



<b>Nummer:</b>	47297
<b>Titel:</b>	Kommunikation og feedback i administrativt arbejde
<b>Kort titel:</b>	feedback
<b>Varighed:</b>	1,0 dage.
<b>Godkendelsesperiode:</b>	22-02-2013 og fremefter
<b>Status (EUU):</b>	GOD
<b>Status (UVM):</b>	GOD

### Handlingsorienteret målformulering for arbejdsmarkedsuddannelserne

Deltageren kan sætte rammer og lægge en strategi for forskellige typer samtaler med kunder, borgere og kolleger, fx vejlednings- og rådgivningssamtaler. Deltageren kan anvende et sprogbrug tilpasset samtaleformålet og hermed bidrage til en effektiv opgave- og problemløsning. Herunder kan deltageren aflæse kropssprog, anvende aktiv lytning og relevante spørgeteknikker samt give konstruktiv feedback, sådan at de administrative kommunikative opgaver løses bedst muligt.

### Bestemmelser om bedømmelse som forudsætning for opnåelse af bevis

Uddannelsesinstitutionen udsteder et uddannelsesbevis til deltagere, der har nået det fastsatte mål med arbejdsmarkedsuddannelsen.

### Spørgsmål [www.viskvalitet.dk](http://www.viskvalitet.dk)

Deltager:

I hvilken grad kan du efter kurset sætte rammer og lægge en strategi for forskellige typer samtaler med kunder, borgere og kolleger?

I hvilken grad kan du efter kurset aflæse kropssprog, anvende aktiv lytning og relevante spørgeteknikker samt give konstruktiv feedback?

Virksomhed:

Hvilken betydning har det for virksomheden, at medarbejderen efter kurset kan sætte rammer og lægge en strategi for forskellige typer samtaler med kunder, borgere og kolleger?

Hvilken betydning har det for virksomheden, at medarbejderen efter kurset kan aflæse kropssprog, anvende aktiv lytning og relevante spørgeteknikker samt foretage konstruktiv feedback?

### Eventuelt yderligere bestemmelser for certifikatuddannelser

#### Arbejdsmarkedsuddannelser med relevans for uddannelsesmål:

45982 Målrettet mundtlig kommunikation i adm. arbejde

#### Målet indgår på nuværende tidspunkt i følgende fælles kompetencebeskrivelser:

2245 (AD) Offentlig forvaltning og sagsbehandling

2275 (AD) Administration (moder-FKB)

### Tekster til UddannelsesGuiden

WEB-søgetekst:



Efter uddannelsen kan deltageren lægge en strategi for forskellige typer samtaler med kunder borgere og kolleger. Herunder anvende relevante kommunikationsteknikker og give konstruktiv feedback.

**Målgruppe:**

Uddannelsen er udviklet til personer i faglærte og ufaglærte jobs, som arbejder med eller ønsker at arbejde med borger- og kundekontakt knyttet til det administrative arbejde.

**Mål:**

Deltageren kan sætte rammer og lægge en strategi for forskellige typer samtaler med kunder, borgere og kolleger, fx vejlednings- og rådgivningssamtaler. Deltageren kan anvende et sprogbrug tilpasset samtaleformål og hermed bidrage til en effektiv opgave- og problemløsning. Herunder kan deltageren aflæse kropssprog, anvende aktiv lytning og relevante spørgeteknikker samt give konstruktiv feedback, sådan at de administrative kommunikative opgaver løses bedst muligt.

**Varighed:**

1,0 dag

**Eksamen:**

Uddannelsesinstitutionen udsteder et uddannelsesbevis til deltagere, der har nået det fastsatte mål med arbejdsmarkedsuddannelsen.

**Den danske kvalifikationsramme for livslang læring**

Niveau i den danske kvalifikationsramme for livslang læring: 4

**Indhold:**

Efter uddannelsen kan deltageren lægge en strategi for forskellige typer samtaler med kunder borgere og kolleger. Herunder anvende relevante kommunikationsteknikker og give konstruktiv feedback.

**Jobmuligheder og videre uddannelse:**

Uddannelsesbeviset giver mulighed for at varetage jobfunktioner i virksomheder/organisationer, som beskæftiger faglærte og/eller ufaglærte medarbejdere inden for det jobområde, arbejdsmarkedsuddannelsen retter sig imod, og som er beskrevet i uddannelsens centralt godkendte handlingsorienterede mål. Personer, som har dette uddannelsesbevis, har på en række områder mulighed for at få beviset anerkendt ved optagelse på en erhvervsuddannelse (merit). I bekendtgørelsen for erhvervsuddannelserne findes der nærmere bestemmelser om merit.

**Bevis opnås således:**

Beviset tildeles ved bedømmelse af, om deltageren har nået arbejdsmarkedsuddannelsens centralt godkendte handlingsorienterede mål. For arbejdsmarkedsuddannelser, som afsluttes med en prøve, kan beviset også tildeles personer, som ikke har deltaget i undervisningen, men som aflægger prøven. Endelig kan beviset tildeles på baggrund af en individuel kompetencevurdering (IKV i AMU).

**Uddannelsesinstitutioner som kan tildele bevis:**

Beviset tildeles af offentlige og private uddannelsesinstitutioner, som er godkendt af Undervisningsministeriet til at udbyde arbejdsmarkedsuddannelsen.

**Bevistekster**

Bevisformat: A6



Gældende fra: 22-02-2013

**Bevistekst:**

Deltageren kan sætte rammer og lægge en strategi for forskellige typer samtaler med kunder, borgere og kolleger, fx vejlednings- og rådgivningssamtaler.

Deltageren kan anvende et sprogbrug tilpasset samtaleformålet og hermed bidrage til en effektiv opgave- og problemløsning. Herunder kan deltageren aflæse kropssprog, anvende aktiv lytning og relevante spørgeteknikker samt give konstruktiv feedback, sådan at de administrative kommunikative opgaver løses bedst muligt.