

Jobprofiler i ejendomsservice

Bilagsrapport

Indholdsfortegnelse

1.1 Oversigt over resultater i job- og kompetenceanalyser inden for ejendomsservice	3
1.2 Resumé af telefoninterview med medarbejdere inden for ejendomsservice	9
1.3 Eksempler på stillingsbetegnelser	16
Jobprofiler inden for ejendomsservice	17
1.4 Interviewtemaer.....	20

1.1 Oversigt over resultater i job- og kompetenceanalyser inden for ejendomsservice

Navn på analyse	Udviklingstendenser i arbejdsområde	Arbejdsopgaver	Kompetencekrav
Mellem håndværk og service: Fremtidige uddannelsesbehov inden for ejendomsservice (2005)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ De skelner mellem områderne bolig og erhverv samt institution. Typer af opgaver og vægtningen mellem dem afhænger meget af, hvilke brugere medarbejderne skal forholde sig til. ▪ En samtidig tendens til bredde og specialisering ▪ Flere sociale og serviceopgaver – og en del kerneopgaver ▪ Udlicitering af specialiserede opgaver ▪ Indførelsen af kvalitetsstandarder på institutioner for ejendomsservice ▪ Mere fokus på rollen som organisator på institutioner mellem brugergrupper og ift. sociale opgaver. Disse typer af opgaver opstår i sammenhæng med håndværksopgaver. ▪ Større synlighed omkring medarbejderne ▪ Flere administrative opgaver og sociale opgaver ▪ Øget fokus på fleksibilitet og varetagelse af flere typer af opgaver for den enkelte medarbejder ▪ Udbredelse af IT 	<p><u>Administrative opgaver</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Budgetgennemgang ▪ Kontrol af regninger, fremlægge rekvisitioner og regninger for bestyrelsen ▪ Bogføring ▪ Varmeaflysning ▪ Vedligeholdelseslister ▪ Registrering af køleskab mv. ▪ Syn af boliger – udarbejde tilstandsrapporter ▪ Flytterapporter ▪ Indberetning af fejl og mangler ▪ Skadeanmeldelser ▪ Tyverianmeldelser ▪ Udarbejde udbud på mindre opgaver ▪ Projektstyring af mindre opgaver ▪ Arbejds miljø ▪ Indkøb af materiel og maskiner ▪ Organisering og koordination <p><u>Håndværksmæssige opgaver</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pleje og vedligeholdelse af inde- og udearealer ▪ Bygningsvedligeholdelse ▪ Affaldshåndtering ▪ Ventilationsteknik ▪ El- og vandinstallationer ▪ Varmecentral ▪ Skakttømning ▪ Mindre håndværksmæssige reparations- og forbedringsopgaver 	<p><u>Administrative opgaver:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ IT-kompetencer ▪ Dialog ▪ Forhandling ▪ Kendskab til administrative regler og procedurer ▪ Konflikt håndtering ▪ Empati ▪ Konduite ▪ Kommunikationskompetencer <p><u>Håndværksmæssige opgaver:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Fleksibilitet <p><u>Service opgaver:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Serviceminded ▪ Fleksibel ▪ Udadvendt ▪ Imødekommende ▪ Samarbejdsvillig ▪ God til at omgås unge mennesker ▪ God til at bevare overblikket ▪ Håndtere forskellige slags brugere ▪ Samarbejde ▪ Kommunikation ▪ Netværkskompetencer

		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rengøringsopgaver ▪ Tilkald af og tilsyn med eksterne håndværkere ▪ Boligtilsyn <p><u>Serviceopgaver</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Vejledning ▪ Sociale opgaver – dialog med brugere og interessenter ▪ Konfliktløsning ▪ Overvågning ▪ Både deltagende og en praktisk planlæggende rolle ▪ Samspil med mange interessenter og aktører ▪ Daglig kontakt til beboere og brugere ▪ Organisering og koordination 	
<p>Tekniske service- medarbejdere: Analyse af tekniske servicemedarbejders arbejdsmarked samt aktuelle og fremtidige kompetencekrav og efteruddannelsesbehov (2010)</p>	<p><u>Svømmebadsområdet</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Indførsel af højteknologiske og automatiske svømmeanlæg ▪ Fokus på energibesparende og bæredygtige teknologier <p><u>Offentlige institutioner</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Stor forskel på om de arbejder i teams eller alene (typisk alene på skoler og plejehjem). ▪ Service fylder mere og mere – både front og back office. ▪ Krav til teknisk forståelse og viden er stigende – stigende kompleksitet samtidig med at der bliver flere typer af opgaver i porteføljen – en dobbelt tendens. <p><u>Private servicevirksomheder</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Front office serviceopgaver fylder meget på 	<p><u>Svømmebadsområdet</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Kontrol og justering af teknisk udstyr ▪ Kontrol og justering af vandkvalitet mv. vandprøver ▪ Rensning af filtre ▪ Vandprøver ▪ Rengøring og oprydning ▪ Håndværksprægede opgaver, fx småreparationer og udskiftning af inventar mv. ▪ Bestilling af varer ▪ Dialog med grossister og leverandører ▪ Vedligeholdelse og drift af bygninger ▪ Udendørs vedligeholdelse (grønne områder) ▪ Kontrol af sikkerhedsudstyr <p><u>Offentlige institutioner</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Uddelegeret budgetansvar, administrations- og dokumentationsopgaver ▪ Rengøring – herunder indkøb af rengøringsmidler 	<p><u>Svømmebadsområdet</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Faglærte kompetencer inden for fx vvs-faglige kompetencer i forhold til fejlfinding, justering og udskiftning af ventiler, varmepumper og ventilation ▪ Generelle håndværksmæssige kompetencer ift. vedligeholdelse og reparationer af indvendigt inventar og evt. udvendig vedligeholdelse af bygninger og grønne områder ▪ Viden og færdigheder ift. svømmebadsanlæg – generelt og specifikt ▪ Viden om vandbehandling ▪ Personlige færdigheder i forhold til selvstændigt at kunne planlægge og organisere eget arbejde

	<p>det private marked</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Jobprofil bred og håndværksorienteret ▪ Dobbelt tendens – flere typer af opgaver og stigende specialisering ▪ Sælger i stort omfang hele entrepriser 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Opstilling af borde, stole, tavler, projektorer, bänder i forb. m. arrangementer/møder ▪ Oprydning/affaldshåndtering ▪ Vedligehold af bygninger (indvendigt og udvendigt) ▪ Opsætning af stilladser ▪ Tilkaldevagt (aften og weekend) ▪ Truckkørsel ▪ Tilsyn/små reparationer af faste installationer (vand, varme, el, sanitet, afløb, ventilation) ▪ Vurdere bygningsmæssige forhold – bygherreopgaver ▪ Bestilling af eksterne håndværkere ▪ Overvågning af låse-, alarm-, varme-, og ventilationssystemer ▪ Håndtering og uddeling af post/pakker ▪ Varebestilling: papir, kontorartikler, linned, rengøringsartikler, printerpatroner osv. ▪ Flyttemandsarbejde v. kontorrokader ▪ Samling/opsætning af møbler, skabe osv. ▪ Tilsyn og overdragelse af lejligheder/boliger herunder nøglestyring/nøglebokse ▪ Kaldeanlæg og automatisk brandalarmering (instruktion af personale/beboere, brandøvelser, afprøvning af automatisk brandskab og dørlukning, afprøvning af sprinkleranlæg) ▪ Mobiltelefoni og reparation af kaldeanlæg ▪ Mærkning af værdier ▪ Reparation af tjenestecykler/biler ▪ Fejning af/glatførebekæmpelse på nærmeste udendørsarealer ▪ Vedligehold/småreparationer af kørestole, rollatorer, sengelejer, operationslamper ▪ Buskørsel med beboere ▪ Køkkenassistance/cafedrift ▪ Sterilcentral: autoklave af bækkenskyl, operationsudstyr ▪ Tilsyn af vaskemaskiner/skovaskemaskiner ▪ Rens/renovation af vand- og ismaskiner 	<p>Offentlige institutioner</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Få formelle kompetencekrav relateret til specifikke håndværk ▪ Praktiske færdigheder indenfor brede håndværksmæssige kvalifikationer ▪ Indblik i automatiserings/digitaliseringsprocedurer ▪ Indblik i forhold omkring gas, grænseværdier i luft ▪ Viden om miljø, vand- og energibesparelser ▪ Praktiske færdigheder ift. at kunne aflægge miljøregnskab efter virksomhedens/institutionens standarder ▪ Viden om og praktiske færdigheder ift. budgetstyring, juridisk kendskab <p><u>Almene</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Kvalifikationer i forbindelse med førstehjælp ▪ Praktisk forståelse af sprog – dansk/eng/tysk ▪ Viden om og praktiske færdigheder ift. kommunikation ▪ Viden om dokumentationsprocedurer og opgavestyringssystemer ▪ Viden om ledelse: lønforhold, overskomster, lønsystemer <p><u>Personlige</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Viden om og praktiske færdigheder vedr. tilrettelæggelse af PR og marketing
--	--	---	---

		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tilsyn og kontrol af elevatorer ▪ Tilsyn kølemaskiner, CTS-anlæg og internt transportbåndssystem (hospital) ▪ Indføring af stregkodesystemer ▪ Tilsyn og kontrol af mindre badebassiner ▪ Lyd og lysopsætning i forbindelse med events ▪ PR og marketing ▪ Opsyn til arrangementer ▪ Booking/udlejning af lokaler ▪ Ekspedition af eksterne bestillinger ▪ Udlån/indlån/bødebetalinger af bøger ▪ Kørsel af bogbusser ▪ Dialog med Politi og brandmyndigheder (godkendelser) <p><u>Enkelte steder:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Vedligehold af græsplæner (stadion) ▪ Grønne områder (nogle plejehjem) ▪ Medicoteknik (hospitaller) <p><u>Private servicevirksomheder</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Reparationer/vedligehold på bygninger (diverse håndværksopgaver) ▪ Vagtordning – tilkald ved indbrud eller tekniske problemer på byggepladser, institutioner, virksomheder ▪ Grønne områder: hække, hegn, træfældning, beskæring, græsslåning ▪ Affaldshåndtering ▪ Administrativt arbejde: fakturering, opgaveplanlægning, varebestilling ▪ Rengøring/klargøring af skurvogne på byggepladser ▪ Tilsyn med og pasning af CTS-anlæg, ABA-anlæg, ADK-anlæg ▪ Tilsyn med og pasning af sprinkleranlæg ▪ Tilsyn med og pasning af tekniske installationer og varme- 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Imødekommenhed ▪ Omstillingsparathed ▪ Koordination ▪ Prioritering ▪ Fleksibilitet <p><u>Private servicevirksomheder</u></p> <p><u>Faglige</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Få specifikke formelle kompetencekrav ▪ Brede håndværkskompetencer ▪ Beskæring, træfældning, græsslåning, brolægning ▪ Affaldshåndtering ift. miljøkrav/brug af kemikalier ▪ Viden om forskellige typer af anlæg ▪ Skadesvurdering ▪ Miljøkrav/brug af kemikalier <p><u>Almene</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gode kommunikationsevner ▪ Bred kulturforståelse, sprogkundskab ▪ IT-kundskaber ▪ Opgavestyring ▪ Projektledelse <p><u>Personlige</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Selvstændighed ▪ Serviceforståelse ▪ Åbenhed og imødekommenhed
--	--	---	---

		<p>centraler</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Aflæsning for ELO ▪ Renhold af tage, tagrender og nedløb ▪ Udskiftning af lyskilder ▪ Vask af trapper og vinduespolering ▪ Snerydning / glatførebekæmpelse ▪ Skadesvurdering ▪ Opsætning af inventar: whiteboards, reoler, skriveborde osv. ▪ Graffiti: forebyggelse og nedvaskning ▪ Kundekontakt (salg og mersalg) ▪ Kontakt til og forhandling med eksterne håndværkere 	
Analyse af skadedyrsbekæmpelsesbranchen (2010)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Stigende antal skadedyrsangreb qua varmere klima og danskeres øget rejseaktivitet ▪ Stigende antal rotter – lancering af rottehandlingsplan ▪ EU-direktiv afføder nye standarder for anvendelse af bekæmpelsesmidler 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Opstilling af fælder ▪ Bekæmpelse af duer ▪ Overvågning af tegn på skadedyrsangreb ▪ Vejledning om skadedyrenes udbredelse og adfærd samt hvordan fremtidige angreb kan undgås 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Viden om tegn på skadedyr ▪ Grundlæggende viden om skadedyr ▪ Viden om forebyggende procedurer ▪ Viden om informationsprocedurer ved konkret mistanke om skadedyrsangreb ▪ Viden om bekæmpelsesmidler og fælder
Jobprofiler og kvalifikationskrav – den praktiske klimavejleder (2012)		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Registrering af eksisterende uhensigtsmæssige forhold i relation til voldsomme klimaforhold ▪ Forebygge mindre bygningsødelæggelse ▪ Udbedre mindre eksisterende ødelæggelser ▪ Kommunikere med relevante faggrupper ▪ Klima- og energi- vejledning ▪ Anvendelse af energirigtige produkter og materialer 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Grundlæggende viden om energisystemer og tekniske installationer ▪ Viden om klimaforandringer ▪ Viden om muligheder for energibesparelser ▪ Kundeservice og vejledning
Tekniske service-medarbejdere: Energifesparende og miljøforbedrende opgaver (2011)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Stigende fokus på energibesparende foranstaltninger ▪ Stigende fokus på vedvarende energi ▪ Hastig udvikling af nye intelligente løsninger som f.eks. energistyresystemer ▪ Stigende politiske energikrav både til nybyggeri og renovering af ældre byggeri ▪ Stigende el-priser sætter fokus på bl.a. ES- 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Programmere i CTS-anlæg: indstille tidsintervaller ▪ Registrere energiforbrug ▪ Analysere energiforbrug ▪ Drift af energistyresystemer: programmering, indstilling, justering, fejlfinding, indrette alarmer og overvågning ▪ Optimering af drift ▪ Bidrage til gennemgang af bygninger og optimering ▪ Dialog med brugere af bygninger om energirigtig adfærd 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Grundlæggende viden om energisystemer og tekniske installationer ▪ Viden om klimaforandringer ▪ Viden om muligheder for energibesparelser ▪ Analyse og vurdering af energiforbrug ▪ Analyse og vurdering af mulige problemområder

	<p>CO-partnerskaber</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Private energiselskaber (DONG) indgår klimapartnerskaber og efteruddannelse med bl.a. kommuner og boligorganisationer 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ vejlede brugere om energirigtig adfærd 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fejlfinding ▪ Viden om CTS-anlæg ▪ Kommunikation ▪ Forståelse for egen rolle ▪ Mundtlig formidling ▪ IT-kompetencer ▪ Samarbejdsevner ▪ Empati ▪ Åbenhed ▪ Udadvendt ▪ Dialog og indlevelse
--	---	--	---

1.2 Resumé af telefoninterview med medarbejdere inden for ejendomsservice

Arbejdssted Interviewperson	Organisering af arbejde	Typiske arbejdsopgaver	Kernekompetencekrav	Efteruddannelsespraksis
Plejehjem Mand, 43 år	Boliger er lejeboliger, hvorfor opgaver i relation til boliger formelt set er begrænset til vedligeholdelse af faste installationer og boligeftersyn. Vedligeholdelse af udearealer er udliciteret.	Arbejdet er opdelt i tre hovedtyper: bolig, service og fællesarealer. Bolig: vedligeholdelse af faste installationer, boligeftersyn er faste opgaver. De laver dog også meget forefaldende arbejde hos de ældre fx udskiftning af pærer, mv. Service: vedligeholdelse af materiel i køkken Fællesarealer: varme, ventilation, fejlfinding og løsning af problemer, flytte borde, stole, hænge opslagstavler op, ordne gardiner mv. Vise nyt personale rundt ift. sikkerhedsudstyr, tjek af sikkerhedsudstyr	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Brede håndværksmæssige kompetencer ▪ Problemløsning – analyse af problem og håndtering <u>Servicerelation</u> <ul style="list-style-type: none"> ▪ God tålmodighed ▪ Kendskab til ældre bredt set og viden om, hvordan de skal håndtere forskellige sygdomme, fx demens 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sidemandsoplæring ift. kendskab til ældre og deres sygdomme og adfærdsmønstre ▪ AMU-kurser inden for varme, ventilation, beboerservice, tekniske installationer
Svømmebad Uddannet fotograf. Ansat i svømmehal i 4 år. Mand. Ansæt som livredder, men	Udviklingstendens i retning af at en gruppe af tekniske servicemedarbejdere i kommunen varetager en pulje af opgaver. Manglende specifikt	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vandprøver middag og aften ▪ Justering ift. resultater af vandprøver ▪ Aflæsning af el-måler 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kendskab til vand, varme og elinstallationer. ▪ Specifik anlægskendskab ift. genanvendelse mv. ▪ Viden om vandregulering 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sidemandsoplæring ift. maskinrum ▪ Har været på et privat uddannelsesforløb inden for servicetekniker

<p>afløser for teknisk serviceleder i ferieperioder.</p>	<p>kendskab til svømmehallens tekniske anlæg og optimering af drift.</p> <p>Vedligeholdelse af udearealer er udliciteret.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Udvikling af tiltag ift. ressourceoptimering ▪ Udbedring af mindre skader (toilet, håndvask mv.) ▪ Drift af ventilationsanlæg ▪ Drift af teknik til genanvendelse af vand 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Viden om regulering ift. godt indeklima ▪ Metoder til at optimere energiforbrug <p><u>Servicerelationer</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Begrænset servicerelation – arbejder i kælderen 	
<p>Daginstitution</p> <p>Ansæt i 18 år. Mand, 45 år</p> <p>Uddannet bygningsmaler og har arbejdet ufaglært som pædagog i 3 år.</p>	<p>Er tilknyttet børnehave, vuggestue, fritidshjem og ungdomsklub. To tredjedel af hans arbejde er afsat til udearealer. Han arbejder på tre forskellige institutioner, og hans tid er fordelt mellem dem. En tredjedel af hans tid er forbeholdt indvendig vedligeholdelse og service ift. pædagoger.</p> <p>De står over for en centralisering af gårdmænd under kommunernes materialegårde, som står for veje, parker, kloakker mv. De skal fremadrettet indgå i dette arbejde også.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pleje af udearealer ▪ Sikkerhedseftersyn af legeplads ▪ Ordne tagrender ▪ Tjekkekloakker ▪ Vedligeholdelse og eftersyn af bygningerne ▪ Slå græs og beskære ▪ Forefaldende arbejde indendørs, hænge hylder op, skifte pære. ▪ Løbende koordinering af opgaver og fordeling af tid mellem institutioner 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bred håndværksmæssig profil ▪ Håndværkssnilde <p><u>Servicerelationer</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Personlig udstråling er afgørende. ▪ Sociale færdigheder: kig folk i øjnene, sociale forståelse, aflæsning af sociale situationer. ▪ Kendskab til børn og at kunne omgås dem ▪ Tæt samarbejde med pædagoger – kræver forståelse for anden faglighed 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fokus på opgradering af kompetencer inden for el og vvs gennem AMU. Så de kan gå længere end til vandlåsen og kontakten.
<p>Folkeskole</p> <p>Ansæt i 14 år. Mand.</p>	<p>Han er tilknyttet en stor skole, men samarbejder med en anden skole med hvem de deler serviceleder.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Åbner skolen hver dag ▪ Pakker mælk ▪ Flytter borde, stole og gør klar til diverse arrangementer 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fleksibilitet – varierende opgaver ▪ Forståelse for at arbejde med træ ▪ Bred håndværksmæssig 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fokus på at få taget grunduddannelsen på merit ▪ Der er behov for, at tekniske servicemedarbejdere er faglærte og har hånd-

		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Indvendig vedligeholdelse (lys, varme, faste installationer og løst materiel) ▪ Udvendig vedligeholdelse (slå græs, fjerne ukrudt, feje, sikkerhedstjek af legeplads, snerydning, samler affald) ▪ Tæt samarbejde med lærere og løbende småreparationer ▪ Emneuge der relaterer sig til hans håndværksopgaver, så er han med i hele uger ▪ Støtte-kontaktperson for flere unge – de kommer fast hos ham ▪ Holder opsyn i frikvarterer 	<p>profil</p> <p><u>Service relationer</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Forståelse for lærere og deres kultur ▪ Utrolig mange sociale aspekter: menneskeforståelse ▪ Tæt kontakt til forældre ▪ Skal kunne håndtere en meget synlig rolle (forældre, lærere, børn) 	<p>værksmæssig viden. Serviceledere har i dag primært administrative opgaver.</p>
<p>Boligejendom</p> <p>Tidligere gårdmand og varmemester</p> <p>Har taget grunduddannelsen inden for ejendomsservice</p>	<p>Organiseret med et team med gårdmand, varmemester og inspektør. De lokale afdelinger har egen bestyrelse og det er den, som teamet arbejder for.</p> <p>Deres beboersammensætning har ændret sig, siden kommunen solgte deres ejendomme og nu visiterer til deres boliger. De er blevet svagere og mere fokus på samarbejde med socialpæda-</p>	<p><u>Gårdmand</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tømmer skrald ▪ Vedligeholder grønne områder ▪ Tjekker legeredskaber ▪ Tjekker lys på afdelingens områder <p><u>Varmemester</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Typisk arbejdsleder i dagligdagen. ▪ Ansvar for vand, varme, el og ventilation. Daglig drift. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bred håndværksmæssig profil ▪ Fejlfinding kræver bred teknisk indsigt ▪ Nysgerrighed ▪ Menneskelig forståelse ▪ Kulturforståelse 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sidemandsoplæring fylder meget ift. beboerservice. Man følger en af de andre i en periode som ny. ▪ Anvender AMU-kurser fx varmemesterkursus, motorsavskursus, sikkerhedskursus, truckkursus

	goger og håndtering af svære situationer med borgerne.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ugentlig rapport på vand- og energiforbrug og håndtering af evt. problemer ▪ Beboerservice: ordne stoppet vask, afløb, udskiftning af rør, reparere og udskifte blandingsbatterier, reparere toilet, udskifte stikkontakter, afbrydere. Alt det man må uden autorisation. ▪ Hjælper beboere med kontakt til kommunen, læser breve med dem. Disse opgaver fylder mere og mere i hverdagen, efterhånden som deres beboere bliver svagere. 		
Boligejendom	<p>Ni ejendomsfunktionærer der arbejder fuld tid. Fordelt ansvarsområder – nogle har de grønne områder, andre har bygninger.</p> <p>Beboerservice fylder forskelligt i de enkeltes jobfunktioner. Afhænger af om bestyrelsen opkræver penge for ad hoc opgaver eller ej.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ordner skrald ▪ Kontrollerer lys i opgange, feje kældre, rydde op ▪ Vedligeholdelse af grønne områder ▪ Beboerservice: ordne vask, stoppede rør, en løs skabslåge ▪ Fejlfinding i lejligheder, beskrive problematik for håndværker og kontakt til håndværker 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kendskab til og anvendelse af styresystemer ▪ IT-kompetencer ▪ Brede håndværksmæssige kompetencer <p><u>Service relationer</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Social forståelse ▪ Konflikthåndtering ▪ Kultur og sprogforståelse ▪ Empati ▪ tålmodighed 	<p>Primært fokus på sidemandsoplæring</p> <p>AMU-kurser anvendes også</p>
Gymnasium Teknisk servicemedarbejder, mand, 53 år.	Rengøring og teknisk service arbejder tæt sammen og afløser for hinanden og hjælper hinanden. De er 5 tekni-	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Intern og ekstern post ▪ Fragt af ting mellem skolens fire biblioteker (pakke bøger) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bred håndværksmæssig profil ▪ IT-kompetencer: brug af smartphone og e-mail. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Udbredt anvendelse af sidemandsoplæring ▪ Førstehjælps- og brandkursus

<p>Uddannet blikkenslager og tidligere ejendomsleder</p>	<p>ske servicemedarbejdere i alt og 8 inden for rengøring. To faglærte og tre ufaglærte. Alder fra 41-59.</p> <p>De arbejder i tidsrummet fra 08-22 og når der er undervisning eller arrangementer ud over fx weekender.</p> <p>Vedligeholdelse af grønne områder er udliciteret.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vedligeholdelse af kopi-maskiner, borde, stole, lær-reder, kort ▪ Større og mindre renovati-onsopgaver også i samar-bejde med håndværkere ▪ Energistyresiden – fokus på optimering af energi ▪ Adgangskontrol (alarmsy-stem, lave kort til nye me-darbejdere) ▪ Drift af internt IT-system ▪ Elevatoreftersyn ▪ Eftersyn af automatiske porte ▪ Eftersyn af grundvands-pumper ▪ Sikkerhedstjek og brand-øvelser ▪ Tjek af vandhaner og toilet ▪ Praktisk opgaver ifm. ek-saminer ▪ Affaldshåndtering ▪ Udvikling af smartere løsninger er i fokus og op-timering ▪ Kontakt til kommune og eksterne håndværkere lø-bende 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kunne formulere sig på skrift ift. e-mail ▪ Kendskab til forsyningssi-den (el, vand, gas, kloak og afløb) ▪ Kendskab til en bygnings elementer og vedligehol-delse af bygning og mate-riel ▪ Selvstændig opgaveløsning ▪ Fejlfinding ▪ Fleksibilitet <p><u>Servicereationer</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Samspil med lærere og kursister ▪ Samarbejde ▪ Empati ▪ Tålmodighed 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Brug af AMU, fx energire-novering
<p>Bibliotek og rådhus Mand, 60 år og ansat gennem 31 år.</p>	<p>Team af betjente, som arbej-der på rådhus og bibliotek. De er for nyligt slået sammen og inden længe kommer det</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Håndtere intern post ▪ Varemodtagelse ▪ Sortere bøger ▪ Transportere bøger til 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Konflikt håndtering ▪ Brede håndværksmæssig forståelse for vand, varme og ventilation. 	<p>Sidemandsoplæring er en væsentlig del ift. det at lære de to huse at kende samt at forstå, hvordan man gebær-</p>

	kommunale jobcenter også ind under det område, teamet skal dække.	filialer <ul style="list-style-type: none"> ▪ Generel servicering af medarbejdere og brugere ▪ Opstilling til møder, konferencer udstillinger ▪ Småreparationer ▪ Tilsyn med alarmer og sikkerhedsudstyr ▪ Vagt ▪ Ledelsesansvar for rengøring på kommunens institutioner ▪ Styling af varme og ventilation ▪ Udskiftning af lyskilder ▪ Indkøb af rengøringsartikler ▪ Affaldshåndtering ▪ Feje trapper udvendigt ▪ Lave adgangskort ▪ Tilsyn med bibliotekssal, depot og omklædningsrum ▪ Tilkaldevagt i og uden for arbejdstid (højrøstede personer, alarmer og hærværk) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Menneskelig forståelse ▪ Serviceminded ▪ Forståelse for målgruppe ▪ IT-kompetencer ▪ CTS-kendskab 	<p>der sig i de to huse overfor medarbejdere og brugere. På rådhuset har betjentene en vagtordning ift. overfaldsalarmer. Her er sidemandsoplæring vigtig foruden konflikthåndteringskursus.</p> <p>AMU anvendes også – de har en ansat nu, som er i gang med at færdiggøre grunduddannelsen.</p>
Hotel- og konferenceejendom Mand, 49 år. Uddannet mekaniker, men har arbejdet med teknisk service gennem mange år på forskellige arbejdssteder.	Meget selvkørende Arbejdet stiller krav til fleksibilitet ift. arbejdstid Tilrettelæggelse af arbejde fylder meget – ansvar for egne opgaver	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Indgåelse af diverse kontrakter – vinduespudning, samarbejdsaftaler med håndværkere, lovpligtig service på el, ventilation, frys og køl mv. ▪ Vært for konferencegæster med ansvar for alt praktisk 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Logisk sans og talforståelse ▪ IT-kompetencer ▪ CTS-kendskab ▪ Serviceminded ▪ Menneskelig forståelse ▪ Fokus på salg ▪ Konflikthåndtering 	Han benytter sig ikke af muligheden for efteruddannelse. Men han besøger andre kursussteder for at lade sig inspirere af deres servicetilbud.

	Arbejder i weekend og aften	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ordner al teknisk udstyr på konferencer ▪ Sætter borde og stole op ▪ Han taler med kunder inden de kommer til konferencer – afdækker behov på dagen ▪ Fokus på mersalg ▪ Efter kl. 17 receptionist ved siden af teknisk service – udleverer nøgler ▪ Følger og overvåger forbrug af vand, el mv. på CTS-anlæg ▪ Ansvar for småreparationer ▪ Aftenvagt har han ansvar for alt, hvad der er i huset: rengøring, køkken, reception og teknik 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Imødekommende ▪ Aflæse mennesker 	
--	-----------------------------	---	---	--

1.3 Eksempler på stillingsbetegnelser

Eksempler på anvendte stillingsbetegnelser inden for ejendomsserviceområdet er hentet fra litteraturen, uddannelsesguiden og interview.

Typer af ejendomme		Stillingsbetegnelse
Boligejendomme	Offentlige	Ejendomsservicefunktionær
	Private	Ejendomsservicefunktionær
Erhvervsjendomme	Private servicevirksomheder	Teknisk servicemedarbejder, vicevært, handymand
Institutionsejendomme	Børnehaver	Pedel
Offentlige bygninger	Skoler	Pedel, skolebetjent, teknisk servicemedarbejder
	Bibliotek	Pedel, biblioteksbetjent, teknisk servicemedarbejder
	Uddannelsesinstitutioner	Pedel, teknisk servicemedarbejder
	Plejhjem	Pedel, ejendomsfunktionær
	Hospitaler	Reparatør
	Offentlige ejendomme	Driftsassistent
Idrætshaller og sportsanlæg	Stadion	Specialarbejder, halinspektør
	Idrætshal	
	Svømmehal	Tekniker, teknisk servicemedarbejder, maskinmester

Jobprofiler inden for ejendomsservice

Jobprofil	Typiske arbejdsopgaver	Kernekompetencer
Teknisk service på sports- og fritidsanlæg	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kontrol og justering af teknisk udstyr ▪ Rengøring og oprydning ▪ Mindre reparationsopgaver ▪ Udskiftning af inventar ▪ Ind- og udvendig vedligeholdelse af bygninger ▪ Pleje af grønne områder ▪ Styring af varme, vand og ventilation ▪ Miljø: affald, kemi og arbejdsmiljø, førstehjælp og brandværn ▪ Overvågning ▪ Organisering og koordinering af materiel ifm. arrangementer ▪ Arbejdstilrettelæggelse ▪ Indgåelse af kontrakter, indhentning af tilbud, budget- og lagerstyring 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bred håndværksmæssig viden ▪ Anlægsspecifikke kompetencer ▪ Viden om klimarigtig vedligeholdelse og drift ▪ Samarbejdsevner ▪ Konflikt håndtering ▪ Fleksibilitet ▪ Brugerbetjening ▪ IT-kompetencer ▪ Viden om optimering af drift ▪ Fleksibel problemløsning ▪ Talforståelse ▪ Skriftlige kompetencer ▪ Kommunikation ▪ Selvledelse
Teknisk service i bygninger inden for hospitals- og plejesektoren	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ind- og udvendig vedligeholdelse af bygninger ▪ Mindre reparationsopgaver ▪ Udskiftning af inventar ▪ Miljø: affald, kemi og arbejdsmiljø, førstehjælp og brandværn ▪ Kontrol og justering af teknisk udstyr ▪ Styring af varme, vand og ventilation ▪ Arbejdstilrettelæggelse ▪ Pleje af grønne områder ▪ Indgåelse af kontrakter, indhentning af tilbud, budget- og lager styring ▪ Boligsociale opgaver ▪ Vagtopgaver ▪ Kørsel med beboere 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bred håndværksmæssig erfaring ▪ Samarbejdsevner ▪ Viden om klimarigtig vedligeholdelse og drift ▪ Viden om brugergruppe ▪ Konflikt håndtering ▪ Fleksibilitet ▪ Brugerbetjening ▪ IT-kompetencer ▪ Viden om optimering af drift ▪ Fleksibel problemløsning ▪ Talforståelse ▪ Skriftlige kompetencer ▪ Kommunikation ▪ Selvledelse

Teknisk service på daginstitutioner, skoler og uddannelsessteder	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ind- og udvendig vedligeholdelse af bygninger ▪ Styring af varme, vand og ventilation ▪ Opstilling og nedtagning af borde, stole mv. ▪ Pleje af grønne områder ▪ Sikkerhedseftersyn og vedligeholdelse af legepladser ▪ Vedligeholdelse af gymnastik og idrætshaller ▪ Mindre reparationsopgaver ▪ Udskiftning af inventar ▪ Miljø: affald, kemi og arbejdsmiljø, førstehjælp og brandværn ▪ Arbejdstilrettelæggelse ▪ Indgåelse af kontrakter, indhentning af tilbud, budget- og lagerstyring 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bred håndværksmæssig erfaring ▪ Viden om optimering af drift ▪ Viden om klimarigtig vedligeholdelse og drift ▪ Fleksibilitet ▪ Viden om brugergruppe ▪ Brugerbetjening ▪ Konflikt håndtering ▪ IT-kompetencer ▪ Fleksibel problemløsning ▪ Talforståelse ▪ Skriftlige kompetencer ▪ Kommunikation ▪ Selvledelse
Ejendomsservice i boligejendomme	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ind- og udvendig vedligeholdelse af bygninger ▪ Pleje af grønne arealer ▪ Mindre reparationsopgaver ▪ Udskiftning af inventar ▪ Boligsociale opgaver ▪ Rengøringsopgaver ▪ Styring af varme, vand og ventilation ▪ Boligsyn ▪ Miljø: affald, kemi og arbejdsmiljø, førstehjælp og brandværn ▪ Skadedyrsbekæmpelse ▪ vejlede brugere om energirigtig adfærd ▪ Arbejdstilrettelæggelse ▪ Indgåelse af kontrakter, indhentning af tilbud, budget- og lagerstyring 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bred håndværksmæssig erfaring ▪ Viden om optimering af drift ▪ Viden om klimarigtig vedligeholdelse og drift ▪ Viden om brugergruppe ▪ Brugerbetjening ▪ Konflikt håndtering ▪ Fleksibilitet ▪ IT-kompetencer ▪ Viden om skadedyrsbekæmpelse ▪ Fleksibel problemløsning ▪ Talforståelse ▪ Skriftlige kompetencer ▪ Kommunikation ▪ Selvledelse
Teknisk service i offentlige bygninger og private erhvervsjendomme	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Organisering og koordinering af materiel ifm. arrangementer ▪ Mindre reparationsopgaver 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bred håndværksmæssig erfaring ▪ Bruger- og kundebetjening ▪ Viden om optimering af drift

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rengøringsopgaver ▪ Udskiftning af inventar ▪ Ind- og udvendig vedligeholdelse af bygninger ▪ Vagtopgaver ▪ Miljø: affald, kemi og arbejdsmiljø, førstehjælp og brandværn ▪ Intern posthåndtering ▪ Opstilling og nedtagning af borde ▪ Styring af vand, varme og ventilation ▪ Eftersyn af sikkerhedssystemer ▪ Overvågning og vagt ▪ Arbejdstilrettelæggelse ▪ Indgåelse af kontrakter, indhentning af tilbud, budget- og lagerstyring ▪ Varemodtagelse ▪ Transport 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Viden om klimarigtig vedligeholdelse og drift ▪ Fleksibilitet ▪ Konflikt håndtering ▪ IT-kompetencer ▪ Fleksibel problemløsning ▪ Talforståelse ▪ Skriftlige kompetencer ▪ Kommunikation ▪ Selvledelse
--	--	--

1.4 Interviewtemaer

Arbejdsopgaver

- Hvilke typiske arbejdsopgaver udføres? (håndværksmæssige/servicemæssige)

Organisering af arbejde

- Central eller decentral ansættelse
- Indgår i team eller arbejder selvstændigt

Udviklingstendenser

- Forventning om ændringer i arbejdsopgaver eller organisering

Karakteristik af medarbejdere

- Køn, alder og uddannelsesbaggrund

Kompetencekrav

- Hvilken viden skal man have for at udføre arbejdsopgaver?
- Hvilke arbejdsredskaber/metoder skal man have for at kunne udføre arbejdsopgaver?

Efteruddannelsespraksis

- Hvilken kompetenceudviklingsstrategi er der på arbejdsstedet?