

# **Jobprofiler i ejendomsservice**

**November 2012**

# Indholdsfortegnelse

<b>1. Indledning</b> .....	<b>3</b>
1.1 Analysens grundlag .....	3
<b>2. Tendenser inden for ejendomsservice</b> .....	<b>5</b>
<b>3. Hvad er en jobprofil?</b> .....	<b>9</b>
3.1 Tværgående variationer i jobprofiler .....	9
<b>4. Jobprofiler inden for ejendomsservice</b> .....	<b>11</b>
4.1 Teknisk service på sports- og fritidsanlæg .....	12
4.2 Teknisk service inden for hospitals- og plejesektoren.....	14
4.3 Teknisk service på daginstitutioner, skoler og uddannelsessteder .....	15
4.4 Ejendomsservice i boligejendomme .....	18
4.5 Teknisk service i offentlige bygninger og erhvervsejendomme .....	20
<b>5. Jobprofiler og uddannelsesstrukturer</b> .....	<b>23</b>
5.1 Grundlag for udvikling af uddannelsesstrukturer.....	23

# 1. Indledning

SUS ønsker en analyse af jobprofiler på ejendomsserviceområdet, som skal fungere som udgangspunkt for Uddannelsesudvalget for Ejendomsservices videre arbejde med at udvikle AMU uddannelsesstrukturer<sup>1</sup> indenfor ejendomsservice.

Ejendomsservice er en betegnelse, der dækker over et delarbejdsmarked, som rummer en række forskellige jobfunktioner eller jobprofiler. Fra de tidligere analyser står det klart, at der eksisterer en række forskellige typer jobfunktioner inden for ejendomsservice, som varierer alt efter ansættelsessted og de fysiske rammer, den enkelte arbejder indenfor. Eksempelvis er der stor forskel på jobindholdet for en teknisk servicemedarbejder, der arbejder i svømmehal og en ejendomsfunktionær ansat i et boligområde.

Blandt de opgaver, der løses på de forskellige arbejdssteder, er der en stor del, som er ens, og som genfindes i de forskellige jobfunktioner, der er inden for ejendomsservice. Men der er også opgaver, som er særegne for de enkelte funktioner, og som påvirker krav til kompetencer.

Formålet med denne analyse er at skabe et overblik over forskellige jobprofiler inden for ejendomsservice. Det skal anvendes som afsæt til at udvikle AMU-strukturer, der retter sig imod specifikke arbejdsfunktioner indenfor ejendomsservice.

Målet med strukturtilgangen til AMU er at udvikle uddannelsesforløb eller pakker, der bedst muligt kan udvikle en medarbejder til en bestemt, navngiven arbejdsfunktion. Endvidere er det også et redskab til at synliggøre muligheder for efteruddannelse i AMU.

## 1.1 Analysens grundlag

---

Analysen bygger på interview med ni medarbejdere og ledere, som er udvalgt således, at de dækker et bredt udsnit af de arbejdsfunktioner, der er inden for ejendomsservice. Analysen bygger endvidere på en gennemgang af eksisterende litteratur inden for ejendomsservice. I bilagsrapporten er der resumé af interviewene, en oversigt over interviewtemaer samt en oversigt over resultater i job- og kompetenceanalyser inden for ejendomsservice.

Interview og eksisterende litteratur har dannet grundlag for udviklingen af de fem jobprofiler og beskrivelserne af dem.

---

<sup>1</sup> Med strukturer tænkes på AMU uddannelsesforløb eller uddannelsespakker jf. *Strukturer i arbejdsmarkedsuddannelserne – inspirationsmateriale*. UVM. 2010.

Uddannelsesudvalget for Ejendomsservice og repræsentanter fra LUU samt AMU-udbydere har på en workshop kvalificeret jobprofilerne både i forhold til indhold og betegnelser.

Efter aftale med Uddannelsesudvalget for Ejendomsservice er der ikke udviklet en profil for badeassistenter, idet en tidligere analyse kortlægger indholdet i en sådan jobprofil<sup>2</sup>.

---

<sup>2</sup> New Insight (2010). Tekniske servicemedarbejdere – analyse af de tekniske servicemedarbejders arbejds-  
marked samt aktuelle og fremtidige kompetencebehov og efteruddannelsesbehov.

## 2. Tendenser inden for ejendomsservice

Eksisterende litteratur inden for ejendomsservice kortlægger en række udviklingstendenser, som præger delbranchens arbejdsmarked. Generelle tendenser i samfundet slår igennem på arbejdsopgaver og dermed også kompetencekrav til medarbejdere inden for ejendomsservice. Det påvirker behovet for og efterspørgslen efter efteruddannelse.

I det følgende fremhæves et udvalg af centrale tendenser fra litteraturen, som også interviewpersonerne har peget på som drivere for forandring i deres arbejdsfunktioner. Det gælder:

- Centralisering
- Udlicitering
- Indførsel af ny teknologi
- Flere kommunikationsopgaver
- Flere sociale opgaver
- Flere administrative opgaver
- Øget fokus på fleksibilitet

Tendenserne er beskrevet med udgangspunkt i den eksisterende litteratur inden for ejendomsservice, og de har bidraget til indholdet i jobprofilerne, som beskrives i kapitel 3.

### ✦ Centralisering

Der er et stigende behov for at effektivisere og rationalisere administrationen inden for bolig og institutionsområdet. Det slår bl.a. igennem i tendenser til at centralisere opgaver og udlicitere andre specialiserede opgaver<sup>3</sup>.

Der er en stigende tendens til, at kommuner placerer opgaver i forbindelse med drift og vedligeholdelse i en central enhed, typisk i regi af miljø og teknikforvaltningen, som har ansvar for specialiserede opgaver for hele ejendomsporteføljen. Opgaver vedrørende køb og salg, udlejning, vedligeholdelse, bygherrerådgivning i forbindelse med nybyggeri, rengøring og drift af administrationsbygninger m.fl. vil typisk være samlet i en sådan enhed.

Det betyder flere steder, at ansvaret for den udvendige og indvendig bygningsvedligeholdelse, energiforbrug, hovedinstallationer og udearealer på de kommunale ejendomme og lejemål er placeret centralt frem for lokalt på de enkelte institutioner eller i de lokale områder.

---

<sup>3</sup> Kubix (2005). Mellem håndværk og service. Fremtidige uddannelsesbehov inden for ejendomsservice.

New Insight (2010). Tekniske servicemedarbejderes arbejdsmarked samt aktuelle og fremtidige kompetencekrav og efteruddannelsesbehov.

En centralisering af disse typer af opgaver ændrer radikalt i organiseringen af arbejdet for de medarbejdere, der påvirkes. Det gælder både det fysiske arbejdssted, men også indholdet i arbejdsopgaver kan forventes at ændre karakter. Det fremhæves bl.a. i interviewene, at det kan medføre en indsnævring af opgavetyper, der skal løses og dermed medføre en øget specialisering i arbejdsopgaver. F.eks. kan ansvar for pleje af udearealer i kommunen samles hos én eller flere medarbejdere, der tidligere varetog en bred vifte af opgaver på et arbejdssted.

### ✦ **Udlicitering**

Et af redskaberne til at sikre rationalisering af et område er udlicitering af opgaver til entreprenører, håndværkere og private servicevirksomheder. Udlicitering vil ikke i sig selv påvirke omfanget af ejendomsservice, men det vil ændre rammerne for udførelsen af opgaver, ligesom det vil tilvejebringe et nyt samspil mellem aktører inden for ejendomsservice.

Graden af udlicitering vil afhænge af arbejdsstedets størrelse og arbejdets organiseret generelt. Specialisering vil typisk ske på større arbejdspladser, f.eks. med forskellige fag repræsenteret blandt de tekniske servicemedarbejdere. De opgaver, som bliver udliciteret, er typisk snerydning, intern og ekstern post og overvågningsopgaver.

### ✦ **Indførelse af ny teknologi**

Der indføres i stigende omfang ny teknologi inden for forbrug af både vand, varme og el med det formål at spare på energien. Med den nye teknologi er der en tendens til stigende automatisering af driften af bygninger. Et eksempel er intelligente målere som grundlag for styringssystemer, der flytter forbruget til tidspunkter på døgnet, hvor strømmen er billig.

Det kan også være systemer til overvågning og styring af forbrug, der som led i overvågningen kan alarmere, hvis der sker et brud i systemet. De intelligente systemer gør det muligt at overvåge energiforbruget i bygninger, hvilket giver anledning til nye typer af opgaver for målgruppen, herunder bl.a. brug af CTS-anlæg<sup>4</sup>.

### ✦ **Flere kommunikationsopgaver**

Der er en stigende tendens til, at der kommer flere opgaver som relaterer sig til kommunikation inden for ejendomsområdet. Det gælder særligt opgaver i forhold til vejledning af brugere og beboere. Den store opmærksomhed, der er rettet mod energirigtige løsninger og adfærd, kommer til udtryk for denne målgruppe i opgaver rettet mod vejledning og dialog med brugere og beboere omkring dette. For medarbejdere i boligområder gælder det også beboervejledning i forhold til rettigheder og pligter. Det stiller stigende krav til praktiske færdigheder omkring kommunikation.

---

<sup>4</sup> New Insight (2010). Energibesparende og miljøforbedrende opgaver

### 🔴 **Flere sociale opgaver**

I boligområder ses det bl.a., at sociale opgaver fylder mere for målgruppen, i takt med at det offentlige reducerer i hjælpen til ældre beboere samt at flere forældre undlader at bruge de offentlige institutioner, så flere børn, unge og voksne færdes i boligområder i dagtimerne.

Fra politisk side har spørgsmålet om disse udfordringer længe været højt på dagsordenen, og der er bl.a. indgået boligaftaler, hvor midler er kanaliseret ud fra Landsbyggefonden og satspuljen til renoveringer og boligsociale indsatser. Ligeledes har der fra 2001-08 har kørt kvarterløftsprogrammer; senest blev der præ-senteret en ghettostrategi i 2010.

I takt med det store politiske fokus og udviklingen af initiativer og indsatser af boligsocial karakter i boligområder er socialt betonedede aktiviteter en type opgave, der har fået en stigende betydning for ejendomsfunktionærer.

Der eksisterer allerede en række initiativer, som på forskellig vis involverer ejendomsfunktionærer i at løse sociale opgaver, og som samlet giver udtryk for en eksisterende efterspørgsel på opkvalificering af målgruppen i forbindelse med varetagelsen af sociale opgaver. I 2008-09 blev der gennemført et projekt ”De Blå Ressourcer” i Himmerland med midler fra Landsbyggefonden, som fokuserede på opkvalificering af viceværter til at håndtere sociale opgaver af forskellige karakter<sup>5</sup>.

### 🔴 **Flere administrative opgaver**

Medarbejdere inden for ejendomsservice løser en række administrative opgaver, såsom budgetgennemgang, kontrol af regninger, varmeaflysning, vedligeholdelseslister, syn af boliger og tilstandsrapporter, indberetning af fejl og mangler og vagtplaner mv.<sup>6</sup>

Tendensen til et stigende antal administrative opgaver er stadig gældende. Der er generelt fokus på dokumentation af mange aspekter, som forbrug, sikkerhed mv., hvilket betyder, at målgruppen bruger tid på at indhente oplysninger og dokumentere dem.

Den samtidige tendens til centralisering af opgaver i kommuner kan dog modvirke dette i et vist omfang. Det er nærliggende, at dokumentation i et vist omfang varetages i den centrale stab af administrative medarbejdere. Dette vil dog stadig betyde indsamling af oplysninger lokalt.

### 🔴 **Øget fokus på fleksibilitet**

Et væsentlig karakteristika ved ejendomsservice er kravet om fleksibilitet. Det gælder i de mere håndværksmæssige opgaver, som målgruppen løser såvel som opgaver i relation til service og administration.

---

<sup>5</sup> Boligsocialt projekt drevet af Aalborg Øst og projektsekretariatet 9229.

<sup>6</sup> Kubix (2005). Mellem håndværk og service. Fremtidige uddannelsesbehov inden for ejendomsservice.

Der er en dobbelttydig tendens. Der sker både en bevægelse mod øget specialisering af tekniske og håndværksmæssige bl.a. som konsekvens af indførelse af ny teknologi. Opgavers kompleksitet stiger i kraft heraf og stiller krav til mere dybdegående indblik i f.eks. digitale og automatiserede processer.

I oktober 2012 kom regeringen med et konkurrencepolitisk udspil, der kan forstærke tendensen til stigende specialisering for målgruppen<sup>7</sup>. I udspillet lanceres idéen om at modernisere autorisationsreglerne for el, vvs og kloak. En vedtagelse heraf ville sandsynligvis give målgruppen mulighed for at udføre flere opgaver, end de kan i dag. Det kan f.eks. være at udføre en afgrænset del af en el-installation som serviceeftersyn på energianlæg.

På den anden side føjes der også flere opgaver til den samlede mængde af arbejdsopgaver, som dermed er med til at brede medarbejderens opgaveprofil ud, herunder særligt i forhold til administrative og sociale opgaver<sup>8</sup>.

---

<sup>7</sup> Regeringen 2012: Styrket konkurrence til gavn for Danmark. Konkurrencepolitisk udspil.

<sup>8</sup> Kubix (2005). Mellem håndværk og service. Fremtidige uddannelsesbehov inden for ejendomsservice.

New Insight (2010). Tekniske servicemedarbejdere. Analyse af tekniske servicemedarbejders arbejdsmarked samt aktuelle og fremtidige kompetencekrav og efteruddannelsesbehov.



### 3. Hvad er en jobprofil?

En jobprofil er en empirisk funderet kategori af bestemte arbejdsfunktioner på arbejdsmarkedet, der er knyttet sammen med en given arbejdsorganisering. En jobprofil beskrives således ud fra konkrete arbejdsopgaver, herunder bl.a. opgaver i relation til håndværk, teknologi, service og samarbejdsrelationer.

Idet en jobprofil er et udtryk for en profilering af bestemte arbejdsopgaver, kan der i udgangspunktet beskrives en meget lang række af arbejdsopgaver, som kan knyttes sammen på forskellig vis og dermed bestemme et meget stort antal jobprofiler.

Det er dog ikke hensigtsmæssigt med et for stort antal jobprofiler, idet de skal anvendes i en uddannelsesmæssig sammenhæng til at strukturere et overskueligt antal uddannelsesforløb. I udarbejdelsen af jobprofiler er det væsentligt, at de repræsenterer volumenen i beskæftigelse på delarbejdsmarkedet inden for ejendomsservice.

Det er en central analytisk opgave at kategorisere grupper af opgaver og arbejdsorganiseringer i et begrænset antal typiske jobprofiler for delbranchen. Disse jobprofiler vil være idealtyper, hvilket betyder, at de er abstrakte, tværgående gengivelser af de jobfunktioner, der rent faktisk findes på offentlige og private arbejdspladser. I virkelighedens verden er jobs dog ofte sammensatte og blandet med træk fra flere jobprofiler og øvrige arbejdsfunktioner, der ikke er beskrevet udtømmende i det følgende.

For at have et håndterbart antal analytiske kategorier at arbejde videre med udtrækkes jobprofilernes særlige træk i beskrivelserne. De dækker dermed reelt en gruppe arbejdsfunktioner og bliver således en slags samlekategori. Det betyder, at de kan læses som grove generaliseringer sammenholdt med virkeligheden, men netop generaliseringerne er nødvendige for at have et udgangspunkt for at afdække og anvende jobprofilerne i en uddannelsesmæssig sammenhæng.

#### 3.1 Tværgående variationer i jobprofiler

---

Karakteren af og variationer i håndværksmæssige kerneopgaver og servicereationer har været styrende for udvælgelsen af jobprofilerne. Det fysiske, herunder de tekniske anlæg, der skal driftes eller type af inventar og ejendom, der skal vedligeholdes eller de omkringliggende arealer, der skal plejes, er afgørende for udvælgelsen. Det samme gælder den service, der skal leveres, som relaterer sig til en specifik brugergruppe, f.eks. elever og lærere eller beboere i et boligområde.

##### 🔴 Håndværksmæssige opgaver

De håndværksmæssige opgaver er knyttet til de bygninger, tekniske anlæg og udearealer, som udgør arbejdsstedet. F.eks. vil vedligeholdelse af legepladser og klasserum være aktuelt, hvis der er tale om skole eller daginstitution, mens vandprøver, ventilationsanlæg og vandbehandling relaterer sig til et svømmebad.

Tidligere analyser viser, at indførelse af ny teknologi medfører mere specialiserede arbejdsopgaver i forhold til drift og vedligeholdelse<sup>9</sup>. Variationen i de omgivelser, der er på forskellige arbejdssteder og dermed de mere eller mindre specifikke driftsopgaver er således afgørende for udvælgelsen af jobprofiler.

### ▼ **Service relationer**

En tidligere analyse af jobområdet afdækkede, at de serviceprægede og sociale opgaver har et betydeligt omfang, og at de er en integreret del af de håndværksmæssige opgaver. Den faglige identitet inden for ejendomsservice er således ikke kun knyttet til håndværket, men i lige så høj grad til at yde en god service<sup>10</sup>. De serviceorienterede arbejdsopgaver opstår og udvikles ofte i forbindelse eller samtidig med udførelsen af de håndværksmæssige opgaver og relaterer sig til de brugergrupper eller borgere, som er i det rum, hvor de håndværksmæssige opgaver skal udføres.

---

<sup>9</sup> New Insight (2010). Tekniske servicemedarbejdere. Analyse af tekniske servicemedarbejders arbejdsmarked samt aktuelle og fremtidige kompetencekrav og efteruddannelsesbehov.

New Insight (2010). Energibesparende og miljøforbedrende opgaver

<sup>10</sup> <sup>10</sup> Kubix (2005). Mellem håndværk og service. Fremtidige uddannelsesbehov inden for ejendomsservice.

## 4. Jobprofiler inden for ejendomsservice

Der er udviklet fem jobprofiler inden for ejendomsservice på baggrund af udvælgelsesbeskrivelsen i kapitel 2.

- Teknisk service på sports- og fritidsanlæg
- Teknisk service i bygninger inden for hospitals- og plejesektoren
- Teknisk service på daginstitutioner, skoler og uddannelsessteder
- Ejendomsservice i boligejendomme
- Teknisk service i offentlige bygninger og private erhvervsjendomme

Navnene på jobprofilerne er fremkommet med udgangspunkt i de aktiviteter og den kontekst, som jobprofilens kernefunktioner udøves i. Inden for ejendomsservice er der mange forskellige typer af stillingsbetegnelser. De fleste af de fem profiler dækker således hver især over flere stillingsbetegnelser. Navnene på jobprofilerne er derfor ikke formuleret med udgangspunkt i en enkelt stillingsbetegnelse ud fra den vurdering, at det ville kunne skabe tvivl om indholdet. De refererer i stedet til leverance af service på et karakteristisk arbejdssted.

På tværs af profilerne er der en række fællesstræk i forhold til typiske opgaver og kernekompetencer, og de ligger derfor tæt op af hinanden i deres beskrivelser. Der er dog variation både i håndværksmæssige opgaver og servicereationer, men de er typisk meget specifikke for den enkelte jobfunktion, og derfor har det ikke været muligt at medtage dem alle i disse jobprofiler.

Der er således en række overordnede lighedstræk eller grundlæggende egenskaber, der går på tværs af håndværksmæssige opgaver og servicereationer i de fem jobprofiler.

Der er også nogle helt centrale karakteristika for jobfunktioner inden for ejendomsservice, og som er fælles for alle fem jobprofiler. Det gælder selvstændig arbejdstilrettelæggelse og organisering af arbejdet, som er et grundvilkår på mange arbejdssteder i branchen, ligesom fleksibel problemløsning i en arbejdsopgave er en del af kernen på mange arbejdssteder.

Fleksibel problemløsning indeholder såvel tekniske aspekter som serviceaspekter. Som en del af opgaveporteføljen løses der en lang række opgaver og problemer, som opstår hen ad vejen, og som må løses, når de opstår. Det stiller krav til, at den enkelte kan trække på en bred palet af kompetencer og tidligere erfaringer ligesom det stiller krav til personlig fleksibilitet hos den enkelte.

Det er endvidere væsentligt at være opmærksom på, at inden for hver jobprofil er der en række variationer, idet de dækker over en samlekategori af arbejdsfunktioner. Eksempelvis varierer vægten i arbejdstid og ansvar for udendørs vedligeholdelse og pleje af omkringliggende arealer samt indendørs vedligeholdelse meget. Det er dog særligt inden for skole- og daginstitutionsområdet samt på uddannel-

sessteder. Disse variationer er ikke medtaget i beskrivelsen af jobprofilerne, idet det ville betyde en for stor detaljeringsgrad i forhold til de enkelte arbejdssteder.

I de følgende afsnit beskrives de fem jobprofiler. De er struktureret ud fra nedenstående indholdsmæssige områder:

- Typiske arbejdsopgaver
- Udviklingstendenser
- Organisering af arbejdet
- Kernekompetencer
- Efteruddannelse

## 4.1 Teknisk service på sports- og fritidsanlæg

En medarbejder ansat til at udføre teknisk service på sports- og fritidsanlæg som f.eks. et stadion, en idrætshal, en svømmehal, tennisbaner og skøjtehaller betegnes ofte som en halassistent eller en teknisk servicemedarbejder. Ledelsesansvar ligger typisk hos en halinspektør.

Nedenfor fremgår en tabel over typiske opgaver og kernekompetencer.

<b>Typiske arbejdsopgaver</b>	<b>Kernekompetencer</b>
Kontrol og justering af teknisk udstyr	Bred håndværksmæssig viden
Rengøring og oprydning	Anlægsspecifikke kompetencer
Mindre reparationsopgaver	Viden om klimarigtig vedligeholdelse og drift
udskiftning af inventar	Samarbejdsevner
Ind- og udvendig vedligeholdelse af bygninger	Konflikt håndtering
Pleje af grønne områder	Fleksibilitet
Styring af varme, vand og ventilation	Brugerbetjening
Miljø: affald, kemi og arbejdsmiljø, førstehjælp og brandværn	IT-kompetencer
Overvågning	Viden om optimering af drift
Organisering og koordinering af materiel ifm. arrangementer	Fleksibel problemløsning
Arbejdstilrettelæggelse	Talforståelse
Indgåelse af kontrakter, indhentning af tilbud, budget- og lagerstyring	Skriftlige kompetencer
	Kommunikation
	Selvledelse

### Typiske arbejdsopgaver

En væsentlig del af arbejdet består i at føre tilsyn, rengøre og vedligeholde indendørs og udendørs faciliteter samt koordinering med diverse brugere af faciliteterne. Der er også opgaver knyttet til drift af tekniske anlæg i bygningerne samt at føre tilsyn med forsyning og fordeling af vand og varme.

Indendørs er der renholdelsesopgaver i omklædningsrum, baderum, kældre, mødelokaler og andre indendørs arealer. Vedligeholdelsesopgaver er relateret til inventar og sportsfaciliteter. Der er desuden diverse mindre reparationsopgaver som udskiftning af lyskilder, reparation af håndvaske og toiletter samt indkøb af nyt

inventar. I svømmehaller er der endvidere en række myndighedskrav i forhold til badevandets kvalitet, hvor der skal tages vandmålinger.

Der er også logistikopgaver forbundet med afvikling af sportsarrangementer, stævner og kampe, hvor der kan være borde, stole og andet, der skal klargøres. I den forbindelse kan der også være opgaver, der relaterer til koordinering og planlægning af brug af faciliteter med sportsklubber, skoler mv.

Ved behov for udbedring af større mangler eller tekniske fejl kontaktes eksterne håndværkere. Det sker også i forbindelse med opgaver i relation til el, vand, varme og kloak, der kræver certificering, Medarbejderen har her ansvar for koordinering og samarbejde med håndværkere.

Udvendigt har medarbejderen ansvar for omkringliggende grønne områder og udendørsfaciliteter, som f.eks. boldbaner. Der skal typisk slås græs, fjernes ukrudt og samles affald.

### **Udviklingstendenser**

Der er en tendens til anvendelse af ny specialiseret teknologi, som kræver specialviden, på flere af arbejdsstederne, især i svømmehaller. Det gælder typisk anlæg, der relaterer sig til energioptimering.

### **Organisering af arbejdet**

I flere tilfælde ligger arbejdstiden ud over åbningstiden på det enkelte arbejdssted i forbindelse med f.eks. stævner, kampe og diverse arrangementer.

### **Kernekompetencer**

For at løse opgaverne er det vigtigt med indsigt i, hvordan bygninger fungerer, herunder kendskab til forsyningsiden, så det er muligt at finde uregelmæssigheder eller fejl i systemerne. Hertil er det også vigtigt at besidde håndværksmæssige kompetencer og erfaring, som gør den enkelte i stand til at løse tekniske og praktiske problemer i hverdagen.

Arbejdstilrettelæggelse er et vigtigt element i jobbet, idet der er stor bredde og mangfoldighed i opgaverne. Flexibilitet er en vigtig kompetence i en hverdag, som er omskiftelig og rummer mange tilkomne opgaver.

De brugergrupper som er på arbejdsstedet, er et afgørende element for udførelse af opgaver. Mange opgaver relaterer sig til brugerne af faciliteterne f.eks. motionsklubber og foreninger, både i forhold til planlægning og koordinering men også i arbejdstiden, hvor brugerne er til stede ved udførelsen af de daglige opgaver. Det er tæt kontakt til mange mennesker, og det er vigtigt at være omgængelig og kunne lide at omgås forskellige mennesker.

## 4.2 Teknisk service inden for hospitals- og plejesektoren

En teknisk servicemedarbejder der arbejder på plejehjem, hospitaler og døgninstitutioner betegnes ofte som en pedel, ejendomsfunktionær, reparatør eller teknisk servicemedarbejder.

Nedenfor fremgår en tabel over typiske opgaver og kernekompetencer.

<b>Typiske arbejdsopgaver</b>	<b>Kernekompetencer</b>
Ind- og udvendig vedligeholdelse af bygninger	Bred håndværksmæssig erfaring
Mindre reparationsopgaver	Samarbejdsevner
Udskiftning af inventar	Viden om klimarigtig vedligeholdelse og drift
Miljø: affald, kemi og arbejdsmiljø, førstehjælp og brandværn	Viden om brugergruppe
Kontrol og justering af teknisk udstyr	Konflikt håndtering
Styring af varme, vand og ventilation	Fleksibilitet
Arbejdstilrettelæggelse	Brugerbetjening
Pleje af grønne områder	IT-kompetencer
Indgåelse af kontrakter, indhentning af tilbud, budget- og lager styring	Viden om optimering af drift
Boligsociale opgaver	Fleksibel problemløsning
Vagtopgaver	Talforståelse
Kørsel med beboere	Skriftlige kompetencer
	Kommunikation
	Selvledelse

### Typiske arbejdsopgaver

En væsentlig del af arbejdet består i at vedligeholde bygninger og tekniske anlæg i bygningerne, sørge for forsyning og fordeling af vand og varme, pleje af grønne arealer samt mindre reparationsopgaver. Hertil kommer opgaver, som udspringer af situationer, problemer eller andet der opstår hen ad vejen og som må løses, når de opstår.

Indvendig er der renholdelse og vedligeholdelse af arealer som gang, opholdsrum, kantine mv. Det kan f.eks. være udskiftning af lyskilder, reparation af håndvaske og toiletter. Der er også logistikopgaver som flytning af borde og stole. Dertil kommer en række mindre opgaver, som relaterer sig til håndværksmæssige elementer som ophængning af billeder og sætte gardinstænger op. Opgaver som typisk kommer fra brugergrupperne, f.eks. sygeplejersker og medarbejdere på plejehjem og døgninstitutioner.

Der er også en række opgaver, der knytter sig til forsyning af vand og varme samt at ventilation og el fungerer. Forbrug skal løbende optimeres med henblik på resourcebesparelser, og der udarbejdes ofte rapporter.

Ved behov for udbedring af større mangler eller tekniske fejl kontaktes eksterne håndværkere. Det sker også i forbindelse med opgaver i relation til el, vand, varme og kloak, der kræver certificering. Medarbejderen har her ansvar for koordinering og samarbejde med håndværkere.

Udvendigt har medarbejderen ansvar for omkringliggende grønne områder. Der skal slås græs, fjernes ukrudt og samles affald.

### **Udviklingstendenser**

Inden for plejehjemsområdet er der en stigende tendens til, at boligerne er almene boliger. For medarbejderne betyder det mindre social kontakt til beboerne og færre serviceopgaver relateret til den enkelte beboer.

### **Organisering af arbejdet**

Det er typisk store arbejdssteder, hvor der er flere medarbejdere ansat til at varetage teknisk service. De arbejder typisk i dagtimerne.

### **Kernekompetencer**

For at løse opgaverne er det vigtigt med indsigt i, hvordan bygninger fungerer, herunder kendskab til forsyningsiden, så det er muligt at finde uregelmæssigheder eller fejl i systemerne. Hertil er det også vigtigt at besidde håndværksmæssige kompetencer og erfaring, som gør den enkelte i stand til at løse tekniske og praktiske problemer i hverdagen.

Arbejdstilrettelæggelse er et vigtigt element i jobbet, idet der er stor bredde og mangfoldighed i opgaverne. Fleksibilitet er en vigtig kompetence i en hverdag, som er omskiftelig og rummer mange tilkomne opgaver.

De brugergrupper som er på arbejdsstedet, er et afgørende element for udførelse af opgaver. Både fordi mange opgaver relaterer sig til reparation af inventar, som er specifik for brugerne, herunder f.eks. på sygestuer, men også fordi brugergrupperne ofte er til stede, når arbejdet udføres. Dermed er der en tæt kontakt til brugergrupperne. F.eks. kan der på et plejehjem være ældre, som udviser en særlig adfærd, det er vigtigt at kende til, når opgaver udføres.

### **Efteruddannelse**

Under ansættelsen deltager en del af medarbejderne på en række forskellige kurser inden for varme, ventilation, beboerservice og tekniske installationer. De oplever ligeledes et behov for kurser om de brugergrupper, som de er kontakt med, herunder f.eks. dialog med og håndtering af ældre demente.

## **4.3 Teknisk service på daginstitutioner, skoler og uddannelsessteder**

---

En teknisk servicemedarbejder der arbejder på skoler og uddannelsessteder betegnes ofte som en pedel. En ofte anvendt stillingsbetegnelse på en daginstitution er en teknisk servicemedarbejder eller en gårdmand.

Nedenfor findes en tabel, der viser typiske opgaver og kernekompetencer.

**Tabel 4.3: Oversigt over typiske arbejdsopgaver og kernekompetencer inden for teknisk service på daginstitutioner, skoler og uddannelsessteder**

Typiske arbejdsopgaver	Kernekompetencer
Ind- og udvendig vedligeholdelse af bygninger	Bred håndværksmæssig erfaring
Styring af varme, vand og ventilation	Viden om optimering af drift
Opstilling og nedtagning af borde, stole mv.	Viden om klimarigtig vedligeholdelse og drift
Pleje af grønne områder	Fleksibilitet
Sikkerhedseftersyn og vedligeholdelse af legepladser	Viden om brugergruppe
Vedligeholdelse af gymnastik og idrætshaller	Brugerbetjening
Mindre reparationsopgaver	Konflikthåndtering
Udskiftning af inventar	IT-kompetencer
Miljø: affald, kemi og arbejdsmiljø, førstehjælp og brandværn	Fleksibel problemløsning
Arbejdstilrettelæggelse	Talforståelse
Indgåelse af kontrakter, indhentning af tilbud, budget- og lagerstyring	Skriftlige kompetencer
	Kommunikation
	Selvedelse

### Typiske arbejdsopgaver

En væsentlig del af arbejdet består i at sørge for, at skolens eller daginstitutionens bygninger, tekniske anlæg, lokaler, inventar og omkringliggende arealer er i orden.

Indvendigt er der inventar og tekniske anlæg, der skal vedligeholdes, som f.eks. lys, varme, udstyr i gymnastiksal, vinduer, toiletter, håndvaske, borde, stole, tavler og lærreder. Det er både småreparationer i dagligdagen, hvis et vindue går i stykker, en håndvask stopper til eller et lærred har sat sig fast, ligesom det er større vedligeholdelsesopgaver som f.eks. årlig justering af stole og nedslibning af borde.

Ved behov for udbedring af større mangler eller tekniske fejl kontaktes eksterne håndværkere. Det sker også i forbindelse med opgaver i relation til el, vand, varme og kloak, der kræver certificering. Medarbejderen har her ansvar for koordinering og samarbejde med håndværkere.

Der er også en række logistikopgaver, som varetages, herunder f.eks. håndtering af intern og ekstern post, opstilling og nedtagning af borde og i forbindelse med arrangementer at koordinere de praktiske opgaver med at få borde, stole og andet materiel gjort klar.

Udvendig har medarbejderen ansvar for både omkringliggende arealer som grønne områder, legepladser, parkeringspladser mv. Der skal slås græs, fjernes ukrudt og samles affald, samtidig med at områderne sikkerhedstjekkes generelt, herunder f.eks. legepladsens materiel.

Udvendig vedligeholdelse af bygninger er også en del af opgavebeskrivelsen, som rensning af tagrender, eftersyn af bygningers tilstand og vurdering af behov for udbedring af skader.

Hertil kommer opgaver, som udspringer af situationer, problemer eller andet, der opstår hen ad vejen og som må løses, når de opstår. Det kan både være store eller



små ting, men de er ofte knyttet til de brugere, der er på det enkelte arbejdssted. Det kan dreje sig om en bold, der er blevet skudt op på taget af elever, som skal hentes ned igen eller et skoleprojekt, som involverer teknisk snilde, som en pedel besidder og derfor involveres i. Det kan også være ophængning af tavler, billeder eller tegninger i daginstitutionen.

### **Organisering af arbejdet**

Arbejdets organisering afhænger meget af det fysiske arbejdssted. Det kan variere fra et team af medarbejdere, der dækker de tekniske serviceopgaver til en enkelt medarbejder, der dækker alle opgaver. Det er typisk på et større arbejdssted, som f.eks. et gymnasium eller et VUC-center. På en folkeskole er der ofte en pedel ansat, som varetager opgaveporteføljen selv. Andre steder som f.eks. på daginstitutionsområdet, er opgaver nogle gange centraliseret i den enkelte kommune, hvor der er et team af medarbejdere ansat, der dækker flere institutioner, og har mere specialiserede opgaver, som f.eks. pleje af grønne arealer.

I flere tilfælde ligger arbejdstiden ud over åbningstiden på det enkelte arbejdssted i forbindelse med f.eks. forældremøder, arrangementer, snerydning o.lign.

### **Udviklingstendenser**

Det er udbredt at anvende eksterne håndværkere til både indvendige og udvendige vedligeholdelsesopgaver.

Flere steder er der ligeledes en bevægelse mod centralisering af tekniske serviceopgaver i kommuner. Det betyder, at medarbejdere, der tidligere alene har været tilknyttet et arbejdssted og varetaget en bred vifte af tekniske, praktiske og servicerelaterede opgaver, nu får en mere specialiseret jobprofil. Denne profil relaterer sig til indvendig drift og vedligehold af udearealer, hvor mere perifere arbejdsopgaver udliciteres, f.eks. vagt- og overvågningsopgaver og hvor brugerrelaterede serviceopgaver får mindre plads. Denne udvikling har især vist sig på institutionsområdet.

### **Kernekompetencer**

For at løse opgaverne er det vigtigt med indsigt i, hvordan bygninger fungerer, herunder kendskab til forsyningsiden, så det er muligt at finde uregelmæssigheder eller fejl i systemerne. Hertil er det også vigtigt at besidde håndværksmæssige kompetencer og erfaring, som gør den enkelte i stand til at løse tekniske og praktiske problemer i hverdagen.

Arbejdstilrettelæggelse er et vigtigt element i jobbet, idet der er en stor bredde og mangfoldighed i opgaverne. Flexibilitet er en vigtig kompetence i en hverdag, som er omskiftelig og rummer mange tilkomne opgaver.

De brugergrupper, som er på arbejdsstedet, er et afgørende element for udførelse af opgaver. Dette er både, fordi mange opgaver relaterer sig til børn, unge, lærere mv., men også fordi mange opgaver udføres på tidspunkter, hvor brugergrupper er til stede. Det kan f.eks. være, når gårdmanden fejer et område samtidig med, at der er mange børn til stede. Det er vigtigt at være omgængelig og kunne lide at omgås

forskellige mennesker samt at kunne håndtere sociale situationer, som kan opstå i skolegården.

### Anvendelse af efteruddannelse

Under ansættelsen deltager en del af medarbejderne på en række forskellige kurser som f.eks. førstehjælp og brandbekæmpelse, kurser om rengøringsartikler samt kurser i el- og vvs-arbejde.

## 4.4 Ejendomsservice i boligejendomme

En medarbejder ansat til drift og vedligeholdelse i boligejendomme betegnes typisk som en ejendomsfunktionær, men stillingsbetegnelser som vicevært, gårdmand eller teknisk servicemedarbejder anvendes også. Der kan også være tale om en med ledelsesansvar, som ofte betegnes som en driftsleder eller varmemester.

Nedenstående er en tabel, der viser en oversigt over typiske opgaver og kernekompetencer.

<b>Typiske arbejdsopgaver</b>	<b>Kernekompetencer</b>
Ind- og udvendig vedligeholdelse af bygninger	Bred håndværksmæssig erfaring
Pleje af grønne arealer	Viden om optimering af drift
Mindre reparationsopgaver	Viden om klimarigtig vedligeholdelse og drift
Udskiftning af inventar	Viden om brugergruppe
Boligsociale opgaver	Brugerbetjening
Rengøringsopgaver	Konflikthåndtering
Styring af varme, vand og ventilation	Fleksibilitet
Boligsyn	IT-kompetencer
Miljø: affald, kemi og arbejdsmiljø, førstehjælp og brandværn	Viden om skadedyrbekæmpelse
Skadedyrsbekæmpelse	Fleksibel problemløsning
Vejlede brugere om energirigtig adfærd	Talforståelse
Arbejdstilrettelæggelse	Skriftlige kompetencer
Indgåelse af kontrakter, indhentning af tilbud, budget- og lagerstyring	Kommunikation
	Selvledelse

### Arbejdsopgaver

En væsentlig del af arbejdet består i at vedligeholde bygninger og tekniske anlæg i ejendommen, sørge for forsyning og fordeling af vand og varme, pleje af grønne arealer, mindre reparationsopgaver samt en række opgaver i relation til de enkelte boliger. Hertil kommer opgaver, som udspringer af situationer, problemer eller andet, der opstår hen ad vejen og som må løses, når de opstår.

Indvendig er der renholdelsesopgaver af arealer som opgange og kældre, hvor der skal fejes, vaskes og ryddes op. Der skal tjekkes lyskilder, og arealerne og inventar skal vedligeholdes. Der er også en række opgaver, der knytter sig til forsyning af vand og varme samt tilsyn med elforbrug. Forbrug skal løbende optimeres med henblik på ressourcebesparelser, og der udarbejdes ofte rapporter.

Der foretages løbende tjek af inventar, anlæg mv. Er der mangler, udbedres disse, enten ved at medarbejderen foretager mindre reparationer selv eller forestår kontakt og koordinering med håndværkere.

Der er en række opgaver, der knytter sig til de enkelte boliger. Ved til- og fraflytning skal der vejledes om rettigheder og pligter, ligesom der skal gennemføres syn af lejligheder og udarbejdes fraflytningsrapporter.

Der leveres også beboerservice, som inkluderer hjælp til diverse håndværksrelaterede opgaver som f.eks. stoppede vaske eller afløb, udskiftning af rør, reparation og udskiftning af blandingsbatterier, reparere toilet, udskifte stikkontakter og afbrydere. Opgaverne består i at finde frem til de problemer, beboerne oplever og vurdere, om det er fejl, der kan udbedres på egen hånd eller om der skal tilkaldes håndværkere.

Foruden de håndværksprægede opgaver, der udføres hos de enkelte beboere, bistås der også ved opgaver af mere social karakter, som f.eks. hjælp til at stille et ur, sætte en gardinstang op, samle et skab eller læse et brev fra kommunen.

Udvendig har medarbejderen ansvar for, at de omkringliggende arealer renholdes og vedligeholdes. Der skal slås græs, beskæres, legeredskaber sikkerhedstjekkes, skrald sorteres, lys på områderne tjekkes, og der ryddes sne og saltes.

Der er også opgaver, der knytter sig til udvendig vedligehold af bygninger, rensning af tagrender, tilsyn med kloakker og rør, vurdering af behov for vedligeholdelse og omfang af skader, herunder hvilke opgaver der kræver inddragelse af håndværkere.

### **Udviklingstendenser**

De sociale opgaver får generelt større fokus i takt med bl.a. at det offentlige reducerer hjælpen til ældre beboere. Ligesom udsatte i stigende omfang samles i boligområder. I flere boligområder ansættes sociale viceværter typisk med en pædagogisk baggrund bl.a. til at sørge for, at beboere betaler husleje.

Der er generelt fokus på, at etablering og vedligeholdelse af udearealer i boligområderne også rummer forebyggende elementer ift. tryghed, sikkerhed og kriminalitet mv.

### **Arbejdets organisering**

Der er typisk flere ansatte, som tager sig af opgaveporteføljen på arbejdsstederne. Nogle steder opdeles arbejdsfunktionerne, således at udearealer plejes af gårdmænd, mens indvendig vedligeholdelse varetages af ejendomsfunktionærer og varmemestre. Arbejdet er typisk tilrettelagt i dagtimerne, men vinterrenholdelse, beboermøder og afhjælpning af akutte situationer i ejendommene kan betyde, at der skal arbejdes uden for disse timer.

### **Kernekompetencer**

For at løse opgaverne er det vigtigt med indsigt i, hvordan bygninger fungerer, herunder kendskab til forsyningssiden, så det er muligt at finde uregelmæssighe-

der eller fejl i systemerne. Hertil er det også vigtigt at besidde håndværksmæssige kompetencer og erfaring, som gør den enkelte i stand til at løse tekniske og praktiske problemer i hverdagen.

Arbejdstilrettelæggelse er et vigtigt element i jobbet, idet der er en stor bredde og mangfoldighed i opgaverne. Flexibilitet er en vigtig kompetence i en hverdag, som er omskiftelig og rummer mange tilkomne opgaver.

Skriftlige kompetencer og forståelse for procedurer er vigtige i forhold til de administrative opgaver.

De brugergrupper, som er på arbejdsstedet, er et afgørende element for udførelse af opgaver. Ved udførelsen af beboerservice er det afgørende at kunne håndtere dialog og samarbejde med mennesker af forskellig etnisk herkomst eller med sociale, psykiske eller fysiske udfordringer. F.eks. situationer hvor inventar skal repareres i en lejlighed, og beboeren er syg eller har andre typer af problemer med f.eks. alkohol.

#### **Anvendelse af efteruddannelse**

Der er stor forskel på anvendelsen af efteruddannelse. Under ansættelsen deltager en del af medarbejderne på en række forskellige kurser f.eks. inden for grønne områder, konflikthåndtering samt førstehjælp og brandbekæmpelse.

## **4.5 Teknisk service i offentlige bygninger og erhvervsejendomme**

---

En medarbejder ansat til at udføre teknisk service i offentlige bygninger som rådhus, administrationsbygninger, medborgerhuse, kaserne, biblioteker mv. eller erhvervsejendomme som private serviceejendomme eller industrivirksomheder betegnes ofte som en betjent, biblioteksbetjent eller en teknisk servicemedarbejder.

Nedenstående fremgår et overblik over typiske opgaver og kernekompetencer.

**Tabel 4.5: Oversigt over typiske arbejdsopgaver og kernekompetencer ved ejendomsservice i offentlige bygninger og erhvervsjendomme**

Typiske arbejdsopgaver	Kernekompetencer
Organisering og koordinering af materiel ifm. arrangementer	Bred håndværksmæssig erfaring
Mindre reparationsopgaver	Bruger- og kundebetjening
Ind- og udvendig vedligeholdelse af bygninger	Viden om optimering af drift
Rengøringsopgaver	Viden om klimarigtig vedligeholdelse og drift
Udskiftning af inventar	Fleksibilitet
Vagtopgaver	Konflikthåndtering
Miljø: affald, kemi og arbejdsmiljø, førstehjælp og brandværn	IT-kompetencer
Intern posthåndtering	Fleksibel problemløsning
Opstilling og nedtagning af borde	Talforståelse
Styring af vand, varme og ventilation	Skriftlige kompetencer
Eftersyn af sikkerhedssystemer	Kommunikation
Overvågning	Selvledelse
Arbejdstilrettelæggelse	
Indgåelse af kontrakter, indhentning af tilbud, budget- og lagerstyring	
Varemodtagelse	
Transport	

### Typiske arbejdsopgaver

En væsentlig del af arbejdet består i at styre praktiske arbejdsprocesser og procedurer på arbejdsstedet, vedligeholdelse af inventar og bygninger samt en række serviceopgaver i relation til bruger og kunder.

Hertil kommer opgaver, som udspringer af situationer, problemer eller andet, der opstår hen ad vejen og som må løses, når de opstår. Det kan både være store eller små ting, men de er ofte knyttet til de brugere, der er på det enkelte arbejdssted, f.eks. medarbejdere på et rådhus, bibliotekarer, konferencegæster mv.

Der er en række opgaver, der knytter sig til forsyning af vand og varme samt at ventilation og el fungerer. Forbrug skal løbende optimeres med henblik på resourcebesparelser, og der udarbejdes ofte rapporter.

Der foretages løbende tjek af inventar, anlæg mv. Er der mangler, udbedres disse mangler enten ved, at medarbejderen foretager mindre reparationer selv eller forestår kontakt og koordinering med håndværkere.

Indgåelse af servicekontrakter i forhold til f.eks. vinduespudsning, samarbejdsaftaler med elektrikere, lovpligtig service på el, ventilation, køl og frys mv. er også et typisk opgaveområde.

Der er også en række logistikopgaver, som varetages, herunder f.eks. håndtering af intern og ekstern post, opstilling og nedtagning af borde og i forbindelse med arrangementer at koordinere de praktiske opgaver med at få borde, stole og andet materiel gjort klar. Der er også bestilling af varer, modtagelse og fordeling af varer samt lagerstyring.

Vagtopgaver er særligt i offentlige bygninger som rådhus eller administrationsbygninger, hvor betjenten står vagt ved f.eks. et jobcenter.

## **Udviklingstendenser**

På flere offentlige arbejdssteder centraliseres de tekniske serviceopgaver, hvor de samles i store enheder, der servicerer flere bygninger. Det medfører flere steder en smallere opgaveportefølje, og mindre brugerkontakt.

## **Arbejdets organisering**

Der er typisk flere ansatte, som tager sig af opgaveporteføljen på arbejdsstederne. Arbejdet er typisk tilrettelagt i dagtimerne, men vinterrenholdelse og arrangementer kan betyde, at der skal arbejdes uden for disse timer.

## **Kernekompetencer**

For at løse opgaverne er det vigtigt med indsigt i, hvordan bygninger fungerer, herunder kendskab til forsyningsiden, så det er muligt at finde uregelmæssigheder eller fejl i systemerne. Hertil er det også vigtigt at besidde håndværksmæssige kompetencer og erfaring, som gør den enkelte i stand til at løse tekniske og praktiske problemer i hverdagen.

Arbejdstilrettelæggelse er et vigtigt element i jobbet, det der er en stor bredde og mangfoldighed i opgaverne. Flexibilitet er en vigtig kompetence i en hverdag, som er omskiftelig og rummer mange tilkomne opgaver.

Skriftlige kompetencer og forståelse for procedurer er vigtigt i forhold til de administrative opgaver.

Menneskelig forståelse og indsigt er afgørende i forhold til servicereationen på alle typer af arbejdssteder under jobprofilen samt konflikthåndtering, særligt i forbindelse med vagtopgaver.

## 5. Jobprofiler og uddannelsesstrukturer

Formålet med at udvikle de fem jobprofiler, som er beskrevet i det foregående kapitel, er bruge dem som afsæt til at målrette og synliggøre efteruddannelsesmuligheder i AMU.

Jobprofilerne retter sig mod bestemte arbejdsfunktioner inden for ejendomsservice og er derfor velegnede til at bruge som udgangspunkt for udviklingen af uddannelsesforløb eller pakker, som matcher kompetencebehovene på delarbejdsmarkedet inden for ejendomsservice. Med udgangspunkt i profilerne er der således skabt grundlag for at arbejde videre med at udvikle specifikke uddannelsespakker eller strukturer rettet mod jobprofilerne.

I arbejdet med at udvikle uddannelsesstrukturer er der en række forhold, det er værd at være opmærksom på. Nedenfor er listet en række områder, som erfaringer fra udvikling af strukturer på andre områder har givet anledning til at pege på.

### 🔴 **Kompetencer i dybden og bredden**

Det er vigtigt at afklare, hvorvidt uddannelsesstrukturerne skal tilgodese behov for kompetenceudvikling såvel i dybden, herunder for at udvikle jobspecifikke spidskompetencer, som i bredden for eksempelvis at understøtte jobmobilitet.

### 🔴 **Samspil med AMU-udbydere**

Det er vigtigt, at AMU-udbydere inden for ejendomsservice inddrages i udviklingen af strukturerne. Formålet med samspillet med AMU-udbydere er at få deres vurdering af, hvorvidt der er efterspørgsel efter konkrete uddannelsesstrukturer på det arbejdsmarked, som de uddannelsesdækker, og derudover få deres bud på, hvilke uddannelsesmoduler strukturen skal bestå af.

### 🔴 **Markedsføring**

Uddannelsesstrukturerne er et redskab til at gøre det lettere for brugere og interessenter at finde erhvervsrettet efteruddannelse og navigere i AMU's mange uddannelsesstilbud. Strukturerne er et værktøj til at synliggøre, til hvad og hvordan AMU kan anvendes. For at strukturerne kan føre til øget anvendelse af AMU og mere målrettet anvendelse af AMU er det afgørende, at udbuddet af uddannelsesstrukturer synliggøres over for virksomheder, AMU-målgruppen, AMU-udbydere, organisationer og andre interessenter.

### 5.1 Grundlag for udvikling af uddannelsesstrukturer

---

I det følgende præsenteres et grundlag for en uddannelsesstruktur for hver jobprofil. Strukturerne er opdelt efter en række opgaver og/eller kompetenceområder, som er relevante for den enkelte jobprofil og relevante AMU-mål. Langt de fleste

temaer går igen i de fem jobprofiler, mens der er en større variation i de relevante AMU-mål.

Der er på nuværende tidspunkt ikke prioriteret mellem lignende AMU-mål. Bl.a. er der inden for pleje af udearealer en lang række relevante mål. I en endelig uddannelsesstruktur er det relevant i samspil med AMU-udbydere at undersøge nærmere, om alle er lige relevante, og eventuelt om de skal komme i en særlig rækkefølge.

Det er ikke alle oplyste mål, der er tilknyttet FKB'en inden for ejendomsservice. Nogle af målene kommer fra andre efteruddannelsesudvalg, men er taget med i grundlaget for uddannelsesstrukturer, fordi de kan bidrage til udvikling af de kompetencer, som er væsentlige inden for de fem jobprofiler.

I følgende opgaver og/eller kompetenceområder er der bl.a. hentet mål fra andre efteruddannelsesudvalg:

- VVS og el-installationer
- CTS-anlæg
- Brugergruppeforståelse og miljø

Inden for VVS og el-installationer er der behov for yderligere viden om, hvor langt den enkelte medarbejder kan gå i arbejdet med VVS og el-installationer. Der er behov for viden om de arbejdsopgaver, som de kan udføre og hvor der ikke er krav til certificering. Som beskrevet på side 8 er der endvidere et politisk oplæg, som lægger op til modernisering af autorisationsreglerne for el, vvs og kloak, som potentielt vil kunne udvide denne målgruppens opgaveportefølje. Det er væsentligt at overvåge denne udvikling med henblik på at kunne understøtte den i en efteruddannelsesmæssig sammenhæng.

Inden for CTS-anlæg gives der udtryk for en grundlæggende forståelse af og kendskab til systemet. En tidligere analyse har også vist behov for grundlæggende introduktion til systemet, f.eks. aflæsning.

Brugergruppeforståelse relaterer sig til indførelse i viden omkring de brugergrupper, som medarbejdere inden for de fem jobprofiler skal forholde sig til i dagligdagen og yde service overfor. Eksempelvis fremhæves det, at der er behov for viden om demens og reaktionsmønstre samt adfærd for denne gruppe af ældre mennesker.

Et behov som der gives udtryk for særligt inden for jobprofilerne er ”teknisk service inden for hospitals- og plejesektoren” og ”ejendomsservice i boligområder”. Inden for de andre profiler gives der ligeledes udtryk for, at en kernekompetence er, at man som medarbejder er omgængelig og kan indgå i hverdagen med de mennesker, som er på arbejdsstedet. Idet det er en kernekompetence, er der indsat AMU-mål, som relaterer sig hertil inden for de fem profiler.

Nedenstående er eksempler på AMU-mål, der er angivet under brugergruppeforståelse i grundlag for uddannelsesstrukturer (sidstnævnte er angivet under miljø):

- Arbejde på klubområdet og i kulturhuse



- Pædagogisk arbejde på de sikrede døgninstitutioner
- Kontakt med sindslidende borgere i hjemmeplejen
- Uhensigtsmæssig adfærd og udadreageren ved demens
- Pædagogisk arbejde med børn og unge
- Voldsforebyggelse, konflikthåndtering og udvikling

Det er op til Uddannelsesudvalget for Ejendomsservice at overveje, om de angivne mål inden for VVS og el-installationer, CTS-anlæg og brugergrupperforståelse og miljø skal tilknyttes FKB'en.

Tabel 5.1: Uddannelsesstruktur for jobprofilen "teknisk service på sports- og fritidsanlæg"	
Opgave og/eller kompetenceområde	Relevante AMU-mål
Optimering af drift	Energitjek, tekniske installationer Energiservice, tekniske installationer Energioptimering i bygninger, daglige drift
Sprog, kommunikation og service	Formidling til brugere og beboer Miljø i praksis Interkulturel kompetence i jobudøvelsen Jobrelateret fremmedsprog med basalt ordforråd Jobrelateret fremmedsprog med nuanceret ordforråd Kommunikation og konflikthåndtering Anerkendende kommunikation i omsorgsarbejdet
Brugergrupperforståelse	Sorg- og krisearbejde i omsorgs- og pæd. område Arbejde på klubområdet og i kulturhuse
Pleje af grønne områder	Idrætsanlæg, pleje af hække og busketter Idrætsanlæg, vanding Vandingsteknik på idrætsanlæg og golfbaner Idrætsanlæg, plantekendskab Idrætsanlæg, grundlæggende vedligehold og pleje Græs på idrætsanlæg, vækstforhold og gødning Græs på idrætsanlæg, ukrudt, skadevoldere og pleje Idrætsgræs, vinterpleje af græs Idrætsanlæg maskinbetjening og teknik Grundlæggende beskæring Udvidet beskæring Betjening og vedligeholdelse af mindre gartnermask Ikke kemisk ukrudtsbekæmpelse Ukrudtsbekæmpelse uden kemi Pleje af grønne områder Pleje af grønne områder, sommerbeskæring Pleje af grønne områder, vinterbeskæring Betjening og vedligeholdelse af motorkædesave Værkstedsteknik, gartnerområdet Græs, vækstforhold og pleje Service og betjening af maskiner Grønne anlæg, planlægning af plejeopgaver
Miljø	Affaldshåndtering Håndtering af olie- og kemikalieaffald

	Håndtering af uheld og ulykker Arbejds miljø inden for faglærte og ufaglærte job Service af komponenter i brandsikringsanlæg Introduktion til førstehjælp på jobbet
Ud- og indvendig vedligehold	Ejendommens vedligeholdelse Institutions- og boligservice Byggesagsforløb Bygningsdrift og budgetlægning Anvendelse af bygge- og anlægstegninger Service og betjening af maskiner Service af el-låse og video Låse – montering af microswitch, 3- og 5-punktlåse Tjek på vandinstallationer Bygningers el-installationer og antennemontage Indretning og vedligeholdelse af legepladser
Vedligeholdelse af tekniske anlæg	Ventilation og indeklima Styring og regulering af varmfordelende anlæg Ejendommens tekniske installationer Vedligeholdelse af ufyrede varme anlæg Bygningens installationer CTS-anlæg systemkendskab Idrætsfaciliteter Sports-/idrætsanlæg og svømmebade
Almene kompetencer	Fagunderstøttende dansk som andetsprog Faglig regning og matematik Faglig læsning og skrivning
IT og digital kommunikation	Databasevedligeholdelse til jobbrug Indskrivning og formatering af mindre tekster Jobrelateret brug af styresystemer på PC Online kommunikation til jobbrug Brug af PC på arbejdspladsen
Skadedyr	Græs, sygdomme og skadedyr Skadedyr i ejendomme, arter og skader Skadedyr i ejendomme, problemløsning

Tabel 5.2: Uddannelsesstruktur for jobprofilen "teknisk service i bygninger inden for hospitals- og plejesektoren"	
Opgave og/eller kompetenceområde	Relevante AMU-mål
Optimering af drift	Energitjek, tekniske installationer Energiservice, tekniske installationer Energioptimering i bygninger, daglige drift
Sprog, kommunikation og service	Formidling til brugere og beboer Miljø i praksis Interkulturel kompetence i jobudøvelsen Kommunikation og konflikthåndtering Beboerkommunikation i hverdagen Anerkendende kommunikation i omsorgsarbejdet
Brugergrupperforståelse	Borgere med misbrugsproblemer Sorg- og krisearbejde i omsorgs- og pæd. område Borgere med alkoholproblemer Pædagogisk arbejde på de sikrede døgninstitutioner Kontakt med sindslidende borgere i hjemmeplejen mm. Uhensigtsmæssig adfærd og udadreageren ved demens
Pleje af grønne områder	Grundlæggende beskæring Udvidet beskæring Betjening og vedligeholdelse af mindre gartnermask. Ikke-kemisk ukrudtsbekæmpelse Ukrudtsbekæmpelse uden kemi Pleje af grønne områder Pleje af grønne områder, sommerbeskæring Pleje af grønne områder, vinterbeskæring Betjening og vedligeholdelse af motorkædesave Værkstedsteknik, gartnerområdet Grønne anlæg, planlægning af plejeopgaver Græs, vækstforhold og pleje Service og betjening af maskiner
Miljø	Affaldshåndtering i boligområder og institutioner Affaldshåndtering Håndtering af olie- og kemikalieaffald Håndtering af uheld og ulykker Arbejds miljø inden for faglærte og ufaglærte job Introduktion til førstehjælp på jobbet Voldsforebyggelse, konflikthåndtering og udvikling
Ud- og indvendig vedligehold	Ejendommens vedligeholdelse Institutions- og boligservice Byggesagsforløb Bygningsdrift og budgetlægning Anvendelse af bygge- og anlægstegninger Service og betjening af maskiner Service af el-låse og video Låse – montering af microswitch, 3- og 5-punktlåse

	Tjek på vandinstallationer Bygningers el-installationer og antennemontage
Vedligeholdelse af tekniske anlæg	Ventilation og indeklime Styring og regulering af varmfordelende anlæg Ejendommens tekniske installationer Vedligeholdelse af ufyrede varmeanlæg Bygningens installationer CTS-anlæg systemkendskab
Almene kompetencer	Fagunderstøttende dansk som andetsprog Faglig regning og matematik Faglig læsning og skrivning Jobrelateret fremmedsprog med basalt ordforråd Jobrelateret fremmedsprog med nuanceret ordforråd
Vedligeholdelse af udendørs materiel	Indretning og vedligeholdelse af legepladser
IT og digital kommunikation	Databasevedligeholdelse til jobbrug Indskrivning og formatering af mindre tekster Jobrelateret brug af styresystemer på PC Online kommunikation til jobbrug Brug af PC på arbejdspladsen
Skadedyr	Græs, sygdomme og skadedyr Skadedyr i ejendomme, arter og skader Skadedyr i ejendomme, problemløsning

Tabel 5.3: Uddannelsesstruktur for jobprofilen "teknisk service på daginstitutioner, skoler og uddannelsessteder"	
Opgave og/eller kompetenceområde	Relevante AMU-mål
Optimering af drift	Energitjek, tekniske installationer Energiservice, tekniske installationer Energioptimering i bygninger, daglige drift
Sprog, kommunikation og service	Formidling til brugere og beboer Miljø i praksis Interkulturel kompetence i jobudøvelsen Kommunikation og konflikthåndtering Anerkendende kommunikation i omsorgsarbejdet
Brugergruppetforståelse	Sorg- og krisearbejde i omsorgs- og pæd. område Pædagogisk arbejde med børn og unge
Pleje af grønne områder	Grundlæggende beskæring Udvidet beskæring Betjening og vedligeholdelse af mindre gartnermask. Ikke-kemisk ukrudtsbekæmpelse Ukrudtsbekæmpelse uden kemi Pleje af grønne områder Pleje af grønne områder, sommerbeskæring Pleje af grønne områder, vinterbeskæring Betjening og vedligeholdelse af motorkædesave Værkstedsteknik, gartnerområdet Grønne anlæg, planlægning af plejeopgaver Græs, vækstforhold og pleje Service og betjening af maskiner
Miljø	Affaldshåndtering i boligområder og institutioner Affaldshåndtering Håndtering af olie- og kemikalieaffald Håndtering af uheld og ulykker Arbejds miljø inden for faglærte og ufaglærte job Introduktion til førstehjælp på jobbet
Ud- og indvendig vedligehold	Ejendommens vedligeholdelse Institutions- og boligservice Byggesagsforløb Bygningsdrift og budgetlægning Anvendelse af bygge- og anlægstegninger Service og betjening af maskiner Service af el-låse og video Låse – montering af microswitch, 3- og 5-punktlåse Tjek på vandinstallationer Hygiejne på skoler og institutioner Bygningers el-installationer og antennemontage Indretning og vedligeholdelse af legepladser
Vedligeholdelse af tekniske anlæg	Ventilation og indeklime Styring og regulering af varmfordelende anlæg Ejendommens tekniske installationer Vedligeholdelse af ufyrede varme anlæg

	Bygningens installationer CTS-anlæg systemkendskab
Almene kompetencer	Fagunderstøttende dansk som andetsprog Faglig regning og matematik Faglig læsning og skrivning Jobrelateret fremmedsprog med basalt ordforråd Jobrelateret fremmedsprog med nuanceret ordforråd
IT og digital kommunikation	Databasevedligeholdelse til jobbrug Indskrivning og formatering af mindre tekster Jobrelateret brug af styresystemer på PC Online kommunikation til jobbrug Brug af PC på arbejdspladsen
Skadedyr	Græs, sygdomme og skadedyr Skadedyr i ejendomme, arter og skader Skadedyr i ejendomme, problemløsning

Tabel 5.4: Uddannelsesstruktur for jobprofilen "ejendomsservice i boligejendomme"	
Opgave og/eller kompetenceområde	Relevante AMU-mål
Optimering af drift	Energitjek, tekniske installationer Energiservice, tekniske installationer Energioptimering i bygninger, daglige drift
Sprog, kommunikation og service	Formidling til brugere og beboer Miljø i praksis Interkulturel kompetence i jobudøvelsen Kommunikation og konflikthåndtering Målrettet mundtlig kommunikation i administrativt arbejde Beboerkommunikation i hverdagen
Brugergruppet forståelse	Borgere med misbrugsproblemer Sorg- og krisearbejde i omsorgs- og pæd. område Borgere med alkoholproblemer
Pleje af grønne områder	Grundlæggende beskæring Udvidet beskæring Betjening og vedligeholdelse af mindre gartnermask. Ikke-kemisk ukrudtsbekæmpelse Ukrudtsbekæmpelse uden kemi Pleje af grønne områder Pleje af grønne områder, sommerbeskæring Pleje af grønne områder, vinterbeskæring Betjening og vedligeholdelse af motorkædesave Værkstedsteknik, gartnerområdet Grønne anlæg, planlægning af plejeopgaver Græs, vækstforhold og pleje Service og betjening af maskiner
Miljø	Affaldshåndtering i boligområder og institutioner Affaldshåndtering Håndtering af olie- og kemikalieaffald Håndtering af uheld og ulykker Arbejds miljø inden for faglærte og ufaglærte job Introduktion til førstehjælp på jobbet Voldsforebyggelse, konflikthåndtering og udvikling
Ud- og indvendig vedligehold	Ejendommens vedligeholdelse Institutions- og boligservice Byggesagsforløb Bygningsdrift og budgetlægning Anvendelse af bygge- og anlægstegninger Service og betjening af maskiner Service af el-låse og video Låse – montering af microswitch, 3- og 5-punkt låse Tjek på vandinstallationer Bygningers el-installationer og antennemontage Indretning og vedligeholdelse af legepladser
Vedligeholdelse af tekniske anlæg	Ventilation og indeklima Styring og regulering af varmfordelende anlæg

	Ejendommens tekniske installationer Vedligeholdelse af ufyrede varmeanlæg Bygningens installationer CTS-anlæg systemkendskab
Almene kompetencer	Fagunderstøttende dansk som andetsprog Faglig regning og matematik Faglig læsning og skrivning Jobrelateret fremmedsprog med basalt ordforråd Jobrelateret fremmedsprog med nuanceret ordforråd
IT og digital kommunikation	Databasevedligeholdelse til jobbrug Indskrivning og formatering af mindre tekster Jobrelateret brug af styresystemer på PC Online kommunikation til jobbrug Brug af PC på arbejdspladsen
Skadedyr	Græs, sygdomme og skadedyr Skadedyr i ejendomme, arter og skader Skadedyr i ejendomme, problemløsning



**Tabel 5.5: Uddannelsesstruktur for jobprofilen "teknisk service i offentlige bygninger og private erhvervsjendomme"**

Opgave og/eller kompetenceområde	Relevante AMU-mål
Optimering af drift	Energitjek, tekniske installationer Energiservice, tekniske installationer Energioptimering i bygninger, daglige drift
Sprog, kommunikation og service	Formidling til brugere og beboer Miljø i praksis Interkulturel kompetence i jobudøvelsen Kommunikation og konflikthåndtering
Vagt	Kommunikation og konflikthåndtering for vagter Konflikthåndtering ved operativ myndighedsudøvelse
Brugergrupperforståelse	Borgere med misbrugsproblemer Sorg- og krisearbejde i omsorgs- og pæd. område Borgere med alkoholproblemer Arbejde på klubområdet og i kulturhuse
Pleje af grønne områder	Grundlæggende beskæring Udvidet beskæring Betjening og vedligeholdelse af mindre gartnermask. Ikke-kemisk ukrudtsbekæmpelse Ukrudtsbekæmpelse uden kemi Pleje af grønne områder Pleje af grønne områder, sommerbeskæring Pleje af grønne områder, vinterbeskæring Betjening og vedligeholdelse af motorkædesave Værkstedsteknik, gartnerområdet Grønne anlæg, planlægning af plejeopgaver Græs, vækstforhold og pleje Service og betjening af maskiner
Miljø	Affaldshåndtering i boligområder og institutioner Affaldshåndtering Håndtering af olie- og kemikalieaffald Håndtering af uheld og ulykker Arbejds miljø inden for faglærte og ufaglærte job Introduktion til førstehjælp på jobbet
Ud- og indvendig vedligehold	Ejendommens vedligeholdelse Institutions- og boligservice Byggesagsforløb Bygningsdrift og budgetlægning Anvendelse af bygge- og anlægstegninger Service og betjening af maskiner Service af el-låse og video Låse – montering af microswitch, 3- og 5-punktlåse Tjek på vandinstallationer Bygningers el-installationer og antennemontage Indretning og vedligeholdelse af legepladser
Drift og vedligeholdelse af tekniske anlæg	Ventilation og indeklima Styring og regulering af varmfordelende anlæg

	Ejendommens tekniske installationer Vedligeholdelse af ufyrede varmeanlæg Bygningens installationer CTS-anlæg systemkendskab
Almene kompetencer	Fagunderstøttende dansk som andetsprog Faglig regning og matematik Faglig læsning og skrivning Jobrelateret fremmedsprog med basalt ordforråd Jobrelateret fremmedsprog med nuanceret ordforråd
IT og digital kommunikation	Databasevedligeholdelse til jobbrug Indskrivning og formatering af mindre tekster Jobrelateret brug af styresystemer på PC Online kommunikation til jobbrug Brug af PC på arbejdspladsen
Skadedyrsbekæmpelse	Græs, sygdomme og skadedyr Skadedyr i ejendomme, arter og skader Skadedyr i ejendomme, problemløsning