværgående funktioner og samarbejde på tværs af personalegrupper, hvilket øger kravene til helheds- og forretningsforståelse.

Økonomi-, løn- og personaleadministration centraliseres enten internt eller outsources, hvilket medfører ændrede kompetencekrav.

Globale ændringer udfordrer virksomheder, der søger at optimere via værdiskabende processer i administrationen for at forbedre produktivitet og konkurrenceevne.

Administrative medarbejdere spiller en central rolle i omstillings- og optimeringsprocesserne, herunder innovation af systemer og arbejdsprocesser. Grænserne mellem funktioner bliver mere flydende, og nye digitale løsninger medfører nye arbejdsopgaver og nye arbejdsformer såsom hjemmearbejde, online møder mv.

Organiseringen af arbejdet ændres, og der ses en tendens mod decentralisering af beslutningskompetencen og udbredelse af selvledelse og projektorganisering. Forandringskompetencer som åbenhed, fleksibilitet og selvledelse bliver afgørende i denne udvikling.

Beskrivelse af de tilhørende arbejdsmarkedsrelevante kompetencer

It- og systemanvendelse i administrative jobfunktioner

Kort beskrivelse af kompetencen og dens anvendelse i jobområdet

I dag er teknologi og digitalisering integreret i stort set alle administrative arbejdsfunktioner. Medarbejdere inden for dette område bruger it-systemer til kommunikation, informationsøgning, kalenderstyring, e-mail, ressourceplanlægning, optimering af arbejdsprocesser og databehandling. Den administrative medarbejder arbejder også med web- og intranetvedligeholdelse, regneark, økonomisystemer, e-handel, sociale medier og blogs, hvilket kræver både drifts- og udviklingsorienterede færdigheder. Mange af disse opgaver automatiseres gennem brug af RPA (Robotic Process Automation), AI (Artificial Intelligence) og robotteknologi.

Teknologiens rolle i administrationen vokser stadig, med øget digitalisering af fx kommunikation, lønadministration, elektronisk fakturering, kundedatahåndtering, automatiseret ordrebehandling og indberetninger til myndigheder.

Administrativt personale er også involveret i implementering af it-systemer og brugen af digitale løsninger, og de fungerer ofte som superbrugere, der hjælper med drift og udvikling. De bidrager også med registrering, dokumentation og behandling af styringsrelaterede data, herunder periodiske og miljømæssige nøgletal og statistikker/rapporter.

IKT-administrative medarbejdere arbejder med opdatering og ajourføring af virksomhedens programmer og it-systemer og sikrer tilpasning til kollegers, kunders og øvrige interessenters behov. De IKT-administrative medarbejdere arbejder også med opfølgning på fx licensregler samt overvågning af datasikkerhed og gennemførelse af formulerede sikkerhedsrutiner, herunder afrapportering til datatilsynet og opmærksomhed på GDPR-lovgivning.

IKT-administrative medarbejdere medvirker desuden ved løbende kontrol af og fejlfinding på it-udstyr, såsom printere, interaktive tavler, projektorer, skærme m.v. og sørger for, at fejl og mangler videreformidles til virksomhedens it-ansvarlige eller eksterne leverandører, hvis de it-tekniske problemer ikke kan løses af IKT-medarbejderne selv.

Teknologi og arbejdsorganisering

It-anvendelse udvikler sig fra en simpel til en integreret tilgang, hvor systemer bliver mere komplekse og integrerede i alle aspekter af arbejdet. Dette kræver, at medarbejdere udvikler digitale færdigheder for at tilpasse sig nye teknologiske muligheder og organisatoriske ændringer.

IKT-administrative medarbejdere benytter sig af en række teknologiske værktøjer og er selvstændigt i stand til at vurdere, hvilke metoder og værktøjer, der er mest hensigtsmæssige at anvende i en given situation.

IKT-medarbejderne har tæt kontakt til såvel medarbejdere som intern/ekstern it-supportfunktion og kan gennem sit kendskab til de anvendte it-systemer og applikationer og på baggrund af en helhedsforståelse for virksomheden bidrage til at udnytte virksomhedsrelaterede potentialer optimalt.

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

Ingen.

Kompetencens udbredelse på arbejdspladser i jobområdet

Alle medarbejdere, uanset branche, arbejder med standardiserede eller branchespecifikke it-systemer.

Beskrivelse af de tilhørende arbejdsmarkedsrelevante kompetencer

Kommunikation og formidling i den administrative jobfunktion

Kort beskrivelse af kompetencen og dens anvendelse i jobområdet

Virksomhedernes brug af kommunikation og formidling får en stadig større betydning for virksomhedens forretningsudvikling. Administrative medarbejdere håndterer både mundtlige og skriftlige kommunikationsopgaver i interaktion med kolleger, kunder, leverandører og samarbejdspartnere, og under overholdelse af GDPR-lovgivning om datahåndtering og datasikkerhed. Det inkluderer samtaler, e-mails og andre teknologiunderstøttede former for kommunikation, hvor anvendelse af AI i stigende grad påvirker arbejdsprocesserne omkring kommunikation og formidling.

Administrative medarbejdere fungerer som formidlere, både mundtligt og skriftligt, på dansk eller i fremmedsprog, når de deler viden, giver rådgivning eller vejledning med henblik på at opnå løsninger og værdi for virksomheden. Formidlingsopgaverne er en integreret del af den samlede opgaveløsning og kræver kompetencer som klar kommunikation, forståelse for målgruppen, metode/proces, konflikthåndtering osv.

Med en stigning i formidlingsopgaver får medarbejderne en mere direkte faglig kontaktflade internt i virksomheden. De kan agere som instruktører eller vejledere for elever og nye kolleger og skal være opmærksomme på deres rolle som kulturbærere. Dette kræver kommunikative færdigheder som aktiv lytning, læsning af kropssprog, spørgeteknik og konstruktiv feedback samt de sociale og faglige kompetencer, der kræves for at dele viden og deltage i oplæring af andre medarbejdere eller elever.

Også i forhold til eksterne kunder og samarbejdspartnere udvides kontaktfladen, og behovet for effektiv kommunikation øges. Onlineformidling og kommunikation via sociale medier stiller nye krav til medarbejderne, herunder forståelse af virksomhedens overordnede strategi og forretningsforståelse.

Teknologi og arbejdsorganisering

Brugen af it-værktøjer og -systemer er afgørende for medarbejdernes kommunikationsadfærd herunder brugen af AI. Medarbejdere deltager i forskellige arbejdsorganisatoriske strukturer, lige fra individuelle roller til samarbejde på tværs af teams og projektgrupper.

Flere udviklingstendenser påvirker kommunikationen, herunder øget fokus på målgrupper og kvalitet, stigende integration af informationsteknologi og fortsat vægt på personlig kontakt.

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

Ingen.

Kompetencens udbredelse på arbejdspladser i jobområdet

Alle medarbejdere udfører kommunikationsopgaver i dagligdagen. Sproglige og kulturelle kompetencer er almindelige, mens fremmedsproglige færdigheder især er afgørende i virksomheder med internationale kunder eller samarbejdspartnere eller inden for brancher med multikulturelle teams.

Beskrivelse af de tilhørende arbejdsmarkedsrelevante kompetencer

Organisationsudvikling gennem administrativ forretningsforståelse

Kort beskrivelse af kompetencen og dens anvendelse i jobområdet

Konjunkturændringer, stigende konkurrence og fokus på kunstig intelligens/AI, bæredygtighed og grøn omstilling er parametre, der nødvendiggør tilpasninger i hele virksomheden og herunder også i administrationen. Administrative medarbejdere, herunder IKT-administrative medarbejdere, spiller en central rolle i implementeringen af disse forandringer ved at deltage i omstillings- og optimeringsprocesser. Gennem selvledelse og procesinnovation bidrager de til optimal anvendelse af nye systemer og arbejdsgange med sigte på forøgelse af produktiviteten, kvalitetsudvikling, miljøhensyn og dermed forbedring af konkurrenceevnen for hele virksomheden.

Det forventes, at administrative medarbejdere handler ud fra en dybdegående forståelse af virksomhedens visioner, mål, strategier og værdier. Ved at kombinere forretningsforståelse med kundefokus kan de aktivt bidrage til organisationsudvikling, herunder optimering af arbejdsgange og processer, og administrationen er et nøgleområde for virksomhedens optimeringsprocesser.

De administrative medarbejdere bidrager i stigende grad aktivt til virksomhedens optimering af arbejdsprocesser og skal derfor kunne både kortlægge, analysere arbejdsprocesser og udarbejde forslag til optimering og vurdere, hvad der er bedst for virksomheden som helhed. Når opgaver og processer optimeres eller ændres, kræver det, at medarbejderne er fleksible og proaktive. De skal være i stand til at søge nye løsninger, udvikle deres kompetencer og udvide deres ansvarsområder. Dette inkluderer at deltage i beslutningsprocesser og projektarbejde, hvor nogle administrative medarbejdere i stigende grad fungerer som projektsekretærer eller administrativt ansvarlige for projekter. Dette indebærer at sikre en gnidningsløs gennemførelse af udviklingsprojekter ved at servicere og koordinere med andre projektgruppemedlemmer.

Administrative medarbejdere deltager også i udarbejdelse af opfølgning og rapportering i forhold til virksomhedens handlingsplaner for strategisk planlægning og implementering.

Teknologi og arbejdsorganisering

Medarbejderne benytter sig af it-værktøjer og digitale systemer som ERP til registrering, håndtering af dokumenter, ressource- og projektplanlægning samt rapportering. Dette kræver solide digitale færdigheder og evnen til at navigere i komplekse it-landskaber.

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

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

Ingen.

Kompetencens udbredelse på arbejdspladser i jobområdet

I det omfang administrative medarbejdere bliver mere integreret i beslutningsprocesser og bidrager til organisationsudvikling og værdiskabelse, bliver disse kompetencer mere udbredte i jobområdet.

Beskrivelse af de tilhørende arbejdsmarkedsrelevante kompetencer

Serviceopgaver i administrationen

Kort beskrivelse af kompetencen og dens anvendelse i jobområdet

Virksomhedernes behov for større effektivitet og omkostningsbevidsthed kræver, at administrative medarbejdere på samme tid besidder både brede og specialiserede digitale færdigheder. Dette inkluderer evnen til selvstændig håndtering af sager, styring af processer og produktion, daglig drift, registrering, databehandling, kvalitetssikring, rapportering, projektarbejde og analyse samt overholdelse af kravene inden for arbejdsmiljø og datasikkerhed. De administrative medarbejdere bliver i stigende grad inddraget i virksomhedens datahåndtering, både i forhold til indsamling og validering af data og i forhold til analyse og præsentation af data. De administrative medarbejdere arbejder samtidigt i stigende grad selvstændigt med opgaverne og skal dermed også have forståelse af dataetiske problemstillinger og beskyttelse af personoplysninger.

Administrative medarbejdere udfører stadig en række traditionelle serviceopgaver i virksomheden i overensstemmelse med servicekonceptet og procedurerne for kvalitetssikring. Dette omfatter blandt andet håndtering af (digital) post og e-mails, telefonbetjening, planlægning af møder og udarbejdelse af referater og opfølgning på møder.

For at løse opgaverne kræves en grundlæggende forståelse af virksomhedens driftsforhold, herunder styring, udvikling, servicekoncept og værdier. Medarbejderne skal som led i værdikæden levere serviceydelser, der skaber værdi for både kunder og virksomheden, samtidig med at de overholder gældende lovgivning og datasikkerhedsstandarder som GDPR.

Teknologi og arbejdsorganisering

Administrative medarbejdere anvender digitale systemer som ESDH (Elektronisk Sags- og DokumentHåndtering), CRM (Customer Relationship Management) og ERP (Enterprise Resource Planning) til at styre dokumenter, kunderelationer og økonomi.

Arbejdsprocesserne omkring en række af de traditionelle serviceopgaver ændres på grund af udviklingen inden for kunstig intelligens, anvendelsen af automatiseringsteknologier som RPA (Robotic Process Automation) og robotteknologi, og de administrative medarbejdere skal kunne anvende de nye værktøjer og indgå i udviklingen af arbejdsprocesserne.

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

Ingen.

Kompetencens udbredelse på arbejdspladser i jobområdet

Administrative serviceopgaver udføres af alle medarbejdere men i forskelligt omfang afhængigt af deres rolle og ansvarsområder og med en stigende tendens til digitalisering og automatisering.

Beskrivelse af de tilhørende arbejdsmarkedsrelevante kompetencer

Vejledning, support og formidling af IKT

Kort beskrivelse af kompetencen og dens anvendelse i jobområdet

IKT-medarbejderne tager initiativ til indsamling og vurdering af ønsker og behov fra medarbejdergrupper i forhold til virksomhedens IKT-plattform, og de bidrager med input til virksomhedens planlægning og IKT-understøttelse med henblik på at forbedre processer.

IKT-medarbejdere vejleder, supporterer og kommunikerer med virksomhedens øvrige medarbejdergrupper om virksomhedens IKT-systemer og -udstyr. Medarbejderne supporterer, informerer og fungerer som formidlere i forbindelse med nye opsætninger, procedurer, IKT-systemer og udstyr samt i forbindelse med ændringer på eksisterende opsætninger, systemer, udstyr og software.

Gode samarbejdsevner, brugerforståelse og formidlingsevner er nødvendige kompetencer, idet IKT-medarbejderen fungerer som bindeled mellem medarbejdergrupper og it-specialister. Der kommunikeres ofte på et eller flere fremmedsprog såvel internt som i forhold til kunder og samarbejdspartnere. Kommunikationen foregår ved hjælp af såvel alment sprogbrug som branchespecifikke termer.

Medarbejderen skal i vejledningen og formidlingen tage hensyn til modtagerens niveau og baggrund i deres kommunikation. Den IKT-administrative medarbejders skriftlige arbejdsopgaver omfatter udvikling af vejledninger, vedligeholdelse af digitale platforme samt forskellige kommunikationskanaler.

IKT-medarbejderen kan indgå i mindre projekter og deltage i udvikling af gradvis fornyelse af processer. Medarbejderen kan identificere og formulere nye forretningsbehov samt indtænke mulighederne for at begrænse miljøbelastningen i virksomhedens it-anvendelse.

Medarbejderen kan udarbejde forslag til forbedringer og optimering af arbejdsprocesser med fokus på helheds- og forretningsforståelse.

Teknologi og arbejdsorganisering

Medarbejderne kommunikerer ved hjælp af en bred vifte af kommunikationsredskaber såvel skriftligt som mundtligt. Arbejdet struktureres på en måde, der fremmer samarbejde på tværs af virksomhedens forskellige medarbejdergrupper samt i forhold til eksterne partnere og interessenter.

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

Ingen.

Kompetencens udbredelse på arbejdspladser i jobområdet

Alle medarbejdere, der beskæftiger sig med administration af IKT-systemer, beskæftiger sig i større eller mindre grad med kommunikative og samarbejdsorienterede problemstillinger.

Beskrivelse af de tilhørende arbejdsmarkedsrelevante kompetencer

Økonomi og statistik i den administrative jobfunktion

Kort beskrivelse af kompetencen og dens anvendelse i jobområdet

Administrative medarbejdere har ansvar for en bred vifte af opgaver, herunder finansbogføring, kreditor- og debitorbehandling, betalinger, fakturering, momsafregning, lønadministration og rapportering. De håndterer også indkøbsrelaterede funktioner såsom prisfastsættelse, budgettering og kvalitetssikring.

En vigtig del af deres arbejde omfatter beregninger og statistisk analyse af nøgletal relateret til personale, omsætning, indkøb, samt miljømæssige faktorer som bæredygtighed og grøn omstilling, herunder ressourceforbrug og Co2-udledning. Desuden er administrative medarbejdere ansvarlige for indberetninger til offentlige myndigheder, herunder skattemyndigheder og statistikbureauer, hvilket kræver indsigt i datasikkerhed og GDPR.

Med den stigende betydning af ESG-rapportering og klimaregnskab i virksomhederne forventes administrative medarbejdere også at have kompetencer inden for disse områder, herunder at kunne indsamle, analysere og rapportere relevante data.

Teknologi og arbejdsorganisering

Til at håndtere disse opgaver benytter administrative medarbejdere sig af it- og ressourceplanlægningssystemer som ERP (Enterprise Resource Planning) økonomistyringssystemer, samt databaser og it-baserede værktøjer til statistisk analyse. Implementering af RPA (Robotic Process Automation), automatiseringsteknologi og AI (Artificial Intelligence) anvendes også til at optimere arbejdsprocesserne, især inden for datahåndtering og rapportering.

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

Ingen.

Kompetencens udbredelse på arbejdspladser i jobområdet

Et stort antal administrative medarbejdere udfører økonomiske, analytiske og statistiske opgaver.

Aktuelt tilkoblede mål

Se i uddannelsesadministration.dk