



**ADMINISTRATION, HR  
OG HANDEL**  
**INDIVIDUELLE KURSUSFORLØB**

**LEARNMARK.DK/AMU-KURSUS**

  
**Learnmark**  
Horsens  
Efteruddannelse



# KURSER

## I ADMINISTRATION, HR OG HANDEL

Alle virksomheder har brug for medarbejdere som kan varetage opgaver inden for Administration, HR og Handel. Kurserne er for dig, der arbejder med eller har lyst til at arbejde med administrative opgaver inden for kontorservice, administration, HR, handel og offentlig administration. Kurserne kan mixes alt efter hvilke opgaver du varetager i virksomheden. Du får værktøjer til at varetage nogle af de grundlæggende, spændende og nye områder inden for fagområdet samtidig med, at du får en grundig viden og indsigt i fagområderne.

### HANDEL

Fagene er til dig der arbejder back-office, som har det høje servicegen og møder kunden i fronten og kan præsentere, vejlede og rådgive både internt og eksternt. Kurserne afholdes som blended learning. Det vil sige en kombination af e-learning, hvor kursisten individuelt læser teori og bearbejder opgaver, og i mindre grupper, som undervises og arbejder med gruppeopgaver.

AMU	KURSUSNAVN	DAGE
44377	MØDE- OG KONFERENCETILRETTELÆGGELSE Du kan efter kurset foretage den fornødne administrative opfølgning på møder og konferencer, du kan udarbejde tids- og handlingsplan, dagsorden og program for møder og konferencer.	3
47296	KUNDESERVICE I ADMINISTRATIVE FUNKTIONER Du kan efter kurset yde god kundeservice med henblik på at skabe en professionel og udbytterig relation til den enkelte kunde – intern som eksternt i forbindelse med udførelsen af administrative opgaver, som fx kundekontakt og sagsbehandling.	1
47235	ADM. ROLLE I SALG, INDKØB OG LAGER Du kan skabe organisatorisk overblik over sin egen administrative rolle i forhold til funktionerne salg og indkøb, samt forstå samspillet mellem funktionerne i værdikæden.	1
47189	ONLINE KUNDESERVICE OG -RÅDGIVNING Du kan efter kurset anvende online services og tjenester, herunder online vejledning og rådgivning af kunder om virksomhedens produkter og serviceydelser. Du kan sikre, at lovmæssige krav overholdes i relation til elektronisk markedsføring og handel.	2

## ADMINISTRATION

Fagene er til dig der har lyst til sikre kvalitet i den administrative opgave, sørge for det gode møde, at mødet er forberedt, at der tages gode notater og at referatet er det rigtige når det udsendes. Teksten er i et forståeligt sprog for modtageren, og opbygningen af udsendte tekster internt eller eksternt er med til at skabe image for din virksomhed. Fagene er alle digitaliserede, og tages ved e-læring.

AMU	KURSUSNAVN	DAGE
47298	REFERAT- OG NOTATTEKNIK Du kan efter kurset varetage rollen som referent og anvende forskellige notatteknikker til at uddrage det væsentlige fra møder og samtaler samt vurdere, opstille og udarbejde forskellige referattyper afpasset efter mødetype.	2
47299	SKRIFTLIG KOMMUNIKATION - SPROG OG SPROGBRUG Efter kurset kan du, ud fra dit kendskab til sprogets grammatiske opbygning, kommunikere i et korrekt formuleret og letlæseligt sprog. Desuden ved du hvor der findes inspiration i forbindelse med korrekt skriftlig formulering.	2
47300	TEKSTER PÅ PAPIR - FORMULERING OG OPBYGNING Efter kurset kan du formulere breve og andre trykte tekster i et letforståeligt sprog, afpasset efter målgruppen og andre parametre, som fx sprogpolitik samt opbygge skabeloner for at sikre ensartethed i tekster.	2

## HR

Fagene er til dig der er administrativ i HR afdelingen eller som er tillidsvalgt. Fagene fokuserer på det psykiske arbejdsmiljø, og indeholder de administrative opgaver der er forbundet med arbejdsmiljø, kommunikation og processer.

Fagene tages som holdundervisning

AMU	KURSUSNAVN	DAGE
47297	KOMMUNIKATION OG FEEDBACK I ADMINISTRATIVT ARBEJDE På kurset lærer du at lægge en strategi for forskellige typer samtaler med kunder borgere og kolleger. Du lærer også at anvende relevante kommunikationsteknikker og give konstruktiv feedback	1
44396	PRÆSENTATIONSTEKNIK I ADMINISTRATIVE FUNKTIONER Du lærer at planlægge, forberede og gennemføre en effektiv præsentation af et konkret emne eller projekt. Ud fra din viden om målgruppen for præsentationen, kan du anvende hensigtsmæssige præsentationsteknikker og præsentationsværktøjer. Efter præsentationen kan deltageren evaluere forløbet, ved brug af selvaluering og/ eller deltagevaluering.	2
44383	MEDARBEJDEREN SOM DELTAGER I FORANDRINGSPROCESSER Du lærer at anvende værktøjer og metoder, der fremmer forandringsprocesser i relation til egen jobvaretagelse i faglærte og ufaglærte job.	2
48050	ARBEJDSMILJØ 1 I FAGLÆRTE OG UFAGLÆRTE JOB Efter kurset kan du medvirke aktivt til udvikling af et sikkert og sundt fysisk og psykisk arbejdsmiljø ifm. fx APV, årlig arbejdsmiljødrøftelse, arbejdsmiljøunderer mv. og i det daglige arbejde med arbejdsmiljø.	2

# PRAKTISK INFO

## FLEKSIBEL UNDERVISNING

Undervisningen foregår individuelt efter kursistens eget kursus-forløb. Kursisten arbejder selvstændigt på kurset med underviseren som tilstedeværende konsulent. Din egen aktive deltagelse giver nyttig læring, og på et kursus-forløb er du ikke afhængig af andre kursister.

## DELTAGERFORUDSÆTNINGER

Kurserne er for alle – og sigter mod at kursisterne kan varetage jobfunktioner hvori administration, HR og handel indgår.

## DELTAGERBETALING

Afhænger af kursus og AMU-målgruppe. For ledige med ret til jobrettet uddannelse er kurserne gratis under forudsætning af at kurset er godkendt af din A-kasse.

## VEU-GODTGØRELSE

For kursister i AMU-målgruppen ydes VEU-godtgørelse (lønrefusion) efter gældende regler. Se [www.learnmark.dk/amu-kurser](http://www.learnmark.dk/amu-kurser) for yderligere informationer.

## KURSUSSTED

Learnmark Efteruddannelse, Strandpromenaden 4C, 8700 Horsens

## FOR TILMELDING OG YDERLIGERE INFORMATIONER

Kontakt kursussekretær Jannie Lund Sørensen. M: 42 12 72 39 E: [jsn@learnmark.dk](mailto:jsn@learnmark.dk)



## UNDERVISER

Mariann Salskov, T: 60 17 44 40, E: [msol@learnmark.dk](mailto:msol@learnmark.dk)



Jeg er økonomiuddannet og har en diplom i ledelse. Jeg er HR-konsulent, stresskonsulent, coach og en masse andet. I praksis har jeg mange års erfaring som leder og chef.

Jeg har været afhængig af at administration, HR og handel fungerer. Jeg har arbejdet med arbejdsmiljø gennem hele mit arbejdsliv. Jeg mener, vi kan opnå både overordnet kvalitet og bedre bundline i virksomhederne, hvis vi prioriterer god administration med fokus og engagement.

Det vigtigste i min undervisning er nærvær, begge ben på jorden og en forståelse for proces, som gør at undervisningen kommer til at indeholde det, som I som kursister efterspørger inden for fagområdet.

Jeg glæder mig til at hjælpe dig igennem kurset.

Mange hilsner  
Mariann Salskov

