# Specialet administration - plan for oplæring af elev inden for kontoruddannelsen

God uddannelse kræver planlægning. Et veltilrettelagt uddannelsesforløb er et vigtigt grundlag for at sikre, at eleven gennemfører uddannelsen og bliver en dygtig faglært.

Skab gode rammer for oplæring

På [www.dinkontorelev.dk](http://www.dinkontorelev.dk) er samlet inspiration, gode råd og praktisk vejledning til at skabe et godt uddannelsesforløb for kontorelever. [www.dinkontorelev.dk](http://www.dinkontorelev.dk) rummer både erfaringer og tips fra oplæringsansvarlige og et værktøj til selv at sammensætte et forløb, der omfatter både preboarding, onboarding, oplæringen og afslutningen. Det er også muligt at læse mere om, hvad der skabes gode rammer for oplæring, og hvad man som virksomhed skal være opmærksom på i forhold til at skabe et godt uddannelsesforløb.

Lav en plan for oplæringen

Der skal udarbejdes en plan for, hvordan eleven oplæres i de oplæringsmål, der er knyttet til specialet administration, og Det faglige Udvalg for Kontoruddannelser har udarbejdet denne skabelon som støtte til at udarbejde planen.

Minimumskrav

Oplæringen af elever inden for specialet administration er opdelt i henholdsvis bundne og valgfrie oplæringsmål, og minimumskravet er:

* 8 bundne oplæringsmål, som alle elever skal oplæres i, og
* valgfrie oplæringsmål, hvor der skal vælges mål svarende til samlet mindst 100 point.

Niveau for oplæring

Der er to niveauer for, hvor godt eleven skal kunne udføre det enkelte oplæringsmål ved afslutningen af uddannelsen. De to niveauer fremgår af de to kolonner til højre i skemaet nedenfor:

* Eleven kan løse opgaven **med hjælp**: Eleven løser opgaven rutineret sammen med andre. Store dele af opgaven løses selvstændigt.
* Eleven kan løse opgaven **selvstændigt**: Eleven løser opgaven selvstændigt fra start til slut og kan formidle viden til andre.

De 8 bundne mål skal opnås på det højeste niveau, dvs. ”Eleven løser opgaven selvstændigt”, mens man under de valgfrie mål kan vælge mellem to niveauer. Hvert valgfrit mål er tildelt forskellige point afhængigt af, hvilket niveau eleven skal nå ved afslutningen af uddannelsen. Planen for oplæring skal opfylde minimumskravet, men de valgfrie mål og niveauet kan være forskelligt for eleverne i virksomheden, blot hver plan opfylder minimumskravet.

Sikkerhed og miljøkrav

Udover oplæringskravene skal virksomheden også indskærpe eleven nødvendigheden og forståelsen af, at miljøkrav, hygiejnekrav og sikkerhedsregler vedrørende personlig sikkerhed og sikkerhed i forhold til udstyr mv. jf. arbejdsmiljølovgivningens bestemmelser, efterleves.

# Planen:

|  |  |
| --- | --- |
| Elevens navn: |  |
| Uddannelsesaftalens periode: |  |
| Uddannelsesansvarlig i virksomheden:  (Overordnet ansvarlig for uddannelsesforløbet) |  |

Oversigt over det samlede forløb

Her kan anføres, om eleven skal være i samme afdeling/område under hele uddannelsesaftalen eller skal være i skiftende afdelinger/områder.

På [www.lærepladsen.dk](http://www.lærepladsen.dk) kan virksomhed og elev desuden finde detaljer om planlagte skoleophold, mv.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Periode | Afdeling/område  (Hvor skal eleven oplæres) | Oplæringsansvarlig  (Ansvarlig for den konkrete oplæring) |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

(flere rækker kan tilføjes)

Planlagte samtaler

I løbet af oplæringsperioden afholdes mindst 3 evalueringssamtaler. Den første samtale afholdes umiddelbart inden prøvetidens udløb (de første 3 måneder). Samtalerne kan blandt andet handle om, hvordan den forudgående periode er gået, og hvilke mål der er for den kommende periode. Planen for oplæring kan justeres i forbindelse med samtalerne.

Virksomheden og eleven evaluerer løbende oplæringens forløb. Formålet er, at elev og virksomhed løbende følger op på den indgåede aftale om uddannelse og dermed i fællesskab skaber de bedste rammer for faglig og personlig udvikling.

|  |  |
| --- | --- |
| Dato | Planlagte samtaler (Hvem deltager) |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

(flere rækker kan tilføjes)

Mere information

Hvis virksomheden allerede er godkendt til at uddanne elever, vil godkendelsen fremgå af [www.lærepladsen.dk](http://www.lærepladsen.dk), og ellers kan erhvervsskolen/handelsskolen kontaktes om godkendelse.

Erhvervsskolerne hjælper desuden gerne med vejledning og støtte til ansættelse af elever og udarbejdelse af oplæringsplan. Find den erhvervsskolen/handelsskolen på [www.uddannelsesnaevnet.dk/erhvervsuddannelser/kontoruddannelsen](http://www.uddannelsesnaevnet.dk/erhvervsuddannelser/kontoruddannelsen).

Det er Det faglige Udvalg for Kontoruddannelser, der er ansvarlig for kontoruddannelsen med specialer. Læs mere om uddannelsen på <https://www.uddannelsesnaevnet.dk/erhvervsuddannelser/kontoruddannelsen>.

# De konkrete oplæringsmål

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Bundne mål  Alle elever inden for specialet administration skal oplæres i følgende funktioner: | | Kan løse selvstændigt  (sæt x) | Kommentarfelt  Her kan uddybes, hvilke arbejdsopgaver der indgår i målet, og hvor og hvornår målet indgår i oplæringen. |
|  | Kommunikere mundtligt og skriftligt ud fra virksomhedens servicekoncepter og krav til sprogbrug, herunder f.eks. sprogpolitik, anvendelse af standarder mv. |  |  |
|  | Håndtere kalenderstyring, mødeplanlægning og lignende koordinering. |  |  |
|  | Kvalitetssikre sine arbejdsopgaver og følge eventuelle fastlagte krav og rutiner for kvalitetssikring. |  |  |
|  | Følge virksomhedens fastlagte arbejdsprocesser for de enkelte opgaver. |  |  |
|  | Registrere/arkivere og behandle opgaver i virksomhedens digitale systemer. |  |  |
|  | Planlægge og prioritere egne daglige arbejdsopgaver. |  |  |
|  | Indsamle, behandle eller præsentere data om virksomhedens produkter, serviceydelser, kunder eller tilsvarende. |  |  |
|  | Følge virksomhedens instrukser for håndtering af personoplysninger og for fortrolige oplysninger. |  |  |

| Valgfrie mål  Eleven skal oplæres i valgfrie mål svarende til minimum 100 point. Sæt X i forhold til, hvilket niveau eleven skal nå i de mål, der skal indgå i oplæringen, og sammentæl til sidst i skemaet pointene fra de to kolonner. | | Kan løse med hjælp | Kan løse selvstændigt | Kommentarfelt  Her kan uddybes, hvilke arbejdsopgaver der indgår i oplæringen, og hvor og hvornår det foregår. Der er desuden mulighed for at notere, når målet er nået. |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Håndtere virksomhedens kontorservicefunktioner, herunder reception, telefon, post og registrering/arkivering. | 5 | 10 |  |
|  | Opdatere og vedligeholde interne informationssystemer som intranet, personalehåndbøger, sikkerhedsinstrukser mv. | 5 | 10 |  |
|  | Udarbejde informationsmateriale, præsentationer, rapporter, kursusmateriale eller tilsvarende med integration af f.eks. tekst, grafik, billeder, tabeller, video, web mv. | 5 | 10 |  |
|  | Håndtere kundeservice. | 5 | 10 |  |
|  | Deltage i virksomhedens kommunikation via sociale medier, herunder håndtere henvendelse fra kunder og andre interessenter | 5 | 10 |  |
|  | Håndtere mundtlig eller skriftlig vejledning internt eller overfor kunder m.fl. | 5 | 10 |  |
|  | Deltage i planlægning og afvikling af kundeevent/kurser/informationsmøder eller tilsvarende. | 5 | 10 |  |
|  | Understøtte virksomhedens ambition inden for bæredygtighed. | 5 | 10 |  |
|  | Læse korrektur på virksomhedens skriftlige kommunikation, som kan være informationsmateriale, rapporter, mails eller lignende | 5 | 10 |  |
|  | Udarbejde mødenotater, referater eller tilsvarende. | 5 | 10 |  |
|  | Kommunikere mundtligt eller skriftligt på et fremmedsprog. | 5 | 10 |  |
|  | Vejlede kunder og andre i brugen af virksomhedens digitale løsninger, herunder hjemmeside, Chatbots, interne systemer, apps mv. | 5 | 10 |  |
|  | Opdatere og udarbejde procedurer, manualer, vejledninger mv. om anvendelse af virksomhedens digitale løsninger. | 5 | 10 |  |
|  | Vedligeholde data om produkter, kunder eller lignende i egne registrer eller, f.eks. i Customer Relationship Management systemer (CRM). | 5 | 10 |  |
|  | Håndtere sagsbehandling. | 5 | 10 |  |
|  | Afdække, beskrive og optimere administrative arbejdsprocesser. | 5 | 10 |  |
|  | Anvende AI-værktøjer til f.eks. procesoptimering, informationssøgning eller skriftlig kommunikation under overholdelse af virksomhedens etiske og sikkerhedsmæssige retningslinjer. | 5 | 10 |  |
|  | Deltage i implementering eller vedligeholdelse af software-robotter/RPA eller tilsvarende i virksomhedens arbejdsprocesser. | 5 | 10 |  |
|  | Håndtere administrative opgaver i forbindelse med virksomhedens salg, såsom at opstille salgsmateriale, foretage beregninger samt følge op på salg, betaling mv. | 5 | 10 |  |
|  | Håndtere administrative opgaver i forbindelse med virksomhedens indkøb, såsom at opstille budget, bestille varer, følge op på ordrebekræftelse, betaling mv. | 5 | 10 |  |
|  | Håndtere fakturering og opfølgning på betalinger. | 5 | 10 |  |
|  | Håndtere bogføring i henhold til kontoplaner og konteringsinstrukser. | 5 | 10 |  |
|  | Udarbejde budgetopfølgning på udvalgte budgetposter. | 5 | 10 |  |
|  | Indsamle og kontrollere data i forhold til beregning af ESG-nøgletal, ESG- rapportering eller tilsvarende udvidet regnskabsrapportering. | 5 | 10 |  |
|  | Indsamle data til brug for løn- og gageberegninger og opdatere virksomhedens lønsystemer | 5 | 10 |  |
|  | Overvåge og kvalitetssikre lønkørsler i digitale-systemer. | 5 | 10 |  |
|  | **De afkrydsede point fra de to kolonner**  **udgør samlet mindst 100 point og i alt: \_\_\_\_\_** |  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Fokusområder, der ligger uden for Det faglige Udvalg for Kontoruddannelsers oplæringsmål  Dette skema er valgfrit at udfylde og kan anvendes i de tilfælde, hvor virksomheden og eleven aftaler fokusområder, der ikke rummes i de oplæringsmål, der indgår i uddannelsen. | | Kommentarfelt |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

(flere rækker kan tilføjes)