



Nummer: 2679
Titel: Rengøringservice
Kort titel: Reng.service
Status: GOD
Godkendelsesperiode: 01-01-2004 og fremefter

Beskrivelse af jobområdet

Definition af jobområdet

Jobområdet rengøringservice er professionel erhvervsrengøring og serviceydelser i offentligt og privat regi. Servicefunktioner kan ud over daglig, periodisk og specialrengøring være lettere køkkenfunktioner, herunder anrette og servere mad, lettere kontorarbejde, blomsterpasning, mindre vedligeholdelsesopgaver, assistance og transport af patienter og beboere osv.

Jobområdet varetages overvejende af ufaglærte.

I jobområdet arbejder der også serviceassistenter, der har gennemført en erhvervsuddannelse. De er fortsat en mindre del af arbejdsstyrken, men gruppen er i vækst.

Typiske arbejdspladser inden for jobområdet

Rengøringsbranchen er sammensat af offentlige virksomheder, nogle få meget store private og mange små og mellemstore virksomheder, som yder service og har arbejdspladser både i private og offentlige virksomheder.

Synlig rengøring er almindeligt inden for det offentlige område, men bliver også mere og mere udbredt inden for det private område.

Følgende arbejdspladser er typiske:

- Skoler
- Kontorer
- Dag- og døgninstitutioner
- Hospitaler, klinikker o.l.
- Plejehjem, ældrecentre o.l.
- Hjemmeservice
- Hoteller
- Fødevarer virksomheder og storkøkkener
- Industri- og skadeservice
- Transportmidler: fly, tog, bus, skib, køretøjer m.m.
- Vinduespolering

Kerneydelsen for alle arbejdspladstyper er daglig og periodisk rengøring i henhold til hygiejnekrav, standarder, kontrakter osv. Rengøringsarbejdet foregår ofte synligt.

Andre serviceopgaver kan være kaffebrygning, lettere kantineopgaver, klargøring af mødelokaler, anretning og servering, blomsterpasning, pasning af reception, bestilling af varer internt og eksternt via edb fx rengøringsartikler, kontorartikler m.v., vask af tekstiler,

kopieringsopgaver, postomdeling, affaldssortering, mindre vedligeholdelsesopgaver fx skift af el-pærer m.v. samt kundekontakt

På dag- og døgninstitutioner kan serviceopgaverne også være fx telefonpasning, indkøb, servering af måltider, vejledning og tøjvask.

På hospitaler, plejehjem og lignede indgår opgaver som vask og håndtering af linned og privat tøj, assistance til patienter og beboere, sengevask og –redning, håndtering af sygehusaffald, serviceopgaver over for pårørende, transport af madvarer, transport og forflytning af patienter ofte som en større eller mindre del af rengøringsmedarbejdernes arbejdsopgaver.

Inden for hjemmeservice er kerneydelsen daglig og periodisk rengøring i private hjem. Orydning, opvask og vask af privat tøj kan desuden indgå i arbejdsopgaverne.

I fødevarer virksomheder og storkøkkener er kerneydelsen daglig og periodisk rengøring i henhold til hygiejneforskrifter og egenkontrolprogrammet.

Ved industri- og skadeservice er kerneydelsen daglig og periodisk rengøring i stærkt tilsmudsede lokaliteter, rengøring efter fx brand- og vandskade, rengøring af tekniske installationer og ventilationsanlæg. Andre opgaver kan være fx kundekontakt samt kontakt til skadelidte.

Ved vinduespolering er kerneydelsen polering af vinduer, glasfacader, skilte og lignede. Andre opgaver er kundekontakt samt tilstandsvurdering af vinduer og facader.

I jobområdet kan forekomme tunge løft, uhensigtsmæssige arbejdsstillinger med nedslidning til følge samt kemikaliepåvirkninger med risiko for udvikling af eksem og allergi.

Medarbejderne på arbejdspladserne inden for jobområdet

Branchens medarbejdere er kendetegnet ved at være kortuddannede, nogle med læse- og stavevanskeligheder, ringe mobilitet i forhold til arbejdsplads og uddannelse og en del med anden etnisk baggrund end dansk. Mange af disse medarbejdere har begrænset kendskab til det danske sprog og/eller arbejds- markedskultur. Det er forhold, der viker som barriere for deltagelse på bl.a. AMU uddannelser.

En mindre del af medarbejdere har en erhvervsuddannelse som serviceassistent. Nogle medarbejdere har en erhvervsuddannelse fra et andet erhverv.

Det vurderes, at ca. 75% af medarbejderne er kvinder og 25% er mænd.

Der er mangel på medarbejdere til området og der forventes en stigning i rekruttering af medarbejdere med en anden etnisk baggrund end dansk samt medarbejdere, der har en begrænset erfaring fra erhvervsrengøringsområdet.

Der er en stor medarbejdergruppe med høj anciennitet. I nogle områder er det vanskeligt at tiltrække og fastholde kvalificeret arbejdskraft inden for området.

Rekrutteringen til branchen forventes fortsat primært at være personer med kort eller ingen grunduddannelse.

Arbejdsorganisering på arbejdspladserne inden for jobområdet

Arbejdsorganiseringen er afhængig af den enkelte virksomhed og/eller jobtype.

Nogle medarbejdere i rengøringsbranchen arbejder alene, mens arbejdet på andre arbejdspladser er organiseret i rengøringsteams eller serviceteams på tværs af arbejdsopgaver, hvor servicebegrebet dækker flere funktioner end rengøring. Ofte er medarbejderne i rengøringsteams organiseret som selvfungerende eller delvis selvfungerende med fx opgavefordeling, arbejdstilrettelæggelse, bemandingsplaner, ferie- og vikardækning. I nogle tilfælde indebærer arbejdet, at medarbejderne skal instruere kolleger.

Mange steder er rengøringsarbejdet organiseret i job med en smal profil, der fortrinsvis er fokuseret på selve rengøringsdelen.

Der er mange deltidsjobs i branchen, men der arbejdes på at skabe flere fuldtidsstillinger.

Nogle rengøringsmedarbejdere har ledelsesmæssige og/eller administrative arbejdsopgaver sideløbende med rengøringsarbejdet.

På nogle arbejdspladser varetager arbejdsledere planlægningen, kvalitetskontrol, kundekontakt og lignende.

Beskrivelse af de tilhørende arbejdsmarkedsrelevante kompetencer

Daglig erhvervsrengøring

Kort beskrivelse af kompetencen og dens anvendelse i jobområdet

I professionel erhvervsrengøring er den daglige rengøring den væsentligste aktivitet.

Den enkelte rengøringsmedarbejder skal kunne planlægge og udføre sit arbejde rationelt i henhold til arbejdsplaner, standarder og hygiejnekrav.

Der introduceres løbende nye midler, redskaber og metoder.

Arbejdsplanerne er kendetegnet ved, at der i planen er beskrevet en bestemt rengøringsaktivitet, men efterhånden går arbejdsplanerne mere i retning af at beskrive et bestemt resultat efter endt rengøring. Den enkelte rengøringsmedarbejder skal være i stand til selv at vurdere hvilken rengøring, der skal foretages for at kunne opnå den aftalte kvalitet. Rengøringsmedarbejderen skal desuden være bevidst om etik i forhold til arbejdssituationen.

Ved synlig rengøring skal rengøringsmedarbejderen være fleksibel i forhold til brugeren og kunne afvige fra normer og faste rutiner samtidig med, at kvaliteten alligevel overholdes inden for tidsrammerne.

Udbuddet af rengøringsmidler er meget stort og der er mange hensyn at tage.

Et forkert produktvalg eller forkert dosering kan medføre ødelæggelse af de overflader, der skal rengøres samt give problemer som fx allergi, indeklimate og miljøproblemer.

Rengøringsarbejde er kendetegnet ved at der kan forekomme tunge løft, u hensigtsmæssige arbejdsstillinger med nedslidning til følge samt kemikaliepåvirkninger. Her ud over kan der være et højt arbejdstempo med fysiske symptomer samt psykiske påvirkninger som stress og udbrændthed som risikofaktorer. Nye og specialiserede funktioner kan medføre et øget tempo og risiko for ensidigt gentaget arbejde (EGA).

Området er kendetegnet med risiko for udvikling af eksem og allergi.

Nogle rengøringsmedarbejdere arbejder alene og/eller om natten.

Teknologi og arbejdsorganisering

Den enkelte medarbejder udfører arbejdet alene eller i teams.

Der anvendes it til bl.a. planlægning, bestillinger af varer samt intern kommunikation og dokumentation.

Der kan anvendes maskiner specielt i forbindelse med gulv- og specialrengøring.

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

Der er ingen formelle kvalifikationskrav, men det er nødvendigt at have overblik, være serviceminded samt have en god fysik. På nogle arbejdspladser er det nødvendigt med kendskab til fremmedsprog.



Kompetencens udbredelse på arbejdspladser i jobområdet

Kompetencen er udbredt på alle arbejdspladser.

Beskrivelse af de tilhørende arbejdsmarkedsrelevante kompetencer

Kommunikation og service for rengøringsområdet

Kort beskrivelse af kompetencen og dens anvendelse i jobområdet

Rengøringsmedarbejdere skal, særligt ved synlig rengøring, være bevidste om deres fremtræden og opførsel, da det har stor indflydelse på kundens oplevelse af det udførte arbejde.

Rengøringsmedarbejdere skal kunne kommunikere med kolleger og mange forskellige brugere på professionel og serviceorienteret måde.

Rengøringsmedarbejdere arbejder til tider med konfliktfyldte situationer dels blandt kollegaer fx i en selvfungerende gruppe og med ledelsen, dels med patienter, kunder/brugere, beboere m.fl..

Rengøringsmedarbejdere skal have forståelse for egen rolle i det daglige arbejde, samt muligheder for at kunne forebygge og håndtere forskellige situationer med konfliktelementer i sig samt have forståelse for andre kulturer og traditioner.

Det forudsættes, at rengøringsmedarbejdere deltager aktivt i samarbejdet på arbejdspladsen.

Teknologi og arbejdsorganisering

Den enkelte medarbejder udfører arbejdet alene eller i teams. Der anvendes it til bl.a. planlægning, bestillinger af varer samt intern kommunikation.

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

Der er ingen formelle kvalifikationskrav, men det er nødvendigt at have overblik og være serviceminded samt have en god fysik. På nogle arbejdspladser er det nødvendigt med kendskab til fremmedsprog.

Kompetencens udbredelse på arbejdspladser i jobområdet

Kompetencen er udbredt afhængig af den enkelte arbejdsplads' ydelser og arbejdsorganisering.

Beskrivelse af de tilhørende arbejdsmarkedsrelevante kompetencer

Periode- og specialrengøring

Kort beskrivelse af kompetencen og dens anvendelse i jobområdet

Rengøringsmedarbejdere udfører forskellige specialrengøringsopgaver. Der udføres periodisk grundrengøring og specialrengøring, hvor der anvendes særligt udstyr, teknikker og midler. Der er stort fokus på specialbehandling af gulve, såsom polish og oliebehandling. Rengøring af gulvtæpper og andre boligtekstiler er ligeledes eksempler på specialrengøring. På nogle arbejdspladser er det rengøringsmedarbejderen, der varetager vask af tekstiler herunder privat tøj. Rengøring af transportmidler, industrirengøring, rengøring efter brand- og vandskader samt vinduespolering er yderligere eksempler på specialopgaver. Arbejdsmiljøet har samme karakter som nævnt under ”Daglig erhvervsrengøring”.

Teknologi og arbejdsorganisering

Den enkelte medarbejder udfører arbejdet alene eller i teams. Der anvendes it til bl.a. rengøringsplanlægning, bestillinger af varer samt intern kommunikation og dokumentation. Der kan anvendes forskellige maskiner til specialrengøring.

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

Der er ingen formelle kvalifikationskrav, men det er nødvendigt at have overblik, være serviceminded samt have en god fysik. På nogle arbejdspladser er det nødvendigt med kendskab til fremmedsprog.

Kompetencens udbredelse på arbejdspladser i jobområdet

Kompetencen er udbredt afhængig af den enkelte arbejdsplads' ydelser og arbejdsorganisering.

Beskrivelse af de tilhørende arbejdsmarkedsrelevante kompetencer

Specialservice: køkkenfunktioner, blomsterpasning, kontorsupport

Kort beskrivelse af kompetencen og dens anvendelse i jobområdet

Der er løbende ændringer bl.a. i hospitalernes rengøringsafdelinger i de senere år. Serviceområder, som fx rengøring, klargøring af mødelokaler, lettere køkkenfunktioner som anretning og servering og portørfunktioner er mange steder lagt sammen. Dette medfører bl.a., at rengørings-medarbejdere inddrages i arbejdet med at assistere patienter/beboer. Rengøringsmedarbejdere varetager affaldshåndtering, depotfunktioner, varebestilling og linnedhåndtering ligesom transport af patienter/beboer, linned- og madvogne samt sortering, vask og efterbehandling af fx linned, gardiner og privat tøj.

I virksomheder og institutioner ændrer arbejdsopgaverne sig til fx også at omfatte mindre vedligeholdelsesopgaver på bygninger, installationer, inventar og udstyr. Desuden kan arbejdet omfatte blomsterpasning samt kontorsupport, som fx at foretage kopiering, passe reception, håndtere intern post. Arbejdsmiljøet har samme karakter som nævnt under ”Daglig erhvervsrengøring”.

Teknologi og arbejdsorganisering

Den enkelte medarbejder udfører arbejdet alene eller i teams. Der anvendes it til bl.a. planlægning, bestillinger af varer samt intern kommunikation.

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

Der er ingen formelle kvalifikationskrav, men det er nødvendigt at have overblik, være serviceminded samt have en god fysik. Hvis medarbejderen arbejder med fødevarer forudsættes hygiejnecertifikat eller tilsvarende kvalifikationer. På nogle arbejdspladser er det nødvendigt med kendskab til fremmedsprog

Kompetencens udbredelse på arbejdspladser i jobområdet

Kompetencen er udbredt afhængig af den enkelte arbejdsplads' ydelser og arbejdsorganisering.

Aktuelt tilkoblede mål

Niveau kan angives ved enkeltfag.

Nummer, niveau og titel	EEU	Varighed i dage	Tilknyttet i perioden	
3739-1	Rengøring af rene rum	AE	1,0	05-04-2011 og fremefter
3848-3	Patienttransport og forflytning m.v.	AL	10,0	01-01-2009 og fremefter
3856-2	Tilberedning og servering samt diæter	AE	5,0	05-01-2012 og fremefter
3870-3	Hygiejnestandarden	AE	5,0	05-01-2012 og fremefter
3873-1	Kontakt med psykisk syge	AE	5,0	05-01-2012 og fremefter
3875-2	Arbejde på patienthotel	AE	5,0	05-01-2012 og fremefter
3881-2	Kontorsupport	AE	5,0	01-01-2009 og fremefter
3883-2	Vedligeholdelsesopgaver	AE	2,5	01-01-2009 og fremefter
3884-2	Anretning, servering og brugerbetjening	AE	7,5	05-01-2012 og fremefter
3885-3	Særlige specialbehandlinger	AE	5,0	05-01-2012 og fremefter
3886-3	Kundeservice og kvalitetsstyring	AE	5,0	05-01-2012 og fremefter
3887-2	Indeklima	AE	5,0	05-01-2012 og fremefter
3888-1	Salg og administration	AE	5,0	05-01-2012 og fremefter
3890-1	Mad og kultur	AE	5,0	05-01-2012 og fremefter
3891-2	Planteservice	AE	5,0	05-01-2012 og fremefter
3892-1	Drift og omkostninger	AE	5,0	05-01-2012 og fremefter
40137	Fagunderstøttende dansk som andetsprog for F/I	AP	10,0	16-08-2007 og fremefter
40373	Sidemandsoplæring	AK	2,0	17-09-2012 og fremefter
40390	Psykisk arbejdsmiljø i faglærte og ufaglærte job	AD	2,0	01-07-2013 og fremefter
40391	Arbejdsmiljø inden for faglærte og ufaglærte job	AD	2,0	01-10-2008 og fremefter
40392	Ergonomi inden for faglærte og ufaglærte job	AD	2,0	01-10-2008 og fremefter
40503	Praktikvejlederens kommunikation med elev/lærling	AD	2,0	01-07-2013 og fremefter
40532	Introduktion til arbejdsmarkedsuddannelserne (F/I)	AP	3,0	01-12-2008 og fremefter
40533	Introduktion til et brancheområde (F/I)	AP	40,0	01-12-2008 og fremefter
40534	Arbejdsmarked, it og jobsøgning (F/I)	AP	40,0	01-12-2008 og fremefter
40535	Introduktion til det danske arbejdsmarked (F/I)	AP	3,0	01-12-2008 og fremefter
40805	Mentoruddannelse for erfarne medarbejdere	AE	5,0	13-03-2009 og fremefter
42723	Faglig regning og matematik	AP	5,0	01-01-2004 til 30-09-2013
42724	Faglig læsning og skrivning	AP	5,0	01-01-2004 til 30-09-2013
43343	Praktik for F/I	AP	48,0	01-01-2004 og fremefter
43346	Almen fødevarerhygiejne for F/I	AJ	5,0	09-08-2004 og fremefter
43411	Sikkerhed og førstehjælp ved rengøringsarbejde	AE	4,0	01-03-2004 og fremefter
43766	Interkulturel kompetence i jobudøvelsen	AD	3,0	18-10-2007 og fremefter
43979	Selvevaluering i produktionsgrupper	AA	2,0	01-06-2006 og fremefter
44371	Jobrelateret brug af styresystemer på pc	AD	2,0	01-07-2006 og fremefter
44853	Kommunikation og konflikthåndtering - service	AE	3,0	01-11-2005 og fremefter
44869	Rengøring af transportmidler	AE	3,0	01-11-2005 og fremefter
44870	Vinduespolering	AE	8,0	01-11-2005 og fremefter
44978	Jobrelateret fremmedsprog med nuanceret ordforråd	AD	5,0	01-07-2013 og fremefter
44979	Jobrelateret fremmedsprog med basalt ordforråd	AD	5,0	01-07-2013 og fremefter
45363	Kunde/leverandørforhold for operatører	AA	1,0	01-06-2010 og fremefter
45364	Etablering af selvstyrende grupper	AA	2,0	01-06-2006 og fremefter
45365	Teambuilding for selvstyrende grupper	AA	2,0	01-06-2006 og fremefter
45366	Kommunikation i teams	AA	3,0	01-06-2006 og fremefter
45369	Videndeling og læring for medarbejdere	AA	3,0	01-06-2006 og fremefter
45370	Kvalitetsbevidsthed ved industriel produktion	AA	3,0	01-06-2006 og fremefter
45371	Kvalitetsstyring i virksomheden	AA	3,0	01-06-2006 og fremefter
45382	God ergonomi i rengøringsarbejdet	AE	2,0	20-02-2012 og fremefter
45565	Brug af pc på arbejdspladsen	AD	3,0	01-07-2006 og fremefter
45572	Dansk som andetsprog for F/I, basis	AP	40,0	01-05-2006 og fremefter
45573	Dansk som andetsprog for F/I, alment niveau	AP	40,0	01-05-2006 og fremefter
45574	Dansk som andetsprog for F/I, udvidet niveau	AP	40,0	01-05-2006 og fremefter



Nummer, niveau og titel		EEU	Varighed i dage	Tilknyttet i perioden
45772	Rengøring af maskiner i non-food industrien	AE	2,0	01-12-2006 og fremefter
45780	Almen fødevarerhygiejne - obligatorisk certifikat	AJ	3,0	31-12-2010 og fremefter
45917	Praktikvejledning af eud-elever/lærlinge	AF	1,0	01-12-2007 og fremefter
45983	Samarbejde i grupper i virksomheden	AD	2,0	01-06-2010 og fremefter
46489	Informationssøgning på internettet til jobbrug	AD	1,0	05-01-2012 og fremefter
46491	Anvend informationer fra internettet til jobbrug	AD	1,0	05-01-2012 og fremefter
46528	Rengøring og skadeservice: Midler og maskiner	AE	2,0	15-12-2010 og fremefter
46531	Rengøring og skadeservice: Sikkerhed	AE	2,0	15-12-2010 og fremefter
46532	Rengøring og skadeservice: Vand, fugt, skimmel	AE	2,0	15-12-2010 og fremefter
46533	Rengøring og skadeservice: Skade dokumentation	AE	2,0	15-12-2010 og fremefter
46549	Grundlæggende rengøringshygiejne	AE	1,0	28-03-2011 og fremefter
46550	Hygiejne på skoler og institutioner	AE	2,0	28-03-2011 og fremefter
46551	Hospitalshygiejne	AE	3,0	28-03-2011 og fremefter
47171	Måling og vurdering af rengøringskvalitet	AE	3,0	20-02-2012 og fremefter
47172	Oliebehandlede gulve	AE	2,0	20-02-2012 og fremefter
47173	Polishbehandlede gulve	AE	2,0	20-02-2012 og fremefter
47182	Personlig planlægning af rengøringsarbejdet	AE	2,0	20-02-2012 og fremefter
47205	Rengøring af fødevareraktivitet	AE	2,0	20-02-2012 og fremefter
47206	Rengøringsmidler og materialekendskab	AE	3,0	20-02-2012 og fremefter
47207	Rengøringsudstyr og -metoder	AE	3,0	20-02-2012 og fremefter
47208	Service i rengøringsarbejdet	AE	2,0	20-02-2012 og fremefter
47215	Opstillinger og layout i tekst	AD	2,0	15-04-2013 og fremefter
47217	Indskrivning og formatering af mindre tekster	AD	2,0	27-11-2012 og fremefter
47218	Anvendelse af regneark til enkle beregninger	AD	2,0	27-11-2012 og fremefter
47293	E-mail til jobbrug	AD	2,0	15-04-2013 og fremefter
47345	Højderengøring og industriservice	AE	3,0	17-04-2012 og fremefter
47481	Fødevarerhygiejne og egenkontrol	AJ	4,0	27-11-2012 og fremefter
47490	Vask og vedligehold af brugstekstiler	AE	3,0	27-11-2012 og fremefter
47491	Rengøring af boligtekstiler	AE	3,0	27-11-2012 og fremefter
47492	Periodisk rengøring	AE	3,0	27-11-2012 og fremefter
47493	Mikrofibrerengøring	AE	1,0	27-11-2012 og fremefter
47494	Daglig erhvervsrengøring	AE	10,0	27-11-2012 og fremefter
47559	Rengøring af renrum	AE	4,0	20-12-2012 og fremefter
47584	Optimering af rengøringsmetoder og arbejdsgange	AE	2,0	20-12-2012 og fremefter
47632	Den personlige uddannelses- og jobplan	AA	2,0	15-04-2013 og fremefter
47668	Grundlæggende faglig regning	AP	2,0	01-07-2013 og fremefter
47669	Grundlæggende faglig matematik	AP	3,0	01-07-2013 og fremefter
47670	Faglig læsning	AP	2,0	01-07-2013 og fremefter
47671	Faglig skrivning	AP	3,0	01-07-2013 og fremefter