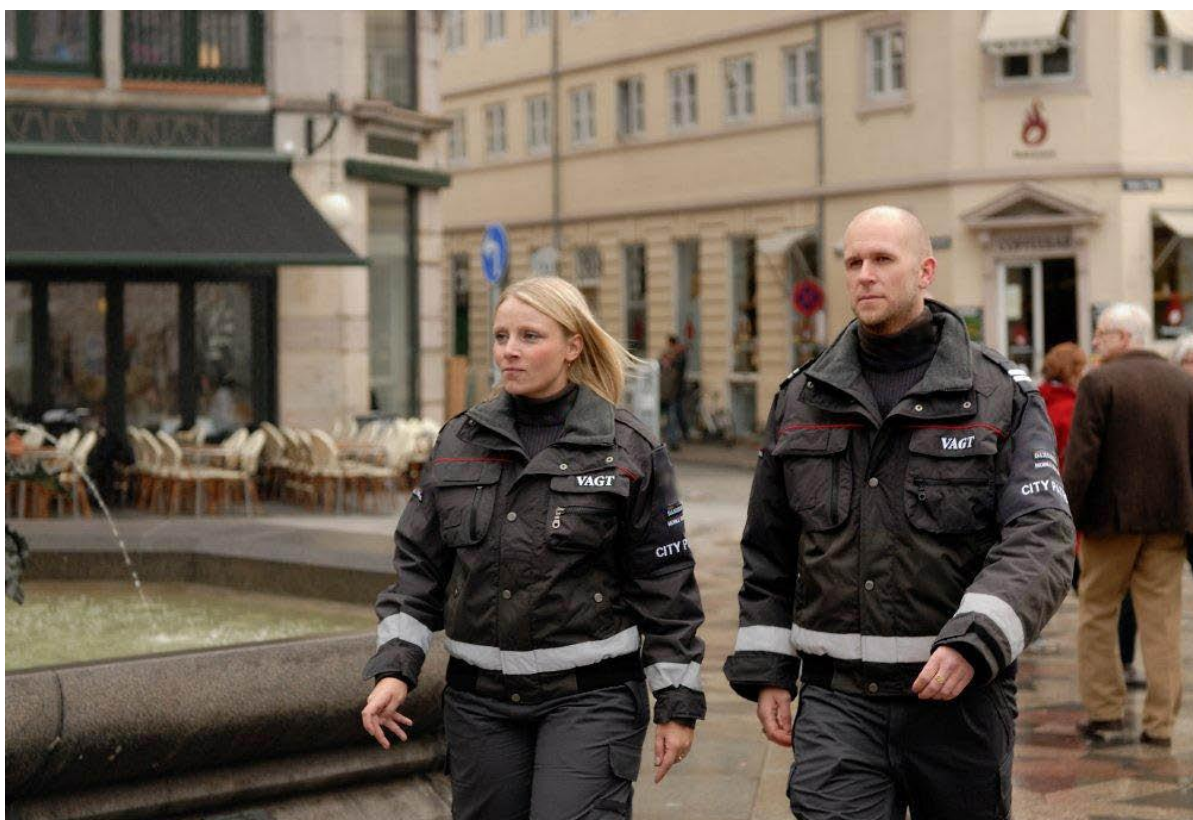


Vagtprofiler og uddannelsesstrukturer



**Analyserapport
April 2012**



SUS
SERVICEERHVERVENES
UDDANNELSESEKRETARIAT

Mærsk Nielsen HR
- en konsulentvirksomhed med fokus på kompetenceudvikling

Mærsk Nielsen HR

Jystrup Bygade 4

4174 Jystrup

Tlf. 35 13 22 77

E-mail: lizzie@maersk-nielsen.dk

www.maersk-nielsen.dk

ISBN: 978-87-92324-24-5

Rapporten er udarbejdet for

SERVICEERHVERVENES UDDANNELSESEKRETARIAT – SUS – af:

Corina Roig, Mærsk Nielsen HR

Lizzie Mærsk Nielsen, Mærsk Nielsen HR

Indholdsfortegnelse

1. INDLEDNING	5
Analysens formål	5
Baggrund for analysen	5
Analysemetoder	6
Analyserapport.....	8
2. KENDETEGN VED VAGTBANCHEN	9
Udviklingstendenser.....	9
Karakteristik af medarbejderne	12
Kompetencekrav til medarbejderne.....	14
Deltagelse i kompetenceudvikling	17
'Billeder' på virksomheder, der har vagter ansat	19
3. JOBPROFILER PÅ VAGTOMRÅDET	23
Servicevagt/butikskontrollant/butiksdetektiv	24
Ronderende vagt/hundeførere	26
Fastvagt/receptionsvagt	28
Alarmpatruljevagt/vagt på kontrolcentral/vagtassistent	31
Vagt til personbeskyttelse og -eskorte.....	33
Værditransportør	36
Rådhusbetjent.....	37
Ministerialbetjent.....	39
Museumsvagt.....	41
Dørmand	43
Vagt med lederfunktioner	44
4. BEHOV FOR UDVIKLING AF NYE AMU-MÅL.....	46
5. ØNSKER TIL DEN NY GRUNDLÆGGENDE VAGTUDDANNELSE	48
Forskellige strukturer i en ny grundlæggende vagtuddannelse.....	50
Indhold i en ny grundlæggende vagtuddannelse	52
6. FORSLAG TIL UDDANNELSESSTRUKTURER	56
Opdelt efter jobprofiler	57
Opdelt efter temaer	72
7. FORSLAG TIL SYNLIGGØRELSE AF UDDANNELSESSTRUKTURER .	74
BILAG 1. SKEMA OVER AMU-MÅL TILKNYTTET JOBPROFILER	83
BILAG 2. AMU-MÅLBESKRIVELSER.....	87

1. Indledning

Analysens formål

Analysens formål har været at afdække behovet for uddannelsesstrukturer på vagtområdet. For at kunne afdække eventuelle behov for uddannelsesstrukturer er de forskellige jobprofiler på vagtområdet blevet analyseret.

Analysens resultater har skullet give baggrund for udvikling af uddannelsesstrukturer – uddannelsesforløb eller uddannelsespakker – på de vagtområder, som skønnes at have et særligt behov. Det kan f. eks. handle om vagtområder, som har et væsentligt beskæftigelsesmæssigt omfang, og hvor det vurderes, at efteruddannelsesaktiviteten kan øges ved at gøre det mere gennemskueligt, hvilke arbejdsmarkedsuddannelser det vil være relevant at deltage i.

Analysen har desuden skullet belyse arbejdspladserne og medarbejdernes behov for - og ønsker om - at uddannelsesstrukturerne udover at omfatte en række faglige AMU-mål relateret til vagtbranchen også skulle omfatte AMU-mål, der har fokus på udvikling af medarbejdernes læse- og skrivekompetencer, eller undervisningsmuligheder som f.eks. Forberedende Voksenundervisning i læsning eller dansk som andetsprog.

Endelig skulle analysen afdække arbejdspladserne interesse for, at uddannelsesstrukturerne også omfattede AMU-mål med fokus på udvikling af medarbejdernes it-kompetencer.

Analysen blev igangsat i august 2011, og den er afsluttet i marts 2012.

Baggrund for analysen

Ministeriet for Børn og Undervisning (tidligere Undervisningsministeriet) oplyste i august 2010 efteruddannelsesudvalgene om, at de for det kommende års midler til tilskud om udvikling af arbejdsmarkedsuddannelser ville prioritere ansøgninger til gennemførelse af analyser og udarbejdelse af konkrete uddannelsesstrukturer inden for arbejdsmarkedsuddannelserne.

Ministeriet udsendte i forbindelse med indkaldelse af ansøgninger om tilskud til udvikling af arbejdsmarkedsuddannelser m.v. 2010 inspirationsmaterialet 'Strukturer i arbejdsmarkedsuddannelserne' til efteruddannelsesudvalgene. Af materialet fremgik det, at målet med udvikling af uddannelsesstrukturer var at øge synligheden og fleksibiliteten i AMU. Strukturerne skulle gøre det lettere for såvel kursister og virksomheder at navigere blandt AMU's mange uddannelsestilbud, når de skulle finde det forløb eller den pakke af uddannelser, som netop ville være relevant for dem. Derved skulle uddannelses-

strukturerne kunne bidrage til øget brug af AMU og dermed også et uddannelsesløft hos AMU-målgruppen. Samtidigt påpegede ministeriet, at uddannelsesstrukturerne kunne være et vigtigt redskab i institutionernes markedsføring af uddannelserne.

I materialet skelnede ministeriet mellem uddannelsesforløb og uddannelsespakker. Med begrebet "uddannelsesforløb" mener ministeriet en gruppe af arbejdsmarkedsuddannelser, der gennemføres i en fortløbende rækkefølge, der kan kvalificere deltagerne til et givent job eller jobområde. Forløbene kan f.eks. være tilrettelagt således, at der veksles mellem korte uddannelsesmoduler af 2-3 dages varighed og praksisnære opgaver, som deltagerne løser mellem uddannelsesmodulerne. Uddannelsesforløbene kan gennemføres i en periode over flere måneder. Ministeriet kalder uddannelsesforløbene for "perler på en snor".

Med begrebet "uddannelsespakker" mener ministeriet løsere strukturerede pakker af arbejdsmarkedsuddannelser og anbefalinger til en række arbejdsmarkedsuddannelser inden for et givent jobområde. I modsætning til uddannelsesforløbene er der i uddannelsespakkerne ikke forudsat en rækkefølge, og ministeriet betegner uddannelsespakkerne "pose med perler".

Uddannelsesudvalget for Vagt og Sikkerhed havde et ønske om at få afdækket behovet og mulighederne for at udvikle uddannelsesstrukturer inden for vagtområdet, og ministeriet imødekom i sommeren 2011 udvalgets ansøgning.

Analysemetoder

Analysen bygger på desk research, interview af ressourcepersoner med specifik viden om vagtbranchen samt ikke mindst interview med ledere og medarbejdere, der arbejder inden for vagtområdet. Endelig har de foreløbige analyseresultater været præsenteret og drøftet på et netværksmøde for lærere inden for vagtområdet.

Desk research og interview af ressourcepersoner

Der blev i projektets indledende fase gennemført en desk research samt telefoninterview af ressourcepersoner, der på forskellig vis har kunnet bidrage til at belyse analysens tema.

På baggrund heraf blev der udarbejdet et udkast til en interviewguide til brug ved virksomhedsinterview. Der blev også udarbejdet en bruttoliste over virksomheder, der kunne gennemføres interview med. Endelig blev der på baggrund af desk researchen udarbejdet en oversigt over forskellige vagttyper, bl.a. med udgangspunkt i, hvor forskellige vagtfunktioner beskrives på en lang række forskellige vagtvirksomheders websider.

Interview med virksomheder

I perioden oktober 2010 – februar 2011 er der blevet gennemført telefoninterview med 21 virksomheder. Desuden har tre af virksomhederne deltaget i fokusgruppeinterview ude i egen virksomhed.

Blandt de 21 virksomheder, der har deltaget i interview, er der 10 private vagtvirksomheder, to private virksomheder med egne vagter og ni offentlige virksomheder. De offentlige interviewvirksomheder er kommunale arbejdspladser, ministerier, museer og et beredskabscenter.

Der har derudover været taget kontakt til yderligere ca. 10 virksomheder, som i større eller mindre grad har bidraget til analysen, men som ikke har ønsket at deltage i et egentlig interview.

Der er fire store interviewvirksomheder der har mindst 51 vagter ansat. Heraf er de tre private vagtvirksomheder, mens den sidste er en stor privat virksomhed, der selv har et stort antal vagter ansat.

Ni af de interviewede virksomhederne har 21-50 vagter ansat. Fire af virksomhederne er private vagtvirksomheder, én er en privat virksomhed, der har ansat egne vagter, mens de sidste fire er kommunale og statslige virksomheder med egne vagter.

Der er otte af de interviewede virksomheder, der har op til 20 vagter ansat. Tre af disse er private vagtvirksomheder, tre er kommunale virksomheder med egne vagter, og to er statslige museer, der har vagter ansat.

Projektets styregruppe har deltaget i udvælgelsen af de virksomheder, der har deltaget i interview. Dette har bidraget til, at de virksomheder, der har bidraget til analysen, er repræsentative for branchen.

Interviewene har taget udgangspunkt i en interviewguide, der er udarbejdet i samarbejde mellem styregruppen og konsulenterne.

Interviewguiden har fire hovedtemaer:

1. Afklaring af vagtprofiler (typer af vagter, arbejdsopgaver, antal beskæftigede, medarbejdersammensætning, uddannelsesbaggrund, erhvervserfaringer etc.)
2. Kompetencekrav og anvendelse af kompetenceudvikling (grundlæggende uddannelse, efteruddannelse, ønsker i forhold til nyudvikling af en grundlæggende vagtuddannelse på 7 uger etc.)
3. Basale færdigheder - almene kompetencer (eventuelle læse-, skrive-, regnevanskeligheder, anvendelse af kompetenceudvikling i relation hertil, kombination med teknisk-faglig kompetenceudvikling etc.)

4. Synliggørelse af kompetenceudviklingsmuligheder (nuværende og ønsket overblik over de forskellige kompetenceudviklingsmuligheder, der ligger i AMU, ønsker til uddannelsesstrukturer/-pakker til forskellige vagttyper etc.)

Netværksmøde for vagtlærere

I starten af januar 2012 fremlagde konsulenterne de foreløbige analyseresultater for 26 vagtlærere, der var samlet til et netværksmøde på Syddansk Erhvervsskole i Odense. I mødet deltog desuden Verner Seibæk fra DI, der er medlem af Uddannelsesudvalget for Vagt og Sikkerhed samt Hanna Grønning og Mette Marcussen fra SUS-sekretariatet.

Deltagerne i mødet fik desuden præsenteret de foreløbige forslag til uddannelsesstrukturer relateret til forskellige jobprofiler. Deltagernes kommentarer og forslag har givet anledning til revidering af de fremlagte forslag.

Styregruppemøder

Der har i projektperioden været afholdt styregruppemøder med deltagelse af repræsentanter fra Uddannelsesudvalget for Vagt og Sikkerhed samt SUS-sekretariatet.

Analyserapport

Rapporten er udarbejdet af Corina Roig og Lizzie Mærsk Nielsen fra Mærsk Nielsen HR.

Analyserapporten vil kunne downloades fra SUS webside www.sus-udd.dk og fra Mærsk Nielsen HR's webside www.maersk-nielsen.dk.

Analysen er gennemført med tilskud fra Undervisningsministeriets pulje til udvikling af arbejdsmarkedsuddannelserne.

Læsevejledning

Kapitel 2 indeholder en beskrivelse af forskellige kendetegn ved vagtbranchen. Ønsker læseren en uddybning af jobprofilerne kan denne derefter læse kapitel 3. Alternativt kan kapitel 3 springes over, og læseren kan gå videre til kapitel 4, der indeholder en opstilling af virksomhederne ønsker struktur og indhold i en ny grundlæggende vagtuddannelse.

I kapitel 5 er der et forslag til uddannelsesstrukturer inden for vagtområdet, og i kapitel 6 er der et forslag til, hvordan disse uddannelsesstrukturer kan synliggøres.

2. Kendetegn ved vagtbranchen

Dette kapitel bygger primært på de interview, der er gennemført med virksomheder, der har vagter ansat. Der er desuden suppleret med oplysninger fra DI's *Branchestatistik. Vagt og Sikkerhed 2011*. Dette gælder især afsnittet om udviklingstendenser. Statistikken omfatter vagttjenester og patruljering, værdihåndtering, personbeskyttelse, overvågning og kontrolcentraler. Hele branchen beskæftiger ca. 10.000 personer, hvoraf godt halvdelen er godkendte vagter, fordelt på godt 470 autoriserede vagtvirksomheder.

Der samles i kapitlet op på udviklingstendenser, karakteristik af medarbejderne, kompetencekrav, medarbejdernes deltagelse i uddannelse samt læse- og skriveudfordringer på tværs de forskellige jobprofiler, der bliver beskrevet i det næste kapitel.

Udviklingstendenser

Virksomhederne i vagt- og sikkerhedsbranchen har siden 2008 haft en markant tilbagegang på grund af finanskrisen. Dette er bl.a. dokumenteret i DI's *Branchestatistik. Vagt og Sikkerhed 2011*, men det fremgår også tydeligt af de interview, der er gennemført med private vagtvirksomheder. Flere af virksomhederne giver udtryk for, at de bliver udsat for stadig stigende konkurrence, og at de er økonomisk pressede. Dette giver sig bl.a. udtryk i, at nogle af virksomhederne ikke prioriterer efteruddannelse af medarbejderne i samme udstrækning som tidligere.

DI's branchestatistik bygger på en rundspørge blandt DI's medlemmer i branchen, og ifølge analysen fordeler de to største delbrancher sig omsætningsmæssigt nogenlunde ligeligt mellem teknik (installation, drift og service af alarmer, kontrolsystemer, kameraer o. lign.) og vagttjeneste samt patruljering. Det er udelukkende den sidste delbranche, der er i centrum i denne analyse, men branchestatistikken kan alligevel bidrage til analysen.

Vagtbranchens kunder

DI har i deres analyse af vagt- og sikkerhedsbranchen set på branchens kunder. De to største kundegrupper er handels- og detailvirksomheder, der udgør 21 % af branchens samlede omsætning, og det offentlige, der udgør 12 %. 11 % af omsætningen kommer fra fremstillingsvirksomheder, mens kun 8 % af omsætningen kommer fra finanssektoren, hvilket skyldes at denne sektor i høj grad selv varetager de fleste sikkerhedsopgaver. 41 % af omsætningen kommer fra "Andet", som dækker over de private kunder og en lang række småbrancher.

DI's analyse viser, at det er nogenlunde de samme faktorer, som offentlige og private kunder lægger vægt på, når de skal vælge en leverandør, nemlig pris, leveringssikkerhed og fleksibilitet. Derefter vægter de private kunder

deres eksisterende relationer til leverandøren, mens det offentlige vægter leverandørens image.

Analysen fra DI har også afdækket kundernes fremtidige prioriteringer. De to højst prioriterede er overvågning og alarmløsninger. Herefter kommer vagtydelser og sikring af inventar, mens kunderne også ønsker mere serviceorienterede og beredskabsorienterede ydelser. Denne udvikling vil over de kommende år betyde, at branchens aktiviteter bliver mere og mere avancerede og specialiserede. De traditionelle sikkerhedsorienterede vagter vil formentlig i højere grad blive afløst af enten sikkerhedspersonale, som er trænet til også at være servicepersonale, eller af elektroniske alarm- og sikkerhedssystemer.

Mange af de interviewede virksomheder fortæller om den øgede anvendelse af elektroniske alarm- og sikkerhedssystemer ude hos kunderne, og at det stiller nye kompetencekrav til medarbejderne at anvende de mange forskellige systemer.

Det store fokus på, at mange vagter i høj grad skal fungere som servicepersonale, kommer også frem i mange af de interview, der er gennemført af Mærsk Nielsen HR i private og offentlige vagtvirksomheder. En vagtleder siger bl.a.:

"Vores vagter i detailhandlen skal servicere vores kunder, men de skal i høj grad også yde service over for vores kunders kunder".

Branchens vækstdrivere samt konkurrencevilkår

DI-analysen har fundet frem til branchens vækstdrivere, og både i forhold til offentlige og private kunder vurderer vagt- og sikkerhedsbranchen, at de vigtigste er udlicitering/outsourcing og tillid til virksomheden. Lige derefter kommer let adgang til kvalificeret arbejdskraft. Analysen peger altså på, at der er stor opmærksomhed på betydningen af at have dygtige medarbejdere i branchen. Dette kan også genkendes i de interview, der er gennemført af Mærsk Nielsen HR i virksomhederne, men som det senere vil fremgå af denne rapport, er det langt fra alle virksomheder med ansatte vagter, der arbejder systematisk med kompetenceudvikling af deres medarbejdere.

Når vagt- og sikkerhedsbranchens virksomheder i DI-analysen skal pege på barrierer for vækst, er den største ifølge dem kundernes ensidige fokus på laveste pris. Dette gælder både de offentlige og de private kunder. Nogle virksomheder peger desuden på ulige konkurrencevilkår som en vækstbarriere. De ulige konkurrencevilkår skyldes ifølge virksomhederne, at de "ikke-erhvervsmæssige vagtvirksomheder" samt vagtvirksomheder, der udøves af statslig eller kommunal myndighed, er fritaget for at leve op til vagtloven. Af vagtloven fremgår det bl.a., at de autoriserede vagtvirksomheder kun må ansætte vagter, der har bestået den grundlæggende vagtuddannelse, og at vagterne skal gennem en godkendelsesprocedure.

De interview, som Mærsk Nielsen HR har gennemført i offentlige og private virksomheder med egne vagter, viser dog, at disse virksomheder stort set alle lægger stor vægt på, at deres vagter har den grundlæggende vagtuddannelse. Hvis vagterne ikke har uddannelsen ved ansættelsen, bekoster virksomhederne medarbejdernes deltagelse i uddannelsen. Det samme gælder i de virksomheder, der f.eks. rekrutterer vagter blandt deres produktionsmedarbejdere, for her får vagterne uddannelsen som led i deres jobskifte. De erhvervsmæssige vagtvirksomheder har ikke de samme udgifter til medarbejdernes deltagelse i den grundlæggende vagtuddannelse, da de typisk rekrutterer deres vagter blandt allerede uddannede vagter.

Interviewene viser desuden, at de offentlige og private virksomheder med egne vagter har et større fokus på medarbejdernes efteruddannelse, end de fleste af de erhvervsmæssige vagtvirksomheder har. De offentlige og private virksomheder gennemfører medarbejderudviklingssamtaler, de har en mere eller mindre systematisk uddannelsesplanlægning, og medarbejderne deltager jævnligt i efteruddannelse.

Interview med ressourcepersoner har dog peget på andre konkurrenceparametre mellem de erhvervsmæssige vagtvirksomheder og offentlige samt private virksomheder, der selv har vagter ansat. Ressourcepersonerne peger på, at en række omkostninger til vagter i de offentlige og private virksomheder med egne vagter ikke indgår i virksomhedernes opgørelse af de samlede omkostninger til selv at have vagter ansat. Dette kan f.eks. være udgifter til lokaler og lønregnskab, og desuden kan momsfritagelse for de offentlige virksomheder også have en betydning for konkurrencevilkårene. Endelig bruger en del af de private vagtvirksomheder økonomiske og mandskabsmæssige ressourcer til certificering, mens ingen af de offentlige og private virksomheder med egne vagter er certificerede.

Der har ifølge DI's branchestatistik gennem de sidste 20 år været en voldsom stigning i antallet af vagt- og sikkerhedsvirksomheder i Danmark. Der var i 1990 ca. 50 virksomheder, mens antallet af virksomheder med vagtautorisation i 2010 var steget til ca. 470 virksomheder. De mange virksomheder og de små adgangsbarrierer, der er for at stifte vagtvirksomheder, betyder at markedet er kendetegnet ved stærk konkurrence. Dette har bl.a. bidraget til, at prisen på vagt- og sikkerhedstjenester faldt i 2010.

Stramning af reglerne for at drive vagtselskab

I 2009 nedsatte Rigspolitiet en arbejdsgruppe, der skulle analysere vagtloven. Arbejdsgruppen bestod af erhvervsorganisationer og fagforbund, og den konkluderede, at det ville være hensigtsmæssigt at stramme reglerne for at drive vagtselskab i Danmark. Det var tanken, at der skulle gennemføres en lovrevision, herunder en ændring af vagtbekendtgørelsen, som skulle være med til at øge krav til autorisation og uddannelse. Det var også tanken, at de ikke-erhvervsmæssige vagtvirksomheder ville blive omfattet af vagtloven på lige fod med de private vagtvirksomheder.

Justitsministeren har i oktober 2011 meddelt, at de ikke-erhvervsmæssige vagtvirksomheder (egenvagterne) ikke vil blive omfattet af vagtloven. Den nye vagtbekendtgørelse er endnu ikke færdig i februar 2012.

Branchens udfordringer i de kommende år

Ifølge DI's analyse oplyser virksomhederne selv, at deres tre største udfordringer er prispres, opdyrkning af nye markeder og ulig konkurrence på markedet. Af andre store udfordringer nævner virksomheder nye sikkerhedskoncepter og -løsninger, kompetenceudvikling af personalet samt branchens image i befolkningen. Endelig peger virksomhederne, at de de kommende år skal arbejdes på at skabe et mere formaliseret samarbejde med politiet.

En af de kommunale vagtenheder, Mærsk Nielsen HR har interviewet, fortæller, at deres samarbejde med politiet er formaliseret med afholdelse af møder hver 14. dag. Vagtlederen fortæller:

"Vi holder møder med politiet hver 14. dag. I møderne deltager desuden andre kommunale medarbejdere fra SSP og familieafsnittet. På møderne drøfter vi den aktuelle situation, og vi tager eventuelle sager op. I perioder har vi f.eks. drøftet problemer med nogle unge mennesker, der anstifter brande på de kommunale områder."

DI's analyse vurderer, at vagtbranchen råder over betydelige ressourcer, som kan komme politiet til gavn. Desuden kan samarbejdet være med til at skabe nye opgaver samtidig med, at det kommer kunderne til gavn.

Den teknologiske udvikling

Overvågning og alarmløsninger er højt prioriteret fra kundernes side, og det har betydning for, hvordan og under hvilke rammer vagterne skal løse deres arbejdsopgaver.

På sigt kan øget anvendelse af teknik til avanceret overvågning samt øget anvendelse af alarmer betyde, at der vil være behov for færre vagter inden for nogle arbejdsområder. Omvendt kan udbredelse af teknologiske løsninger til overvågning og sikkerhed flere steder i samfundet medføre behov for flere vagter inden for nogle arbejdsområder.

Den teknologiske udvikling har betydning for de kompetencer, som vagterne skal have, da det - afhængigt af det konkrete job - kræver en større eller mindre grad af it-kompetencer hos vagterne.

Karakteristik af medarbejderne

Ansættelsesforhold

Nogle private vagtvirksomheder har forholdsvis få faste ansatte, men har i vid udstrækning deltidsansatte medarbejdere. Andre virksomheder har en større fast stab af medarbejdere og benytter sig af deltidsmedarbejdere ved

behov. Især de mindre private vagtvirksomheder har benytter sig meget af deltidsansatte medarbejdere. De offentlige og private virksomheder, der har vagter ansat, benytter sig kun i lille grad af deltidsansatte vagter.

Køn

Vagtvirksomheder med primært fokus på sikkerhedsopgaver har i udpræget grad flest mænd ansat, mens virksomheder med primært fokus på serviceopgaver har en større andel kvinder ansat.

En mindre virksomhed fortæller, at de kun har én kvinde ansat, og at hun er eftertragtet som fastvagt ved arrangementer på hoteller, fordi hun dygtige til konflikthåndtering, end en del af de mandlige vagter. som kvinde har andre muligheder for at dæmpe gemytterne, end mænd har. En anden virksomhed fortæller, at de stort set kun har kvinder ansat som butikskontrolanter, da det er nemmere for en kvinde at gå rundt om prøverummene det meste af dagen, end det er for en mand.

Flere virksomheder siger, at de gerne vil have kvinder ansat, men at de ikke får ansøgninger fra kvinder, når de søger nye vagter.

Skiftende vagter – samt mange vagter i aften- og nattetimerne er efter virksomhedernes mening en væsentlig årsag til, at der er få kvinder ansat som vagter.

Uddannelsesbaggrund

Stort set alle vagter har den grundlæggende vagtuddannelse, som de har fået gennem deltagelse i arbejdsmarkedsuddannelsen 'Grundlæggende vagt', der har en varighed på tre uger. Dette gælder – som tidligere nævnt – også i de offentlige og private virksomheder, der selv har vagter ansat, og som ikke er underlagt de lovgivningsmæssige krav om, at vagterne har deltaget i den grundlæggende vagtuddannelse. Selvom det ikke er et krav, at vagtmedarbejderne i disse virksomheder har deltaget i 'Grundlæggende vagt', er det altså meget udbredt, at de har uddannelsen. Mange har uddannelsen, når de bliver ansat, og hvis de ikke har den, får de typisk uddannelsen i løbet af de første måneders ansættelse.

Der er meget stor forskel på vagters skole- og uddannelsesbaggrund, inden de kommer ind i vagtbranchen. Nogle medarbejdere er gået ud af 7. klasse og har arbejdet som ufaglært i diverse virksomheder, inden de søger ansættelse som vagter. Der er desuden en del vagter med håndværkerbaggrund. Nogle har tidligere arbejdet som håndværker, men arbejder nu på fuld tid som vagter, mens andre arbejder som f.eks. murere eller tømrere i sommerperioden, mens de arbejder som vagt om vinteren. Endelig er der vagter, der har en højere uddannelse, eller som f.eks. er i gang med en universitetsuddannelse, og som arbejder som vagt ved siden af studierne. Sidstnævnte udgør dog kun en lille gruppe af vagterne i de virksomheder, der har deltaget i interview.

I vagtvirksomhederne rekrutteres vagterne via annoncer og uopfordrede ansøgninger. Virksomhederne foretrækker naturligt nok ansøgere med vagterfaringer, men de rekrutterer også vagter blandt ansøgere, der netop har gennemført den grundlæggende vagtuddannelse.

Der er en del ledige, der går i gang med den grundlæggende vagtuddannelse i håbet om efterfølgende at finde beskæftigelse inden for vagtbranchen. Såvel en del af de interviewede virksomheder som de interviewede ressourcepersoner påpeger, at der blandt en del af deltagerne i den grundlæggende vagtuddannelse er en del, der har en helt kort forståelse af jobbet som vagt. De tror, at deres primære opgaver vil komme til at bestå i at fange forbrydere, og de ved ikke, at langt størstedelen af vagtens opgaver er af præventiv og servicemæssig karakter.

I de private virksomheder, der selv har vagter ansat, rekrutteres nogle af vagterne blandt virksomhedens ansatte. Det kan f.eks. være medarbejdere, der tidligere har arbejdet på lageret, og som så bliver ansat som portvagt. Det kan være en fordel for virksomhederne at rekruttere disse medarbejdere, der i forvejen både kender virksomheden, dens procedurer og kultur.

En del ledere i vagtbranchen rekrutteres blandt vagterne, men der er flere af lederne, der har en baggrund fra politiet. Disse ledere trækker på deres erfaring fra tiden hos politiet, både i forhold til deres medarbejders uddannelse, hvor de lægger vægt på efteruddannelse, og i forhold til de redskaber og metoder, de bruger i dagligdagen.

Alder

De fleste vagter er mellem 30 og 60 år. Vagterne er sjældent helt unge, fordi virksomhederne prioriterer at ansætte medarbejdere med livserfaring og forståelse, der er serviceminded, og som er i stand til at løse konflikter uden magtanvendelse. På enkelte af de interviewede arbejdspladser, er der vagter, der er i 60'erne og 70'erne, men det er typisk museer, der har vagter i denne aldersgruppe.

Inden for de enkelte jobprofiler i næste kapitel er der under 'Karakteristik af medarbejderne' skrevet noget om vagternes alder. Aldersangivelsen beror på et skøn ud fra de gennemførte virksomhedsinterview, og altså ikke ud fra en statistisk opgørelse.

Kompetencekrav til medarbejderne

Virksomhedernes kompetencekrav til vagterne er mangeartede, og der er naturligvis variationer, alt efter hvilke jobfunktioner de enkelte vagter varetager. Eksempler på de specifikke kompetencekrav til de forskellige jobprofiler kan ses i det næste kapitel.

En del af disse dækkes af den grundlæggende vagtuddannelse, og det er også derfor, at offentlige og private virksomheder, der driver ikke-

erhvervsmæssig vagtvirksomhed, typisk kræver, at deres medarbejdere har den grundlæggende vagtuddannelse, selvom dette ikke er et lovgivningsmæssigt krav.

Det er et helt gennemgående krav fra alle de virksomheder, der har deltaget i interview, at vagt- og sikkerhedsmedarbejderne skal være kvalificerede til at håndtere konflikter. Virksomhederne lægger i deres beskrivelse af kompetencekravene til medarbejderne stor vægt på, at arbejdsopgaverne ikke kræver store og stærke mænd eller kvinder, der fysisk kan klare mødet med borgere, som ikke følger reglerne, eller der overtræder lovgivningen. Det handler i langt højere grad om, at medarbejderne skal kunne håndtere konflikter uden brug af magtanvendelse.

Alle vagter skal kende til de aktuelle retsregler for arbejdet som vagt.

Af andre kompetencekrav nævner virksomhederne bl.a. generelle it-kompetencer og kendskab til overvågnings- og alarmsystemer. Vagterne anvender forskellige kommunikationsmidler, som f.eks. mobiltelefoner, personsøgere, kommunikationsradioer og PDA'ere i deres arbejde, og dem skal de også kunne betjene. Endelig er der en del af vagterne, der anvender computere i deres arbejde. De skal bl.a. kunne skrive rapporter i Word og anvende Outlook til mailkorrespondance samt håndtering af mødekalendere.

Derudover nævner virksomhederne en række krav til vagternes personlige kompetencer. Vagterne skal f.eks. være ærlige, ansvarsfulde og serviceminded. Vagterne behøver ikke at være store og stærke, men der stilles i større eller mindre grad krav til vagternes fysik. For eksempel skal ronderende vagter være i stand til at gå mange timer på en vagt, rådhusbetjente skal kunne klare flytteopgaver, og værditransportører skal kunne bære tunge sække med mønter.

Vagterne skal desuden kunne yde førstehjælp, og de skal kunne bidrage til brandbekæmpelse.

Endelig har virksomheder også krav til medarbejdernes læse- og skrivekompetence. Disse beskrives nærmere i næste afsnit.

Læse- og skrivekompetencer

I vagtbranchen har en del medarbejdere læse- og skrivevanskeligheder, og derfor blev alle virksomheder i undersøgelsen spurgt, om de havde medarbejdere med disse udfordringer, og hvad de gjorde for at imødekomme problemet.

Alle interviewede virksomheder stiller i større eller mindre grad krav til, at deres medarbejdere har rimelige læse- og skrivekompetencer. De fleste virksomheder har dog vagter med læse- og skrivevanskeligheder. Det gælder både blandt vagter, der har været ansat i flere år, samt blandt nyansatte vagter.

Nogle af interviewpersonerne var forundrede over, at mange af de nyuddannede vagter, de har ansat, har formået at bestå den grundlæggende vagtuddannelse, da disse vagters læse- og skrivekompetencer i en del tilfælde er meget ringe.

Flere virksomheder siger, at de ikke ansætter ordblinde og andre med store læse- og skrivevanskeligheder, da løsning af arbejdsopgaverne kræver, at vagterne kan læse instruktioner og manualer, og at de kan skrive vagtrapporter.

En vagtrapport omfatter bl.a. oplysninger om dato, klokkeslæt, navnet på kundens virksomhed samt oplysninger om, hvad der er sket, hvad vagten har foretaget sig, hvem der allerede er blevet underrettet, og hvem der efterfølgende skal underrettes. Det er meget vigtigt, at vagtrapporten er udarbejdet i et klart og præcist sprog. Dette gælder både fordi rapporten kan indeholde centrale informationer for såvel vagtvirksomheden som kunden, og fordi rapporten i nogle tilfælde skal videregives til politiet.

Nogle virksomhedsrepræsentanter har fortalt, at de er begyndt at sortere medarbejdere med store læse- og skriveudfordringer fra i den indledende ansættelsessamtale, da det skaber for mange problemer i hverdagen, når vagterne ikke er gode nok til at læse og skrive.

Virksomhederne oplever læse- og skriveproblemet omfang forskelligt. Nogle mener, det er et stort problem, da medarbejderne ikke er dygtige nok til at dokumentere deres arbejde grundigt nok pga. skrivevanskeligheder. Andre virksomheder mener ikke, at det udgør det store problem i hverdagen, da kollegaerne eller lederen hjælper de medarbejdere, der har skrivevanskeligheder med at skrive det ind, som vagter med skrivevanskeligheder f.eks. har indtalt på bånd. I andre virksomheder løser man det ved, at vagter med skrivevanskeligheder ringer ind til kontrolcentralen og fortæller, hvad der er sket, hvorefter en medarbejder på centralen skriver rapporten.

Nogle interviewpersoner siger, at det ikke betyder så meget, hvis der er nogle stavefejl i det, vagterne skriver. Det er langt værre, hvis vagterne undlader at afrapportere skriftligt, fordi de har skrivevanskeligheder.

Nogle virksomheder fortæller, at deres vagter ofte skriver kommentaren "Intet at bemærke" i deres afrapportering, selvom de måske egentlig skulle skrive og rapportere mindre hændelser på vagten. Dette skaber et problem, når kunderne henvender sig og stiller spørgsmål til, hvad der er sket på vagten, da oplysningerne ikke kan findes. Virksomhederne peger dog på, at det ikke altid handler om manglende skrivekompetencer hos vagterne, men at det også kan handle om dårlig afrapporteringsdisciplin blandt nogle medarbejdere.

Stort set ingen af de virksomheder, der har deltaget i interview, har hørt om muligheder for, at medarbejdere med læse- og skrivevanskeligheder kan få stor hjælp af it-værktøjer til læsning og skrivning.

Deltagelse i kompetenceudvikling

Der er mange af de interviewede virksomhederne, der kun bruger få dage på at efteruddanne deres medarbejdere. De fleste virksomheder bruger max. to dage pr. år til efteruddannelse pr. medarbejder, og det handler primært om kurser i førstehjælp og brandbekæmpelse. Øvrig efteruddannelse anvendes sporadisk, men det er især kurser i konflikthåndtering samt ajourføring af retsregler, virksomhederne lader deres vagter deltage i. Endelig er der en del vagter, der deltager i korte kurser i ny teknik, som de skal anvende i forbindelse med f.eks. elektroniske sikkerhedssystemer.

En af de store vagtvirksomheder fortæller, at der nogle gange er kontraktmæssige krav fra deres kunder om, at vagterne skal deltage i nærmere specificeret efteruddannelse for at arbejde hos dem. En kunde kan f.eks. stille krav om, at vagterne skal deltage i 14 dages efteruddannelse om året, og det er vagtvirksomhedens opgave at sikre, at dette sker.

Der er en tendens til, at vagtvirksomhederne efterspørger meget specialiseret efteruddannelse, der er målrettet helt specifikke arbejdsopgaver. En interviewperson siger:

"Vi oplever et uddannelsesmæssigt større og større specialiseringsbehov, da opgaverne bliver mere og mere specifikke, og kunderne efterspørger højere specialisering hos vagterne. Vi vil derfor gerne have færre generelle kurser og større fleksibilitet. Vi vil gerne kunne splitte kurserne op og selv sammensætte kurserne i stedet for at sende vagterne på 3-dages kurser, når de rent faktisk kun har brug for det, der bliver undervist i den ene dag."

Nogle af virksomhederne gennemfører selv efteruddannelse af vagterne, fordi de derved kan få det helt specifikke kursusindhold, som de ønsker. Nogle gange handler det f.eks. om, at en virksomhed kun ønsker undervisning i dele af det, der indgår i en arbejdsmarkedsuddannelse. I andre tilfælde er det fordi, AMU ikke kan udbyde de pågældende kurser. Det drejer sig f.eks. kurser i korrekt anvendelse af håndjern, frigørelsesteknik og anvendelse af røntgenudstyr.

Alle virksomhederne benytter sig i større eller mindre omfang af sidemandsoplæring. Dette gælder f.eks. i forbindelse med introduktion af nye vagter på en arbejdsplads. En interviewperson fra en mindre vagtvirksomhed fortæller:

"Vi bruger sidemandsoplæring rigtig meget, for det er vores erfaring, at det virker rigtig godt. Det koster tid, men vi prioriterer det, fordi det har en god effekt."

Af de 10 private vagtvirksomheder, der har deltaget i interview, er de syv ISO 9001-certificerede hos SikkerhedsBranchen. Som led i certificeringen er

det et krav, at alle medarbejdere, der er beskæftiget i en vagtvirksomheder, årligt skal gennemføre mindst to dages brancherelevant efteruddannelse.

Nogle virksomheder giver udtryk for, at de i denne krisetid ikke har råd til at bruge mange dage på uddannelse, men at de ellers vægter medarbejdernes efteruddannelse højt. Andre virksomheder siger, at de taler med medarbejderne om efteruddannelse til den årlige medarbejderudviklingssamtale, men at der er en del medarbejdere, der ikke er interesserede i at efteruddanne sig.

Alle de interviewede virksomheder har kendskab til den grundlæggende vagtuddannelse, men få har kendskab til de øvrige arbejdsmarkedsuddannelser inden for vagtområdet. Flere interviewpersoner fortæller, at de kontakter skolen, hvis de har medarbejdere, der har behov for efteruddannelse, og at skolerne så informerer dem om mulighederne for deltagelse i AMU-kurser.

Det er især nogle af de mindre virksomheder, der har et begrænset kendskab til arbejdsmarkedsuddannelserne. En interviewperson fra en vagtvirksomhed med ca. 40 vagter fortæller, at han googler det relevante tema for at finde uddannelsesmuligheder. På denne måde finder han måske en relevant arbejdsmarkedsuddannelse, eller også finder han en privat udbyder, der udbyder efteruddannelse for vagter. Han fortæller:

"Jeg har flere gange anvendt Google, når jeg skulle finde et kursus til medarbejderne, for det er svært at overskue, om der findes relevante kurser inden for AMU. Jeg har først for nyligt fundet ud af, at der findes et AMU-kursus for crowd control, og det fandt jeg ud af ved at google ordet."

De større vagtvirksomheder har generelt et godt kendskab til uddannelsesmulighederne samt til de betingelser og rammer, der er for medarbejdernes deltagelse i AMU. Det er også almindeligt, at de har et tæt samarbejde med AMU-udbydere, hvor de drøfter virksomhedens uddannelsesbehov.

De mest anvendte arbejdsmarkedsuddannelser efter 'Grundlæggende Vagt' var i de første tre kvartaler af 2011 arbejdsmarkedsuddannelserne 'Ajourføring af retsregler' (358 deltagere) og 'Kommunikation og konflikthåndtering for vagter' (60 deltagere). Der var kun få deltagere på 'Vagters opgaver ved store ulykker' og 'Grundlæggende crowd control'. De øvrige arbejdsmarkedsuddannelser var overhovedet ikke benyttet i de tre kvartaler. Undtaget herfra var dog 'Mentoruddannelse for erfarne medarbejdere', som er tilknyttet vagt-FKB'en, men det er uvist, om der er vagter, der har deltaget i uddannelsen. Der er ingen af de interviewede virksomheder, der har nævnt, at der er nogen af deres medarbejdere, der har deltaget i uddannelsen.

På trods af virksomhedernes erkendelse af, at en del af vagterne ikke er dygtige nok til at læse- og skrive, er der stort set ingen af virksomhederne, der specifikt sætter ind over for problemet. Hvis en medarbejder selv giver udtryk for at ville lære at læse og skrive bedre, siger virksomhederne, at de

gerne vil sende medarbejderen på kursus, men ellers gør de fleste virksomheder ikke noget.

Det kan synes problematisk, at virksomhederne ikke arbejder mere systematisk med udvikling af medarbejdernes læse- og skrivekompetencer. Når voksne har læse- og skrivevanskeligheder er det ofte meget tabubelagt, og derfor er der heller ikke mange medarbejdere, der selv beder om at komme på læse- og skrivekurser. Hvis virksomhederne vil have, at deres medarbejdere får øget deres læse- og skrivekompetencer, er det helt nødvendigt, at virksomhederne sikrer, at der gennemføres en systematisk planlægning af medarbejdernes deltagelse i læse- og skriveundervisning. Dette kan f.eks. ske gennem medarbejdernes deltagelse i Forberedende Voksenundervisning i Læsning (FVU Læsning) eller ordblindeundervisning.

‘Billeder’ på virksomheder, der har vagter ansat

I det følgende tegnes ‘billeder’ af typiske virksomheder, der har vagter ansat. Ingen af billederne er konkrete virksomheder, da billederne er udarbejdet på baggrund af interview af flere virksomheder.

Der tegnes billeder af:

- En stor privat vagtvirksomhed
- En mindre privat vagtvirksomhed
- En privat virksomhed med egne vagter
- Et rådhus med egne vagter
- Et beredskabscenter med vagter
- Et museum med egne vagter

En stor privat vagtvirksomhed

Vagtvirksomheden har flere hundrede ansatte, og de udfører mange forskellige vagtopgaver. Størstedelen er mænd, mens omkring 5 % er kvinder. Gennemsnitsalderen for deres vagter er 35-40 år, og mange af de ansatte har været ansat i mange år. Medarbejderne har meget forskellige uddannelsesbaggrunde, nogle har en universitetsgrad, mens andre er gået ud af 7. klasse. Virksomheden har delt vagterne op i kørende og ikke-kørende vagter, og gruppen af kørende vagter er størst.

De kørende vagter består af alarmpatruljer og ronderende vagter. Alarmpatruljerne foretager en fysisk inspektion ved en alarm, mens de ronderende vagter laver tilsyn i virksomheder i aften- og nattetimerne. Nogle af de ronderende vagter har en hund med, og de bliver omtalt som hundevagter.

De ikke-kørende vagter har mange forskellige typer af vagtopgaver. Der er f.eks. servicevagter, som går i butikcentre, større butikker og på butiksstrøg. Der er fastvagter, der har deres arbejdsdag ude i en virksomhed, og som opholder sig i et afgrænset område, og der er livvagter, der beskytter VIP-personer, midlertidige vagter og specialvagter. Midlertidige vagter står f.eks. vagt ved en bygning, hvis der har været indbrud, og vinduet først kan repareres dagen efter, og specialvagter kan arbejde på ambassader som vagt eller afsøge biler for bomber, og de kan arbejde på psykiatriske institutioner, hvor de arbejder med at sikre personalets sikkerhed.

En mindre privat vagtvirksomhed

En mellemstor privat vagtvirksomhed har fire fastansatte og over 20 deltidsansatte. De har kun én kvinde, mens resten er mænd, og de har både indfødte danskere og indvandrere ansat. Medarbejderne er mellem 26 og 58 år, og mange har en håndværksmæssig baggrund som murer, tømrer eller brandmand, og nogle er oprindelig fra militæret. Mange af de deltidsansatte arbejder i deres eget fag, når vejret er til det, og de arbejder typisk som vagt om vinteren. Vagtchefen siger, at medarbejderne i vid udstrækning giver udtryk for, hvad de ønsker at arbejde med, og så prøver vagtchefen at få ønskerne til at gå op. Virksomheden har også et samarbejde med en skadeservicevirksomhed, hvor de udveksler medarbejdere ved behov og mulighed for det, og de samarbejder med andre vagtvirksomheder, hvis de mangler medarbejdere til en opgave.

Organiseringen af arbejdet sker ved, at medarbejderne giver besked om, hvornår de kan arbejde, og hvis der kommer en akut opgave, kontakter virksomheden medarbejderne.

Virksomheden har færre vagtprofiler end den store virksomhed, men spænder dog alligevel bredt. De har faste vagter, der går på byggepladser, i haller og i centre, og nogle af dem har hunde med. De har ronderende vagter, alarmpatrulje og dørmænd, og de har mange private kunder.

En privat virksomhed med egne vagter

Virksomheden har ca. 50 vagter ansat. Vagterne arbejder i virksomhedens tre forskellige filialer. Der er ganske få kvinder ansat, hvilket primært skyldes, at der kun er ganske få kvindelige ansøgere. Vagterne er mellem 30 og 60 år.

Vagterne er enten ansat som portvagter eller i en vagtcentral. Mange af dem har ansat i virksomheden i mange år - først i produktionen og senere som vagter. Det betyder, at de kender virksomheden rigtig godt, og at de i deres vagtopgaver kan trække på denne viden. Deres opgaver er mangeartede. Portvagterne arbejder både som faste og ronderende vagter, og desuden stiller vagter til rådighed ved flytninger eller ved store arrangementer, hvor de arbejder som dør- og sikkerhedsvagter.

Der lægges mange opgaver ind i vagtcentralen, da det handler om at udnytte de siddende vagter bedst muligt. Udover overvågning af alarmanlæg i produktionen og kameraer med henblik på tyveri, modtager vagtcentralen alle opkald til virksomheden efter lukketid. Vagtcentralen har også en alarmpatruljevagt, hvor der altid er tre vagter, der skiftes til at varetage de forskellige funktioner som 'leder', 'assistent' og 'alarmpatrulje'. Sidstnævnte rykker ud ved alarmer, og når folk skal lukkes ind i virksomheden.

Vagtchefen oplever, at de gør en forskel for virksomheden, netop fordi de er intern sikkerhedsorganisation frem for en ekstern vagtvirksomhed, der kommer ind og skal løse opgaver. De har selv en ekspertise omkring virksomheden, hvilket er en fordel for virksomheden, da de kan være meget mere specifikke i opgaveløsningen end en ekstern virksomhed ville kunne.

Et rådhus med egne vagter

Der er ansat ca. 70 rådhusbetjente, hvoraf de 12 er kvinder. Der er medarbejdere af forskellig etnisk oprindelse, og der er en del, der er i løntilskud. En enkelt afdeling har faste dagvagter, men de fleste har skiftende arbejdstider.

Rådhusbetjentene er inddelt i to grupper, 35 specifikke vagter og 35 servicevagter, som har forskellige typer af opgaver, men de skal alle kunne fungere som vagter.

De 35 specifikke vagter har f.eks. følgende arbejdsopgaver:

- 24-timers vagtbetjening og varetagelse af telefonopkald fra f.eks. borgere i tilfælde af brand ved kommunale bygninger eller fra miljøkontrollen
- Receptionsvagter på rådhuset med serviceopgaver og adgangskontrol
- Fast vagt på Rådhuset med service af borgere og kunder, adgangskontrol m.m.
- Ronderende vagter til rådhuset og andre kommunale bygninger
- Fastvagt på de socialcentre, som har valgt at benytte sig af rådhusbetjente i stedet for et privat vagtfirma, bl.a. fordi rådhusbetjentene har adgang til kommunens it-system, så de dermed også kan yde service i forhold til borgerne
- Alt forefaldende arbejde, som f.eks. flytteopgaver

De 35 servicevagter er inddelt i forskellige afdelinger med forskellige opgaver:

- Post og skanning - modtager post fra forvaltningerne, skanner posten og distribuerer den – det er den eneste vagtgruppe, der er på fast dagvagt)
- Arrangementer - står for fester og modtagelse af gæster på rådhuset samt for mødeforplejning, opstilling af borde etc.
- Rundvisninger - dag- og weekendarbejde
- Facility Management

Alle vagterne skal have den grundlæggende vagtuddannelse. Hvis de ikke har den ved ansættelsen, får de den efterfølgende. Servicevagterne skal desuden have et hygiejnekursus. Vagterne har deltaget i et konflikthåndteringskursus på arbejdspladsen, og der er god mulighed for, at medarbejderne kan deltage i arbejdsrelevant efteruddannelse.

Et beredskabscenter med vagter

Beredskabscentret har udover brandmænd også ca. 20 vagter ansat. De er alle mænd mellem 30 og 60 år. De har mange forskellige uddannelsesmæssige baggrunde, men mange er håndværkere. Alle vagterne er fuldtidsansatte, og de kører med en fast vagtplan.

Beredskabscentret varetager alle overvågninger af kommunens institutioner, og de har flere typer af vagtopgaver. De arbejder med ronderinger, har faste vagter, rykker ud på alarmer, og de varetager opgaverne som parkeringsvagt i kommunen. De fungerer desuden som socialvagter på socialforvaltningen.

Alle medarbejderne har den grundlæggende vagtuddannelse, og derudover har de f.eks. specialuddannelser inden for alarmudrykning, brandbekæmpelse og p-kontrol samt årlig efteruddannelse i førstehjælp. Vagter deltager i 8-10 dages efteruddannelse om året.

Et museum med egne vagter

Der er knap 20 vagter ansat på museet, og deres stillingsbetegnelse er vagtbetjente. Alle vagter har samme arbejdsopgaver. Nogle af vagterne er fuldtidsansatte, mens andre er ansat på deltid. Kun to af vagterne er kvinder. Der er en stor aldersspredning, da de yngste er i slutningen af 20'erne, mens den ældste er 70 år. Museet lægger vægt på at ansætte modne medarbejdere.

Vagterne skal sikre museets genstande mod brand, tyveri og hærværk. De skelner mellem manuelle opgaver og sikringstekniske foranstaltninger, som f.eks. elektronisk- og mekanisk sikring samt alarmer mod brand og tyveri. Vagtbetjentene skal reagere på akutalarmer, som f.eks. bliver udløst, hvis en gæst går for tæt på en museumsgenstand eller går ind i et rum, de ikke er autoriseret til. Vagterne står også for den tekniske vedligeholdelse. Alarmerne går til vagtstuen, men de kan gå til politiet. Vagterne forestår overvågning fra en af museets to vagtstuer samt rondringer på alle museets adresser.

Ud over vagtbetjentene er der på museet også opsynsbetjente/museumsværter, som går ude i udstillingerne og holder opsyn. De har ligesom vagtbetjentene sikring, som deres primære opgave ude i installationerne, men de har også andre arbejdsopgaver. Opsynsbetjentene skal gerne kunne mindst et fremmedsprog, da de skal kunne tale med de besøgende i installationerne.

De fleste vagterne har deltaget i den grundlæggende vagtuddannelse, men derudover deltager de ikke i AMU. Vagterne er ikke interesserede, da de oplever, at de er meget forskellige i forhold til mange af de andre AMU-deltagere. Vagterne deltager hvert andet år i førstehjælp og hvert andet år i brandbekæmpelse.

3. Jobprofiler på vagtområdet

I dette kapitel beskrives de forskellige jobprofiler, der knytter sig til vagtbranchen. Der beskrives følgende jobprofiler:

- Servicevagt - herunder også butikskontrollant og butiksdetektiv
- Ronderende vagt – herunder også hundeførere
- Fastvagt/receptionsvagt - herunder også vagt på f.eks. socialkontorer, jobcentre og retspsykiatriske afdelinger
- Alarmpatruljevagt – herunder vagt på kontrolcentral og vagtassistent
- Vagt til personbeskyttelse og -eskorte
- Værditransportør
- Rådhusbetjent
- Ministerialbetjent
- Museumsvagt
- Dørmand
- Vagt med lederfunktioner

Der skelnes i jobprofilerne ikke til, om vagterne er ansat i private vagtvirksomheder eller i ikke-erhvervsmæssige vagtvirksomheder, som offentlige og private virksomheder med egne vagter, da vagterne i de forskellige typer af virksomheder i vid udstrækning har ens arbejdsopgaver og uddannelsesbehov inden for de enkelte jobprofiler. Undtaget herfra er dog jobprofilerne 'rådhusbetjent' og 'ministerialbetjent', der naturligt nok udelukkende relaterer sig til vagter ansat i offentlige virksomheder.

Interviewene i virksomhederne viser, at det fra den ene virksomhed til den anden varierer, hvilke betegnelser de anvender for vagter, der udfører de samme arbejdsopgaver.

For hver af jobprofilerne kommer der først en beskrivelse af de forskellige arbejdsopgaver, vagterne har. Derefter beskrives organiseringen af arbejdet, udviklingstendenser, karakteristik af medarbejderne, eksempler på kompetencekrav nu og fremover samt en beskrivelse af anvendelsen af AMU og andre efteruddannelsesmuligheder inden for jobprofilen.

Udarbejdelsen af jobprofilerne bygger både desk research, interview med virksomheder og interview med ressourcepersoner. Der er således mange forskellige kilder til beskrivelsen af de enkelte jobprofiler. Dette tyder dermed også på, at det ikke vil være alle virksomheder og vagter, der vil kunne genkende 'sig selv' 100 % i jobprofilerne, da der naturligvis er store variationer i de arbejdsopgaver, organisering af arbejdet, kompetencekrav etc. inden for de forskellige virksomheder.

Servicevagt/butikskontrollant/butiksdetektiv

Arbejdsopgaver

Servicevagter er typisk ansat i storcentre, i større butikker, på butiksstrøg og f.eks. også på banegårde. De skal være synlige og holde ro og orden på de specifikke områder, så butikstyveri, hærværk og uro forebygges, og bidrage til at skabe tryghed for bl.a. butikkerne, deres ansatte og kunderne.

Desuden er det helt centralt, at servicevagterne yder service over for kunden, og over for kundens kunder. Det kan f.eks. handle om at hjælpe med at flytte nogle kasser for en butik eller vise kunderne vej til butikker, toiletter etc.

Vagterne skal være opmærksomme på, hvad der sker i og omkring butikkerne. De skal observere mistænkelig adfærd, og de skal f.eks. være opmærksomme på eventuelle butikstyre, observere dem og pågribe dem, hvorefter de skal rapportere til politiet og samarbejde med dem om opklaringsarbejdet.

Ovenstående er også butikskontrollanterne/butiksdetektivernes opgave, men i modsætning til servicevagterne, der er meget synlige og bærer uniform, arbejder butikskontrollanter/-detektiver mere diskret med at aflæse og undersøge, hvad der sker i en butik. De bærer ikke uniform, og de ligner almindelige kunder. De skal spotte butikstyre, observere dem og derefter pågribe dem.

Butikskontrollanter/-detektiver er også trænede i at se efter uregelmæssigheder hos personalet og evt. tjekke dem, når de forlader arbejdspladsen. De kan også foretage såkaldte kontrolkøb for at se, om medarbejderne ved kasserne håndterer betalingen fra kunderne korrekt. Endelig kan de også have til opgave at kontrollere varer, der ankommer til butikken, for at modvirke tyveri.

Organisering af arbejdet

Servicevagter, butikskontrollanter og butiksdetektiver arbejder typisk alene det meste af tiden. Det er meget almindeligt, at de møder direkte ind på den arbejdsplads, hvor de skal udføre deres arbejde, og derfor er en del af disse vagter ikke i daglig, fysisk kontakt med det vagtselskab, de evt. er ansat af.

De fleste servicevagter, butikskontrollanter og butiksdetektiver arbejder hovedsagelig i dagtimerne på hverdage. De er typisk ansat af private vagtvirksomheder, men de kan også være ansat direkte af den arbejdsplads, hvor de udfører deres arbejde.

Udviklingstendenser

De private vagtvirksomheder oplyser, at der er en stigende efterspørgsel på servicevagter, da der er stadig flere butikker og centre, der ansætter servicevagter.

Karakteristik af medarbejderne

Der er både kvinder og mænd ansat som servicevagter, og der er en stærk overvægt af mandlige servicevagter. De fleste servicevagter er i alderen 30-50 år. Der er en mere ligelig fordeling af mænd og kvinder blandt butikskontrollanter/butiksdetektiver.

Kompetencekrav nu og fremover

Virksomhederne stiller krav til vagterne om, at de har en udpræget forståelse af, at de skal være serviceminded. Dette gælder både i forhold til de kunder, de skal betjene, og i forhold til kundernes kunder.

De formelle uddannelseskrav til servicevagterne begrænser sig typisk til, at de har deltaget i den grundlæggende vagtuddannelse på AMU.

Virksomhederne forventer af deres vagter, at de er gode til at løse konflikter, så disse ikke udvikler sig unødigt. Det er således et helt centralt kompetencekrav til medarbejderne, at de har en forståelse af, at de som servicevagt skal bidrage til at tale eventuelle vrede og urolige personer ned, i stedet for at bruge magt.

Da servicevagterne jo er i tæt kontakt med kunderne lægges der stor vægt på, at de fremstår som præsentable. Alle servicevagterne bærer uniform, og de fleste virksomheder lægger stor vægt på, at vagter ikke fremstår usoineret, med piercinger eller med synlige tatoveringer.

Alle vagterne skal have kendskab til gældende retsregler, førstehjælp og brandbekæmpelse.

Anvendelse af AMU og andre efteruddannelsesmuligheder

Servicevagterne har typisk deltaget i den grundlæggende vagtuddannelse inden deres ansættelse i en vagtvirksomhed. Ellers skal de deltage i uddannelsen, inden de kan påbegynde arbejdet.

Under ansættelsen deltager en del af vagterne i kurser om konflikthåndtering. Nogle virksomheder benytter sig i denne forbindelse af AMU-kurset, 'Kommunikation og konflikthåndtering for vagter', der har en varighed på fem dage, mens andre benytter sig af andre uddannelsesudbydere, der typisk gennemfører kortere kurser. Endelig er der vagtvirksomheder, der selv gennemfører konflikthåndteringskurser for deres medarbejdere. I nogle tilfælde er det en ansat i vagtvirksomheder, der står for undervisningen, men i andre tilfælde henter virksomhederne en underviser udefra.

Når nogle virksomheder foretrækker at anvende andre uddannelsesudbydere eller selv står for undervisningen hænger det ofte sammen med, at de

har en oplevelse af, at de kan give deres medarbejdere en mere målrettet undervisning på denne måde. Ved virksomhedsinterne kurser kan vagtvirksomhederne udover den målrettede undervisning i konflikthåndtering også få videregivet virksomhedsinterne informationer, og dette er også med til, at nogle virksomheder foretrækker denne mulighed fremfor AMU.

Endelig er der virksomheder, der har et ringe kendskab til de uddannelsesmuligheder, der er, for at medarbejderne kan deltage til arbejdsmarkedsuddannelser. Dette gælder især mindre virksomheder.

Arbejdsmarkedsuddannelserne, der relaterer sig jobfunktionerne som butikskontrollant og butiksdetektiv, benyttes i ringe grad. AMU-kurset Butikskontrollant er ophørt med at eksistere pr. 1. januar 2012, da der gennem de sidste tre år har været for få deltagere på dette kursus.

Det er meget almindeligt, at virksomhederne benytter sig af sidemandsoplæring, når de skal ansætte nye servicevagter. Dette gælder både i forhold til en forståelse af servicevagtens arbejdsopgaver i almindelighed, men især i forhold til at nye servicevagter skal lære den kunde, de skal arbejde for, de fysiske rammer og de specifikke arbejdsopgaver nærmere at kende, inden de selvstændigt kan løse arbejdsopgaverne.

Ronderende vagt/hundeførere

Arbejdsopgaver

Ronderende vagter kaldes lige som alarmpatruljevagter for kørende vagter. Nogle ronderende vagter medbringer en hund på vagt, og disse vagter betegnes også som hundeførere.

De ronderende vagters arbejdsopgaver er hovedsagelige præventive. De patruljerer både udvendigt og indvendigt i virksomheder i aften- og nattetimerne. De kontrollerer, at der ikke er åbne vinduer, døre og porte, og de sikrer, at elektroniske apparater, som f.eks. kaffemaskiner, er slukkede, og at det elektriske lys er slukket.

Vagterne kontrollerer også, om der er tegn på indbrud. De sikrer sig, at der ikke opholder sig uvedkommende personer på virksomhedens område, og hvis de møder personer på området, kontrollerer de, at disse har gyldigt adgangstegn. Desuden sikrer de sig, at alarmerne er tilkoblede.

I nogle af de virksomheder, som vagterne besigtiger, løser de desuden forefaldende opgaver, som f.eks. at flytte stole og stole i forbindelse med ændringer i mødeopstilling. Opgaverne kan således være meget forskellige – alt efter, hvad kunden ønsker, at vagten skal varetage, og det kan ændre sig fra dag til dag. Dette sker ved, at virksomhederne ringer ind til kontrolcentralen og giver besked herom. Virksomhederne ringer f.eks. også til kontrolcentralen for at give besked om ændringer i vagtopgaverne, hvis et lokale mod sædvane skal bruges i aften timerne pga. af møder, overarbejde etc.

Nogle ronderende vagter medbringer en hund, når de skal på vagt. En repræsentant fra en vagtvirksomhed fortæller:

"Vi har ca. 400 ronderende vagter, og heraf er der nok kun 7-8, der har en hund med. Nogle af de virksomheder, der bestiller en vagt med hund, har nogle specifikke krav til de hunde, der anvendes, og hundene skal bestå en prøve."

Kunderne skal betale ekstra for en vagt med en hund, og dette er ifølge en vagtvirksomhed en væsentlig årsag til, at der ikke længere er så mange kunder, der ønsker en vagt med hund. Hvis en vagt har en hund med, er det vagtens egen hund.

Organisering af arbejdet

De ronderende vagter arbejder typisk alene. De er ansat af private vagtvirksomheder samt offentlige og private virksomheder med egne vagter.

Ronderende vagter møder ind på en kontrolcentral eller et vagtkontor, hvor de henter den bil, de skal anvende på deres vagt, og hvor de henter deres instruktion og rondbeskrivelse samt får informationer om eventuelle ændringer i arbejdsopgaver på den aktuelle vagt.

Arbejdstiderne for ronderende vagter er naturligt nok typisk om aftenen og natten.

Udviklingstendenser

DI's brancheanalyse viser, at kunderne vil prioritere teknisk overvågning og alarmløsninger højt fremover. Dette kan på sigt medvirke til, at der skal anvendes færre ronderende vagter, når og hvis kunderne mener, at den tekniske overvågning og alarmløsninger i større eller mindre grad kan erstatte ronderende vagter.

Der er færre ronderende vagter, der har hunde med på deres vagt.

Karakteristik af medarbejderne

Det er næsten udelukkende mænd, der arbejder som ronderende vagter. De er typisk i alderen 30-50 år.

Kompetencekrav nu og fremover

Vagterne skal have kendskab til de forskellige tekniske hjælpemidler, der anvendes i forbindelse med rondering. Vagterne skal på deres runde i de enkelte virksomheder passere en række kontrolpunkter, hvor de enten skal trække en nøgle i deres kontrolur eller aflæse en stregkode med en elektronisk stregkodekodelæser. Vagten aflæser stregkoden, der er placeret på kontrolstederne, og de kan ved hjælp af en række meldingsstregkoder, som de medbringer i en bog, give besked til en computer i vagtfirmaet, som registrerer alle meldingerne i en database. I vagtfirmaet kan man således se, hvornår ronderingen er startet og afsluttet, og det fremgår af rapporten,

hvis vagten på sin rondering f.eks. har slukket lys, lukket vinduer eller låst døre, der står åbne.

Hvis der sker nogle særlige eller større hændelser på vagtens rondering, skal han/hun evt. skrive en rapport, som afleveres til vagtvirksomheden. Selvom mange virksomheder anvender en form for rapportskabelon, som vagten skal skrive ind, stiller udfyldelsen af rapporten i større eller mindre grad krav til vagterne om, at de har læse- og skrivekompetencer.

Flere af de interviewede virksomheder peger på, at det kræver nogle særlige kompetencer af de ronderende vagter, da de skal arbejde alene om aftenen og natten i og omkring lukkede virksomheder og på øde steder. Det kræver også en god fysik at være ronderende vagt.

Vagterne skal være i stand til at skrive rapporter over hændelser, og derfor er det vigtigt, at de kan skrive et forståeligt dansk.

Alle vagterne skal have kendskab til gældende retsregler og brandbekæmpelse.

Anvendelse af AMU og andre efteruddannelsesmuligheder

Ronderende vagter har typisk deltaget i den grundlæggende vagtuddannelse inden deres ansættelse i en vagtvirksomhed. Ellers skal de deltage i uddannelsen, inden de kan påbegynde arbejdet.

Nogle virksomheder har tidligere haft medarbejdere, der har deltaget i AMU-kurset 'Ronderende vagter', men ifølge AMU-statistikken fra Ministeriet for Børn og Undervisning har ingen deltaget i kurset i 2011 (opgjort for de første tre kvartaler af året).

Det stiller nogle særlige kompetencekrav til de ronderende vagter, når de skal arbejde alene om aftenen og natten i og omkring lukkede virksomheder og på øde steder. Det er dog kompetencer, som det er meget vanskeligt at kompetenceudvikle vagter i forhold til gennem deltagelse i formel efteruddannelse, så det handler mere om, at ansøgere den denne type af vagter på forhånd skal have mod på at arbejde på denne måde.

Nogle af interviewpersonerne peger på, at det ville være godt, hvis deltagerne i 'Grundlæggende vagt' kom i praktik, så de kunne danne sig et indtryk af arbejdsopgaverne som ronderende vagt, inden de skulle ud og søge job. Nogle mener, at det ville være oplagt at indlægge nogle få praktikdage i en ny grundlæggende vagtuddannelse af længere varighed.

Fastvagt/receptionsvagt

Arbejdsopgaver

En fastvagt – også kaldet en stationær vagt – er fast tilknyttet en offentlig eller privat virksomhed, men vagten er ofte ansat og sendt ud fra et vagt-

selskab. Der er dog også fastvagter i offentlige virksomheder og i private ikke-erhvervsmæssige virksomheder, der selv har vagter ansat.

Vagten holder sig på et nærmere afgrænset område, f.eks. ved en port eller i en reception. En virksomhedsrepræsentant fortæller:

"Vores receptionsvagter arbejder typisk ved virksomhedens hovedindgang, og det er deres opgave at sikre, at det kun er personer med godkendt ærinde i virksomheden, der lukkes ind. Det er meget forskelligt, hvad de laver herudover. Nogle steder skal de registrere besøgende, håndværkere, der skal udføre reparationer og modtage leverancer, mens de andre steder også skal udføre mere serviceorienterede opgaver som f.eks. pakning af breve."

Kundens virksomhed er vagtens daglige arbejdsplads, da det er her, de møder ved arbejdstidens begyndelse og slutter, når arbejdsdagen er overstået.

En fastvagt kan have en række forskellige arbejdsopgaver – helt afhængigt af den kunde, vagten udfører arbejdet for. En fastvagt kan f.eks. være:

- Receptionsvagt
- Portvagt
- Messevagt
- Vagt ved konferencer eller bankers generalforsamlinger
- Centervagt
- Rådhusvagt
- Vagt på et socialkontor eller et jobcenter
- Ambassadevagt
- Vagt på en retspsykiatrisk afdeling
- Natportier på et hotel

En af de interviewede vagtvirksomhed kalder de vagter, der arbejder på en retspsykiatrisk afdeling for specialvagter. En interviewperson fortæller:

"Vi kalder vagter på retspsykiatriske afdelinger for specialvagter. Patienterne er kriminelle, psykiske syge, Det er plejepersonalets sikkerhed, der er i fokus. Vores vagter har ikke noget med plejen at gøre, men de bruges dagligt, når de psykiske syge forsøger at gøre skade på plejepersonalet eller på sig selv. Det er et hårdt arbejdsmiljø, for vagerne er dagligt i håndgemæng med patienterne, og de får forholdsvis ofte arbejdsskader."

Der er også vagtvirksomheder, der anvender begrebet midlertidig vagt for nogle af deres vagters opgaver. En virksomhedsrepræsentant fortæller:

"Vores fastvagter har en del ad hoc-opgaver, og internt kalder vi dem for midlertidige vagter. Det kan f.eks. dreje som om en opgave for en bank, der skal afholde en generalforsamling eller et møde på et hotel, og som gerne vil have en professionel adgangskontrol, der sikrer, at det kun er de rette personer, der kommer ind til. Vagterne står dermed for en ID-kontrol ved indgangen. Vi får ca. 20 henvendelser hver dag med midlertidige vagtopgaver af forskellig slags, og det kan f.eks. også være i forbindelse med indbrudstrusler, eller når der skal holdes vagt ved en stor butiksrude, der er smadret."

Nogle fastvagter har kun én primær arbejdsopgave, mens andre har meget alsidige arbejdsopgaver. Således kan en portvagt nogle steder udelukkende have ansvaret for adgangskontrol af personer og varer, mens en portvagt andre steder også løser forskellige administrative opgaver, som f.eks. telefonomstilling og postsortering.

Eksempler på arbejdsopgaver for en fastvagt kan f.eks. være f.eks.:

- adgangskontrol af personer
- registrering af besøgende
- modtagelse af leverancer
- kontrol af varer ud og ind af en virksomhed, en havn eller en byggeplads, ved fly etc.
- nøgleopbevaring og udlevering
- telefonomstilling
- postsortering
- overvågning af interne alarmsystemer
- yde førstehjælp
- opfyldning af kontorartikler
- opstilling af stole og oprydning af mødelokaler
- overvågning af interne alarmsystemer
- varetagelse af plejepersonalets, socialrådgivernes eller jobkonsulenternes sikkerhed

Organisering af arbejdet

Arbejdets organisering afhænger meget af den enkelte arbejdsopgave og det fysiske sted, vagtopgaven skal løses.

Arbejdstiderne varierer også meget afhængigt af vagtopgavens karakter. Nogle fastvagter arbejder udelukkende i virksomhedernes åbningstider, mens andre vagtopgaver løses i alle døgnets 24 timer.

Fastvagter og receptionsvagter har i højere grad end mange andre vagter kollegaer, der arbejder tæt sammen med.

Vagterne er ofte ansat af en privat vagtvirksomhed, men der er også end private virksomheder, der ansætter fastvagter/receptionsvagter. Endelig så har f.eks. kommuner og ministerier også ansat denne type vagter. Nogle af vagterne fungerer f.eks. som vagter på kommunens socialkontor, og det kan være opgaver, der løses som en del af et job som rådhusbetjent eller som vagt i et kommunalt beredskabscenter.

Udviklingstendenser

Der er en tendens til, at flere virksomheder ønsker at benytte sig af fastvagter.

Karakteristik af medarbejderne

Der er både mænd og kvinder, der er ansat som fastvagter, men der er en klar overvægt af mænd.

Kompetencekrav nu og fremover

Fastvagterne er alle i tæt kontakt med kunderne og kundernes samarbejdspartnere, leverandører og kunder, og derfor er der et selvfølgeligt krav om, at medarbejderne er serviceminded.

Hertil kommer en lang række andre kompetencekrav, der knytter sig de konkrete arbejdsopgaver, som vagten løser, f.eks. læse- og skrivefærdigheder, it-kompetencer, fremmedsprog og konflikthåndtering.

Alle vagterne skal have kendskab til gældende retsregler, førstehjælp og brandbekæmpelse.

Anvendelse af AMU og andre efteruddannelsesmuligheder

Fastvagter har typisk deltaget i den grundlæggende vagtuddannelse inden deres ansættelse i en vagtvirksomhed. Ellers skal de deltage i uddannelsen, inden de kan påbegynde arbejdet. Specifikt for vagter, der er ansat i offentlige virksomheder og ikke-erhvervsmæssige vagtvirksomheder, er det nogle gange sådan, at vagten ikke har den grundlæggende vagtuddannelse, inden de påbegynder arbejdet som fastvagt. Interviewene i disse typer af virksomheder viser dog, at vagterne næsten altid deltager i den grundlæggende vagtuddannelse inden for de første måneder af deres ansættelse.

Vagterne har en del forskellige arbejdsopgaver, og deres deltagelse i efteruddannelse er i nogle tilfælde målrettet de specifikke arbejdsopgaver, de varetager. I særlige tilfælde er det den arbejdsplads eller institution, som vagten arbejder på, der står for efteruddannelse i forhold til den dagligdag, som vagten skal indgå i. Dette gælder f.eks. de vagter, der arbejder på retspsykiatriske afdelinger, der ind imellem deltager i efteruddannelse sammen med plejepersonalet på den pågældende arbejdsplads.

Alarmpatruljevagt/vagt på kontrolcentral/vagtassistent

Arbejdsopgaver

En alarmpatruljevagt kaldes lige som ronderende vagter for en kørende vagt. Ved henvendelse til en vagtcentral udsendes en alarmpatrulje. Henvendelse kan enten være et signal fra en alarm, eller det kan være et opkald fra en virksomhed, der evt. har mistanke om stormskade, oversvømmelse el. lign.

Alarmpatruljevagten kører ud og foretager en fysisk inspektion af området. Det er vagtens primære opgave at begrænse skadens omfang. Ved indbrud tilkalder vagten politiet, og ved eventuelle skader på ejendommen tilkalder vagten anden form for hjælp.

Vagten skal dokumentere årsagen til alarmerne i en eller anden form for rapport, som sendes til både kunden og til kontrolcentralen. Dette sker typisk ved hjælp af en PDA, der er en lille håndholdt computer.

På kontrolcentralen modtager en vagt- og kontrolcentralassistent alarmerne og tager stilling til, hvordan der skal handles i de konkrete tilfælde. Kontrolcentralen er bemannet 24 timer i døgnet. I nogle tilfælde modtager politiet eller brandvæsnets alarmcentraler også alarmopkaldene.

I enkelte vagtvirksomheder er nogle af alarmpatruljevagterne også montører af vagtanlæg. I de fleste virksomheder er det dog specifikke medarbejdere, der har et indgående kendskab til it-udstyr, som står for opsætning af dette udstyr.

Nogle vagter i alarmpatrulje medbringer en hund. Dette skal kunderne betale ekstra for, og derfor er der kun få vagter med hunde. Hvis en vagt har en hund med, er det vagtens egen hund.

"Der er ikke længere så mange kunder, der vil betale for at få en vagt med hund, for det er jo noget dyrere. Der er kun ca. 2 % af vores vagter, der har en hund med på deres vagtopgaver."

Nogle virksomheder har specifikke krav til de hunde, der anvendes, og hundene skal bestå en prøve.

Organisering af arbejdet

Alarmpatruljevagter er naturligt nok i funktion 24 timer i døgnet. På en del arbejdspladser har medarbejderne 12-timers vagter. I nogle virksomheder er det de kørende alarmpatruljevagter, der på skift fungerer som vagt- og kontrolcentralassistent, og de arbejder typisk i teams.

Vagterne er typisk ansat i private vagtvirksomheder, men der er også private og offentlige virksomheder, der har deres egne alarmpatruljer. F.eks. har nogle kommuner egne kontrolcentraler, der enten er placeret på rådhuset eller i et beredskabscenter, der også varetager brandbekæmpelse.

Udviklingstendenser?

Der er i de senere år blevet flere private husstande, der får installeret alarmer, og i takt hermed skal der bruges flere alarmpatruljevagter.

Karakteristik af medarbejderne

Det er typisk mænd, der er ansat som alarmpatruljevagt. Der er meget få kvinder.

Kompetencekrav nu og fremover

Vagterne skal have et meget stort kendskab til alarmpaneler og alarmanlæg, adgangskoder etc., så de kan fortælle kunden, hvad der har fået en alarm til at gå. Dette skrives i en rapport, som både sendes til kunden og til centralen. Dette sker typisk ved hjælp af en PDA (Personal Digital Assi-

stant), der fungerer som en lille computer, som vagten kan skrive på ved hjælp af en trykfølsom skærm.

Når vagterne skal udarbejde rapporter, stiller det i større eller mindre grad krav til deres kompetencer til at skrive. Interviewene i virksomhederne peger på, at der er en del medarbejdere, der har vanskeligheder med at formulere sig på skrift.

Anvendelse af AMU og andre efteruddannelsesmuligheder

Vagterne deltager f.eks. i konflikthåndteringskurser på AMU. Vagter udfører en væsentlig del af deres arbejde i biler, og derfor deltager nogle af dem også i AMU-kurser, der har fokus på f.eks. køreteknik og energirigtig kørsel.

Da vagterne betjener overvågnings- og sikringsudstyr, får de undervisning i anvendelsen af udstyret, og det typisk gennem deltagelse i leverandørkurser.

Kun få vagter deltager i læse- og skriveundervisning, selvom en del interviewpersoner peger på, at vagterne ikke er i stand til at skrive rapporter, der er fyldestgørende og let læselige.

Alle vagterne skal have kendskab til gældende retsregler, førstehjælp og brandbekæmpelse.

Vagt til personbeskyttelse og -eskorte

Arbejdsopgaver

Vagter, der arbejder med personbeskyttelse og -eskorte, har til opgave at overvåge og forebygge, at menneskers liv og velfærd ikke trues. Der anvendes en lang række forskellige begreber for denne type af vagter: Liv-vagt, Close Protection Officer (CPO), personlig vagt, følgevagt og body-guard.

Vagterne udfører ikke-politimæssig personbeskyttelse af f.eks. erhvervsledere, kendte skuespillere, musikere og sportsfolk. Der er kun ganske få af de interviewede vagtvirksomheder, der har vagtopgaver med personbeskyttelse og -eskorte, og derfor bygger denne jobprofilbeskrivelse hovedsageligt på en tidligere gennemført analyse af jobområdet.¹

Vagterne bruger en meget stor del af deres arbejdstid på planlægning af kørsel, undersøgelse af områder, identificering af flugtveje, analyse af risici og koordination med andre sikkerhedsinstanser og arrangører. Disse opgaver udgør i nogle tilfælde op til 90 % af vagterne tid. Håndtering af menne-

¹ Personbeskyttelse og -eskorte. Analyse af jobområdet. September 2010. Serviceerhvervenes UddannelsesSekretariat og Mærsk Nielsen HR.

skemasser kan indgå som en del af vagtens opgaver, når den beskyttede person skal eskorteres fra et sted til et andet og passerer mange mennesker, f.eks. i forbindelse med afholdelse af koncerter og sportsbegivenheder, eller når den beskyttede person bliver udsat for et stort presseopbud. Nogle af vagterne planlægger og koordinerer også rejse- og facilitetsbehov, og de rådgiver om kulturforståelse i udlandet.

Der er ca. 30 vagt- og sikkerhedsvirksomheder i Danmark, der tilbyder personbeskyttelse, sikkerhed og eskorte af enkeltperson eller gruppe af personer. Nogle af disse virksomheder er en del af en udenlandsk koncern. Der er otte virksomheder, der har SikkerhedsBranchens ISO 9001 certificering på livvagtområdet – en certificering, der bl.a. fastsætter krav til grund- og efteruddannelse for medarbejdere, der udfører disse arbejdsopgaver – men det er kun fire af de større virksomheder, der aktuelt har arbejdsopgaver inden for jobområdet. De fleste virksomheder har kun ganske få medarbejdere, der arbejder med personbeskyttelse og -eskorte. I analysen af jobområdet i 2010 skønnedes det, at maksimalt 50 personer arbejdede decideret med personbeskyttelse og -eskorte.

Organisering af arbejdet

Vagter, der arbejder med personbeskyttelse og -eskorte, har typisk kun disse arbejdsopgaver ind imellem. Resten af arbejdstiden arbejder de med andre former for vagtopgaver.

En stor del af arbejdet udføres som 'skrivebordsarbejde' med planlægning og koordinering, mens resten udføres i 'marken' mange forskellige steder i Danmark og til dels også i udlandet.

Meget af tiden arbejder vagterne alene med planlægningsopgaver, mens de i forbindelse med udførelse af personbeskyttelsen kan have nogle arbejdsopgaver, hvor de arbejder helt alene og andre arbejdsopgaver, hvor de arbejder sammen med en lille gruppe af vagter.

Vagter, der arbejder med personbeskyttelse og -eskorte, er typisk ansat af private vagtvirksomheder.

Udviklingstendenser

I analysen fra 2010 vurderede flere af interviewpersonerne, at der fremover kan komme et øget behov for personbeskyttelse og -eskorte, hvis trusselbilletet skærpes i Danmark og i de lande, som Danmark samarbejder med.

Det vurderes, at markedet for personbeskyttelse og -eskorte kan blive større, hvis flere danske virksomheder vil have beskyttelse af deres erhvervsledere ved forretningsrejser i ind- og udland for at sikre, at disse ikke lider overlast, og at tidsplanen ikke forstyrres af uheld, skader, presseopbud m.v.

Et øget behov for denne type vagter kan desuden fremkomme, hvis det bliver mere almindeligt, at de private vagtvirksomheder samarbejder med poli-

timyndigheder om løsning af opgaver i de tilfælde, hvor der ikke er tale om egentlig politimæssig myndighedsudøvelse.

Karakteristik af medarbejderne

Langt størsteparten af vagterne til personbeskyttelse og -eskorte er mænd. Dette skyldes ikke, at der er særlige fysiske krav til jobbet, som kvinder ikke kan opfylde, men mere fordi jobbet i højere grad tiltaler mænd.

Vagterne er typisk i aldersgruppen 30-45 år. Der anvendes typisk ikke yngre vagter i denne jobfunktion, da varetagelsen af opgaverne kræver en vis modenhed.

Kompetencekrav nu og fremover

Vagter, der arbejder med personbeskyttelse og -eskorte, skal have en stor tilpasningsevne i forhold til nye opgaver og til de personer, der skal beskyttes. Vagterne tilbringer nogle gange mange timer sammen med kunderne, f.eks. i forbindelse med transport, og det er vigtigt, at den enkelte vagt kan matche kunden. Det har derfor også stor betydning, at vagterne har kendskab til samfundsforhold samt den virksomhed og/eller branche, kunden kommer fra. Det er desuden vigtigt, at vagterne har en forståelse af, at sikkerhed og service hænger tæt sammen.

Vagten skal kunne analysere risici og trusler, og vagten skal kunne planlægge og koordinere i samarbejde med kunden og dennes samarbejdspartnere i ind- og udland. Det er vigtigt, at vagten er god til at håndtere konflikter, og vagten skal kunne varetage crowd control. Vagten skal også have kendskab til overvågning og efter behov kunne anvende forskellig radiokommunikation og andre tekniske hjælpemidler i arbejdet.

Der er en række almene kompetencer, vagten skal have, f.eks. tale, læse og skrive dansk og fremmedsprog. Hertil kommer f.eks. it-kompetencer på brugerniveau, førstehjælp og køreteknik.

Vagten skal have en god fysik samt en række personlige kompetencer, som f.eks. moral, etik, situationsfornemmelse, overholdelse af tavshedspligt, interkulturel forståelse og ikke mindst er det helt centralt, at vagten er serviceminded.

Anvendelse af AMU og andre efteruddannelsesmuligheder

Virksomhederne anvender private udbydere til kvalificering af deres vagter, der skal arbejde med personbeskyttelse, da der ikke findes relevante arbejdsmarkedsuddannelser. Nogle af vagtvirksomheder står selv for uddannelsen af deres vagter.

Der er dog en række øvrige centrale kompetencer, som vagterne i større eller mindre grad kan få dækket via deltagelse i arbejdsmarkedsuddannelser. Det gælder f.eks. køreteknik (men ikke specifikt eskortekørsel), konflikt-håndtering og it.

Værditransportør

Arbejdsopgaver

En værditransportør har til opgave at transportere penge og andre værdier, som f.eks. smykker og værdipapirer, på en sikker og betryggende måde. Dette sker almindeligvis i særligt sikrede biler, hvor der er installeret forskelligt sikrings- og overvågningsudstyr.

Vagten skal sikre god kommunikation til kontrolcentralen, observere og rapportere mistænkelige forhold, og vagten skal afprøve kommunikationsudstyret inden start på en transport.

Når værditransportøren kommer til kunden, skal værdierne afleveres i henhold til de aftaler, der er med den enkelte kunde.

Organisering af arbejdet

Nogle gange arbejder værditransportørerne helt alene, men andre gange arbejder de sammen med 1-2 andre vagter - alt afhængigt af risikoniveauet i de enkelte transporter. Værditransportøren har et tæt samarbejde med kontrolcentralen, som kan tilkalde assistance, hvis der bliver behov for det.

Værditransportørerne arbejder typisk i dagtimerne og i de tidlige aftentimer.

De private vagtvirksomheder har værditransportører ansat, men der er også en del virksomheder, der selv ansætter værditransportørerne.

Udviklingstendenser

I takt med, at der bliver flere og flere pengeløse butikker og banker, kan man forestille sig, at der er større risiko for røveri, når der skal transporteres penge mellem butikker og banker, og dette vil give behov for flere professionelle værditransportører. Omvendt er vi på vej mod en pengeløst samfund, og det vil kan medføre et mindre behov for værditransportører.

Karakteristik af medarbejderne

Der er både mænd og kvinder ansat som værditransportører, men der er langt flere mænd end kvinder. Der er stor aldersspredning, for der er både ansat vagter, der er midt i 20'erne og vagter, der er over 65 år.

Værditransportørerne skal være fysisk stærke, da de ofte skal transportere mønter og andre værdier, der vejer meget.

Kompetencekrav nu og fremover

Værditransportørens kommunikative kompetencer og evner til at benytte det anvendte kommunikationsudstyr er helt central i løsningen af arbejdsopgaverne. Det er vigtigt, at værditransportøren kan føre transportbilen på en forsvarlig og sikker måde.

Værditransportøren skal være i stand til at læse, forstå og efterleve de interne sikkerhedsforskrifter og instrukser for f.eks. løsning af arbejdsopgaverne, anvendelse af sikkerhedsudstyr og ruteplanlægning. Vagten skal også have gode kommunikative evner, da vagten er i kontakt med mange forskellige kunder hver dag.

Vagten skal have et godt kendskab til betjening af de kommunikations- og sikkerhedssystemer, der anvendes.

Arbejdet som værditransportør stiller store krav til vagtens personlige kompetencer, f.eks. serviceminded, ansvarsfuld og ærlighed.

Anvendelse af AMU og andre efteruddannelsesmuligheder

Udover den grundlæggende vagtuddannelse deltager vagterne primært i kurser med fokus på køreteknik og energirigtig kørsel på AMU.

En virksomhed har desuden selv skabt et kursus, der har sætter fokus på nedsættelse af energiforbruget ved kørsel, og hvor deltagerne bliver undervist af interne undervisere.

En interviewperson efterspørger et AMU-kursus målrettet værditransportørerne, der kan supplere det, som vagterne har lært på den grundlæggende vagtuddannelse. Desuden synes interviewpersonen, at det ville være godt med et AMU-kursus i kundepleje specifikt målrettet vagtbranchen.

Rådhusbetjent

En rådhusbetjent kan have mange forskellige arbejdsopgaver, alt efter hvor stort rådhuset er, og hvordan arbejdet er organiseret. Nogle steder har rådhusbetjenten afgrænsede specifikke opgaver, mens de på andre rådhuser varetager mange forskellige arbejdsopgaver.

Nogle rådhusbetjente har f.eks. til opgave at stå for postgangen på posthuset. Det betyder, at de modtager, omdeler og afsender post. På nogle rådhuser skannes alt post ind, og det kan også være en arbejdsopgave for rådhusbetjentene. Nogle steder passer de også telefoner, og de viser borgere og andre besøgende vej på rådhuset.

Herunder er en række andre arbejdsopgaver, som rådhusbetjentene varetager på nogle rådhuser:

- Låser rådhuset op og i
- Foretager kontrolrunder
- Fører tilsyn med kommunens ejendomme
- Pedelfunktion i idrætshaller
- Fastvagt på rådhuset - adgangskontrol
- Modtager telefonopkald fra borgere ved brand
- Hjælper til ved bryllupper, udstillinger og valg

- Fastvagt på socialcentre
- Flytteopgaver
- Chaufføropgaver
- Modtage-skanne-videresende post
- Arrangementer (fester, mødeforplejning, bordopstilling)
- Rundvisninger
- Vedligeholdelse og småreparationer på inventar og bygninger.
- Kører på overfaldsalarmer

På nogle rådhus indgår alle rådhusbetjentene i et vagtberedskab, mens rådhusbetjentene andre steder har meget opdelte arbejdsopgaver, således at det kun er en del af rådhusbetjentene, der indgår i et vagtberedskab.

Endelige er der rådhus, der har en opdeling i rådhusbetjente, der udelukkende varetager forskellige pedellignende opgaver, flytteopgaver og administrative opgaver, mens alle former for vagtopgaver varetages af en kommunal vagtenhed med en kontrolcentral, der er placeret på rådhuset. Disse kontrolcentraler har arbejdsopgaver, der stort set svarer til de private vagtvirksomheders, og arbejdets organisering, kompetencekrav etc. svarer også til de private vagtvirksomheders og bliver ikke nærmere beskrevet i dette afsnit.

Organisering af arbejdet

De fleste rådhusbetjente arbejder i rådhusene åbningstiden, og de arbejder typisk sammen med kollegaer.

På de store rådhus er arbejdsopgaverne opdelte mellem vagterne, og det betyder f.eks., at der kan være rådhusbetjente, der udelukkende arbejder med postsortering. Disse medarbejdere arbejder i dagtimerne på hverdage.

Rådhusbetjente, der hjælper til ved bryllupper, arbejder også om lørdagen, mens rådhusbetjente, der står for rundvisningen og særlige arrangementer, kan have både aften- og weekendarbejde.

Det er meget almindeligt, at arbejdsopgaverne for en rådhusbetjent spænder meget vidt. Rådhusbetjentens centrale arbejdsopgaver er service, og det betyder, at de skal stå til rådighed for stort set alle typer af arbejdsopgaver.

Rådhusbetjentene er ansat direkte af den enkelte kommune.

Udviklingstendenser

Der sker hele tiden mindre ændringer i rådhusbetjentenes arbejdsopgaver, da disse er sammensat af en lang række servicefunktioner, men der er ikke noget, der tyder på, at der vil ske store ændringer.

Karakteristik af medarbejderne

Der er en stor overvægt af mandlige rådhusbetjente. De kvindelige rådhusbetjente arbejder primært med postsortering og andre administrative opgaver. De fleste rådhusbetjente er i aldersgruppen 35-55 år.

Kompetencekrav nu og fremover

Rådhusbetjentenes centrale arbejdsopgaver er service – både i forhold til borgere og besøgende på rådhuset, men også i forhold til øvrige ansatte og politikere, og derfor er det helt centralt, at rådhusbetjentene er servicemindede.

Det er vigtigt, at rådhusbetjentene har gode læse- og skrivekompetencer. Dette gælder ikke mindst de rådhusbetjente, der arbejder med postsortering og andre administrative opgaver.

Rådhusbetjentene skal kunne betjene rådhusets it-system, alarmer m.m., og derfor er det vigtigt, at de har gode it-kompetencer.

Anvendelse af AMU og andre efteruddannelsesmuligheder

Alle rådhusbetjente, der indgår i et vagtberedskab har den grundlæggende vagtuddannelse. Hvis de ikke har den ved ansættelsen, får de den efterfølgende.

Rådhusbetjente, der forstår mødeopdækning og oprydning efter møder, deltager i et hygiejnekursus.

Da mange af rådhusbetjentene er i tæt kontakt med borgerne, deltager de konflikthåndteringskurser. På rådhuset med mange ansatte gennemføres disse kurser ikke altid i AMU-regi, da ledelsen kan se en fordel i, at medarbejderne deltager i kurser, der er mere målrettet kommunen som arbejdsplads. I nogle tilfælde gennemføres kurserne i samarbejde med nogle af forvaltninger, der ligeledes har en høj grad af borgerkontakt.

Ministerialbetjent

Arbejdsopgaver

Ministerialbetjentens arbejdsopgaver minder på mange måder om rådhusbetjentes opgaver. Ministerialbetjenten kan f.eks. have følgende arbejdsopgaver: passe telefon, afsende, modtage og fordele post, indkøbe kontorartikler og andre varer, opstille og dække op til møder og andre arrangementer, kopiere og foretage lettere trykkeriopgaver, varetage lettere administrationsopgaver samt teknisk service af kopimaskiner, printere og skannere.

I nogle ministerier er det også en ministerialbetjent, der varetager en pedelfunktion med overvågning af bygningers tilstand, og betjenten har også tilsyn med håndværkere.

Afhængigt af ministerialbetjentens fysiske placering, kan denne også fungere som receptions vagt og varetage adgangskontrol til ministeriet. Dette omfatter også at modtage gæster fra udlandet.

Endelig er der ministerialbetjente, der løser specialopgaver for ministeren, når denne f.eks. skal have kørt rapporter ud til møder.

Organisering af arbejdet

Ministerialbetjentenes arbejdsopgaver er mangfoldige, og derfor er de typisk opdelt i forskellige grupper, der varetager forskellige typer af arbejdsopgaver. I et ministerium er ministerialbetjentene f.eks. opdelt i servicevagter og kontorbetjente. Servicebetjentene varetager f.eks. opgaver med adgangskontrol og mødeafholdelse, mens kontorbetjentene varetager videreforsendelse af e-mails fra borgere og institutioner, teknisk service af maskiner på kontoret samt pedelfunktioner.

Ministerialbetjentene arbejder stort set udelukkende i ministeriernes åbningstider.

Ministerialbetjentene er ansat direkte af det enkelte ministerium.

Udviklingstendenser

Der sker ind imellem mindre ændringer i ministerialbetjentenes arbejdsopgaver, men der er ikke noget, der tyder på, at der vil ske store ændringer.

Karakteristik af medarbejderne

I nogle ministerier er der en nogenlunde ligelig fordeling af mænd og kvinder, mens der er andre ministerier er en overvægt af mænd. Jo flere administrative opgaver, der ligger hos ministerialbetjentene.

Kompetencekrav nu og fremover

Kompetencekravene til ministerialbetjentene varierer meget alt efter hvilke arbejdsopgaver, den enkelte betjent skal varetage. En del af dem, der arbejder med teknisk service af kontormaskiner og med forskellige pedelfunktioner har typisk en håndværksmæssig baggrund.

Ministerialbetjente, der arbejder som receptions vagter, og som modtager telefonopkald, skal udover dansk som minimum kunne forstå og tale engelsk. Dem, der arbejder med administrative opgaver, skal have gode læse- og skrivefærdigheder. De skal alle have gode it-kompetencer, og de skal kunne anvende Outlook og Word.

Da mange af arbejdsopgaverne er serviceprægede, skal ministerialbetjentene være serviceminded. De skal også være omstillingsparate og være villige til at påtage sig nye arbejdsopgaver.

Anvendelse af AMU og andre efteruddannelsesmuligheder

Det er ikke et krav, at de medarbejdere, der ansættes som ministerialbetjente har den grundlæggende vagt, men hvis de ikke har den, så får de

dem som led i ansættelsen. Ministerialbetjentene deltager ligeledes i et hygiejnekursus, da de i forbindelse med mødeafholdelse står for en del køkkenarbejde.

Medarbejderne deltager alle i førstehjælpskurser samt i kurser om brandsikkerhed.

Tidligere har mange medarbejdere taget PC-kørekort, men da nye medarbejders it-kompetencer i modsætning til tidligere er rimelige gode, klares oplæringen stort set ved sidemandsoplæring.

De medarbejdere, der har behov for øgede engelskkundskaber, deltager i kurser i Udenrigsministeriet.

Museumsvagt

Arbejdsopgaver - Typiske arbejdsopgaver (jobprofilerne)

Museumsvagterne skal sikre museets genstand mod brand, tyveri og hærværk. Dette sker ved ronderinger på museerne, samt ved anvendelse af sikringstekniske foranstaltninger, som f.eks. elektronisk- og mekanisk sikring samt alarmer mod brand og tyveri.

Vagterne giver adgangstilladelser til både ansatte og til f.eks. forskere, der er på besøg. De reagerer på akutalarmer, der går til vagtstuen, hvis en gæst går på tæt på en museumsgenstand, eller hvis nogen går ind i et rum, de ikke er autoriseret til. Vagterne kan også stå for tekniske vedligeholdelse.

Museumsvagterne medvirker ved opbygning af udstilling, registreringsarbejde og ved nedpakning og transport af udstillinger. En del har desuden en række administrative opgaver med f.eks. postforsendelse, kopiering og tilsyn med kontormaskiner. Der er også vagter, der har tilsyn med bygninger og depoter.

Organisering af arbejdet

Arbejdsorganiseringer afhænger meget af, hvor mange vagter, der er ansat på det enkelte museum. Er der få vagter ansat, er arbejdet organiseret, så vagterne varetager en række forskellige arbejdsopgaver. Er der mange vagter ansat, er vagters arbejdsopgaver meget specifikke og specialiserede.

På museerne holder museumsvagterne vagt og opsyn i udstillingsområderne samt vejleder og betjener publikum, men der kan være forskellige vagter med forskellige ansvarsområder.

En interviewperson fortæller:

”Vi har to slags museumsvagter, almindelige vagter og nøglevagter, der også arbejder som almindelige vagter, men som har særligt ansvar i visse situationer. De almindelige vagter udfører alt forefaldende arbejde udover vagt og sikkerhed. De står f.eks. for billet- og butikssalg, de udleverer digital-guides, de ronterer på museet i åbningstiden og de rydder sne. Nøglevagter kan fungere som stedfortrædere for vagtchefen, og de er f.eks. ansvarlige for åbning og lukning af museet, de har nøgler og adgangskort, og de reagerer på alarmer.”

På museerne er der typisk både ansat vagter på fuld til og vagter på deltid. Vagterne arbejder skiftende arbejdstider – både på hverdage og i weekender.

I nogle tilfælde samarbejder museumsvagterne med vagter fra en privat vagtvirksomhed. Dette er f.eks. tilfældet, når et museum har en særudstilling, der kræver ekstra sikring.

Museumsvagter er ansat direkte af det enkelte museum.

Udviklingstendenser

Der er tendens til en større professionalisering af de vagter, der er ansat af museerne, da der på nogle museer er flere af servicevagterne, der deltager i den grundlæggende vagtuddannelse, selvom de primært varetager serviceopgaver.

Karakteristik af medarbejderne

Der er en forholdsvis stor aldersspredning på museumsvagterne, da der både er studerende og pensionister ansat som vagter. I forhold til mange andre vagtprofiler, er mange flere ældre museumsvagter. F.eks. er der på de interviewede museer vagter, der er over 70 år. De yngste er i slutningen af 20'erne.

Sammenlignet med andre vagtprofiler, er der en større andel af kvinder blandt museumsvagterne.

Kompetencekrav nu og fremover

Museumsvagterne skal bl.a. have gode samarbejdsevner og et godt overblik, ordenssans og praktisk håndlag.

Der lægges også vægt på, at vagterne har kendskab til computere på brugerniveau, og de skal generelt have kendskab til it, da de skal kunne betjene sikkerhedssystemerne, tekniske installationer, kasseterminalen og dankortterminalen.

Da nogle af vagterne har kontakt med publikum lægges der vægt på, at de kan tale og forstå fremmedsprog, herunder især engelsk.

Det er ikke alle steder et krav, at vagterne har den grundlæggende vagtuddannelse ved ansættelsen, men det betragtes som en væsentlig kvalifikati-

on. Der er altid museumsvagter i de enkelte vagtteam, der har den grundlæggende vagtuddannelse, og et godt kendskab til sikkerhedssystemerne.

Museumsvagterne skal være meget serviceminded, de skal have god attitude udadtil, og de skal vide, hvordan de håndterer konflikter.

Anvendelse af AMU og andre efteruddannelsesmuligheder

Mange af museumsvagterne har den grundlæggende vagtuddannelse, og alle vagter, der specifikt arbejder med sikkerhed på museet har uddannelsen. En museumsvagtleder fortæller:

"Alle vores 'nøglevagter' har den grundlæggende vagtuddannelse. Jeg vil også gerne have, at alle vores vagter får uddannelsen, og det er udelukkende på grund af økonomi, at de ikke har uddannelsen endnu."

Udover den grundlæggende vagtuddannelse benytter museerne sig stort set ikke af AMU. Nogle interviewpersoner fortæller, at vagterne er ikke interesserede, da de oplever, at de er meget forskellige i forhold til mange af de andre AMU-deltagere.

Vagterne deltager hvert andet år i førstehjælp og hvert andet år i brandbekæmpelse. De deltager desuden i hjertestarterkurser. Disse kurser gennemføres i samarbejde med f.eks. Dansk Røde Kors og det lokale brandvæsen.

Dørmand

Arbejdsopgaver

En dørmand står i døren til f.eks. diskoteker, gymnasiefester og andre festlige arrangementer, så det sikres, at det kun er de gæster, der har ret til at komme ind, der gør det.

Dørmanden sikrer gæsters og ansattes situation i krisesituationer, og de bortviser gæster, der ikke følger regler og anvisninger.

Organisering af arbejdet

Nogle dørmænd arbejder alene, mens andre er på vagt med 1-2 kollegaer.

Dørmænd arbejder typisk i aften- og nattetimerne, og deres vagter ligger ofte i weekenderne.

Dørmænd kan både være ansat af et privat vagtvirksomhed og direkte af den virksomhed, hvor de skal udføre deres arbejde.

Udviklingstendenser

Der har været en del negative sager fremme i pressen om dørmænd, og det må være forventeligt, at flere vil arbejde for en bedre uddannelse af dørmændene.

Karakteristik af medarbejderne

Det er et typisk mandejob at arbejde som dørmænd, og der er ingen eller kun ganske få kvinder, der fungerer som dørmænd.

Kompetencekrav nu og fremover

Det er et helt centralt kompetencekrav, at dørmændene er i stand til at håndtere konflikter, så disse ikke udvikler sig til håndgemæng.

Det kan være en stor fordel, at dørmændene har kendskab til et eller flere fremmedsprog, herunder især engelsk.

Anvendelse af AMU og andre efteruddannelsesmuligheder

Nogle dørmænd er ansat af autoriserede vagtvirksomheder, og de har alle den grundlæggende vagtuddannelse. Andre er ansat af f.eks. restauranter, og de har typisk deltaget i en dørmandsuddannelse.

Vagt med lederfunktioner

Arbejdsopgaver

Vagter med ledelsesfunktioner har både ledelsesmæssige og administrative opgaver.

Vagtlederen har til opgave at planlægge og tilrettelægge arbejdet. Dette handler bl.a. om udarbejdelse af vagtplaner.

Vagtlederen har også ansvaret for vagtpersonale, hvilket bl.a. medfører dialog med medarbejderne om arbejdets udførelse samt personaleadministrative opgaver.

Organisering af arbejdet

En del vagtledere deltager sideløbende med lederjobbet selv i vagtplanen. Andre er ledere på fuld tid.

Udviklingstendenser

Det må forventes, at der sker en yderligere professionalisering af vagtlederfunktion gennem deltagelse i lederuddannelse.

Karakteristik af medarbejderne

Vagtledere kan være i alle aldersgrupper, og de har mange forskellige uddannelsesmæssige baggrunde. Nogle har været vagter i mange år, og søger derefter en lederstilling, mens andre tidligere har været politibetjente.

Kompetencekrav nu og fremover

Vagtlederne skal have et godt kendskab til det vagtområde, de arbejder inden for. De skal desuden have en række personlige kompetencer samt lederkompetencer.

Anvendelse af AMU og andre efteruddannelsesmuligheder

Ingen af de interviewede virksomheder har oplyst, at der er ledere, der har deltaget i AMU for at udvikle deres lederkompetencer. Det kunne ellers være meget oplagt, at vagtledere deltog i 'Den grundlæggende lederuddannelse', der har en varighed på 13 dage og gennemføres i fem moduler af over 4-6 måneder. Uddannelsen er sammensat af fem AMU-mål.

En af de kommunale vagtledere fortæller, at han har deltaget i kommunal lederuddannelse sammen med andre ledere i samme kommune.

Ledere inden for vagt- og sikkerhedsbranchen kan deltage i en modulopbygget uddannelse, der er specielt målrettet branchen. Uddannelsen hedder 'Eksamineret Sikringsleder'. På uddannelsen lærer lederne om risikostyring, risikoledelse, sikring og adgangskontrol, brandsikkerhed og sikringsledelse, hvor der er fokus på sikringslederens rolle og funktion i organisationen. Deltagerne får kendskab til lovgivningskrav, etablering af sikkerhedspolitik, beredskabsplanlægning og sikkerhed i praksis som f.eks. brandbekæmpelse.

Uddannelsen gennemføres i seks moduler og tager 18 dage. Uddannelsen afsluttes med en eksamen. Uddannelsen udbydes af DBU – Dansk Brand- og Sikringsteknisk Institut – i samarbejde med SikringsBranchen.

4. Behov for udvikling af nye AMU-mål

I interviewene er virksomhederne blev spurgt, hvorvidt de havde ønsker til nye AMU-mål, men de har stort set ikke peget på nye efteruddannelsesbehov.

En del virksomheder har dog et stort ønske om, at deres medarbejdere har et højere kompetenceniveau, når de har gennemført den grundlæggende vagtuddannelse, især fordi kunderne kræver, at medarbejderne har flere og mere specialiserede kompetencer. Virksomhederne har en række forslag til faglige temaer, som de mener, bør ligge i den ny grundlæggende vagtuddannelse. Se nærmere herom i afsnittet 'Indhold i en ny grundlæggende vagtuddannelse', s. 52.

I det omfang, at virksomhedernes ønsker til den nye grundlæggende vagtuddannelse ikke kan indarbejdes i den nye uddannelse, kan udvalget overveje, om det er relevant at udvikle nye AMU-mål, der sætter fokus på udvikling af de faglige kompetencer, virksomhederne har foreslået.

Når de interviewede virksomheder peger på, hvilke kompetenceudviklingsmuligheder, de ønsker, skal ligge i arbejdsmarkedsuddannelserne, drejer det sig i nogen grad om AMU-mål, der allerede eksisterer. Der er dog tre områder, hvor der kunne være behov for udvikling af nye AMU-mål, der kan bygge ovenpå en grundlæggende vagtuddannelse:

- Kundeforståelse for vagter
- Dokumentation og afrapportering for vagter
- Vagtens kontakt med borgere med psykiske lidelser eller adfærds- og kontaktforstyrrelser

Kundeforståelse for vagter

Interviewpersonerne lægger meget stor vægt på, at deres vagter har en rigtig god kundeforståelse, og at de er serviceminded både i forhold til kunderne og kundernes kunder. Det er vigtigt, at vagterne har en god forståelse af kundens forretningsgange, ligesom det er vigtigt, at de forstår deres egen rolle som servicemedarbejder.

Der kunne derfor være behov for udvikling af et AMU-mål, der har fokus på kundepleje, kundeforståelse og servicelære for vagter.

Dokumentation og afrapportering for vagter

I lyset af at kravene til vagternes skriftlig kommunikation øges, kunne det være relevant at udvikle et AMU-mål, der har fokus på dokumentation, observations- og afrapporteringsteknik for vagter. Interviewpersonerne peger på, at vagterne skal lære at observere og at skelne mellem væsentlige og mindre væsentlige observationer, så de kan sikre gode afrapporteringer.

Vagtens kontakt med borgere med psykiske lidelser eller adfærds- og kontaktforstyrrelser

Mange vagter har en høj grad af borgerkontakt, og dette medfører også kontakt med borgere, der har adfærds- og kontaktforstyrrelser. Dette gælder f.eks. servicevagter og vagter på rådhus, socialcentre, jobcentre og retspsykiatriske afdelinger.

Det er derfor nødvendigt, at disse vagter har en større viden om, hvordan de skal håndtere borgere med adfærds- og kontaktforstyrrelser. Der kan derfor være behov for udvikling af et AMU-mål, der har særligt fokus vaggens kontakt med borgere med adfærds- og kontaktforstyrrelser.

I udvikling af et sådan AMU-mål kan der findes inspiration i AMU-mål inden for Efteruddannelsesudvalget for det Pædagogiske Område og Social- og Sundhedsområdet (EPOS). Det gælder f.eks. følgende AMU-mål:

- Børn og unge med adfærds- og kontaktforstyrrelser (42688)
- Konflikthåndtering i sosu-arbejdet (41687)
- Portører og hosp.serv.ass. kontakt m. psykisk syge (44344)
- Portøren og hospitalsserviceass. som fast vagt (44347)
- Voldsforebyggelse, konfliktløsning og udvikling (44886)

5. Ønsker til den ny grundlæggende vagtuddannelse

Alle interviewede virksomheder blev informeret om, at Uddannelsesudvalget for Vagt og Sikkerhed arbejder for at udvide arbejdsmarkedsuddannelsen 'Grundlæggende Vagt' fra tre til syv ugers uddannelse. Virksomhederne blev i den forbindelse spurgt, om de havde ønsker til, hvad uddannelsen skulle indeholde. Mange havde forslag til både uddannelsens opbygning og til fagområder, der skulle undervises i.

En del af de interviewede virksomheder ønsker, at deres vagter er bedre uddannede, og at de er bedre til at forstå, hvad deres job går ud på. At vagterne er mere serviceminded, og at de har en større forretningsmæssig forståelse for den virksomhed, de arbejder i.

De fleste virksomheder mener, det er en god idé at udvide den grundlæggende vagtuddannelse, så medarbejderne bliver bedre rustede til jobbet som vagt. Der er dog også virksomheder med mange deltidsansatte, som har givet udtryk for, at det vil være svært for deres medarbejdere at afsætte flere uger til uddannelse, hvis de samtidig har et andet job. I dag tager disse medarbejdere vagtuddannelsen i deres sommerferie, og det vil være svært for den at deltage i en syv ugers lang uddannelse.

En god og grundig vagtuddannelse vil ifølge en virksomhed give et vægtigt grundlag for et samarbejde med politiet. Der er blevet talt om samarbejde gennem en længere periode, og nogle steder eksisterer der også et uformelt samarbejde, ligesom man har kørt et projekt i en forsøgsordning i andet halvår af 2011. Virksomheden mener, det er oplagt med et samarbejde, og at der derfor er nødt til at være veluddannede medarbejdere til opgaven. Det kan en ny grundlæggende vagtuddannelse af længere varighed være med til at styrke.

Det er værd at bemærke, at en stor del af de forslag og ønsker til fagområder, som virksomhederne kommer med, i større eller mindre grad er indeholdt i den nuværende erhvervsuddannelse til sikkerhedsvagt. Dette bør give virksomhederne anledning til at overveje, om de måske i højere grad skulle benytte sig af erhvervsuddannede sikkerhedsvagter, end vagter der udelukkende har deltaget i en grundlæggende vagtuddannelse på AMU.

Uddannelsen til sikkerhedsvagt tager 1½ år og bygger på, at eleven har en praktikaftale med en virksomhed. Voksne på 25 år og derover med relevant erhvervserfaring og en skolebaggrund svarende til 9. klasse kan tage uddannelsen som en grundlæggende voksenuddannelse (GVU), jævnfør boksene på næste side.

Erhvervsuddannelse som sikkerhedsvagt

Uddannelsen som sikkerhedsvagt tager 1½ år. Uddannelsen starter med 20 ugers grundforløb i erhvervsuddannelsesindgangen 'Bygnings- og brugerservice'. Derefter følger et års hovedforløb, der veksler mellem skoleophold og praktik i en offentlig eller privat virksomhed, der har vagter ansat. Der er 24 ugers undervisning på hovedforløbet.

For at tage en erhvervsuddannelsen som sikkerhedsvagt, skal man have en praktik aftale med en virksomhed.

Uddannelsen er gratis. Hvis man begynder uddannelsen uden at have en praktikaftale, kan man søge SU. Hvis man har en praktikaftale fra uddannelsens start, får man elevløn både mens man er på skole og mens man er i praktik.

Voksne på 25 år eller derover, der har relevant erfaringserfaring og en skolebaggrund svarende til 9. klasse, kan tage erhvervsuddannelsen gennem deltagelse i 'Grunduddannelse for voksne' - GVU.

Grunduddannelse for voksne - GVU

Voksne, der er 25 år eller derover, og som har mindst to års relevant erhvervs erfaring og en skolebaggrund, der svarer til 9. klasse, kan tage en erhvervsuddannelse som sikkerhedsvagt gennem deltagelse i GVU.

Forløbet starter med en realkompetencevurdering på en erhvervsskole, der uddanner sikkerhedsvagter. Kompetencevurderingen tager op til 14 dage. Herefter udarbejder skolen en uddannelsesplan, der viser hvilke fag og kurser den voksne skal deltage i, for at kunne afslutte uddannelsen med at gå til svendeprøve. Den voksne bestemmer selv, hvornår han/hun deltager i uddannelsen, men den skal være gennemført inden for seks år. En GVU kræver ikke en praktikaftale med en virksomhed.

Beskæftigede kan få VEU-godtgørelse (løntabsgodtgørelse svarende til dagpenge) under uddannelse, mens ledige efter aftale med jobcenteret eller kommunen kan gennemføre uddannelsen som led i en udarbejdet handlingsplan. Forsikrede ledige kan med ret til 6 ugers selvvalgt uddannelse, kan bruge disse seks uger på uddannelsen.

Forskellige strukturer i en ny grundlæggende vagtuddannelse

Basis- og overbygning

Et forslag til opbygningen af en ny grundlæggende vagtuddannelse er at lade den bestå af en basis- og en overbygningsuddannelse. Basisuddannelsen kunne vare tre uger, mens overbygningsuddannelsen kunne vare fire uger.

Overbygningsuddannelsen kan bestå af retninger inden for vagtfaget, f.eks. kontrolcentralvagt, ronderende vagt, alarmpatruljevagt og servicevagt, og hver retning kan indeholde moduler med fag, der er specialiseret retningen.

En kontrolcentralvagt kan have moduler, der beskæftiger sig med, hvordan en kontrolcentral er opbygget, hvad der udløser en alarm, og hvordan et alarm-set-up skal vedligeholdes. Det kræver også tekstbehandling og dokumentation at kunne varetage en stilling som kontrolcentralvagt, hvilket derfor vil være naturlige elementer i denne retning.

En ronderende-/alarmpatruljevagt kan have moduler, der demonstrerer forskellige alarmanlæg, hvordan de betjenes, hvordan man samarbejder med myndigheder ved ronderende vagt, og hvordan man håndterer ulykker, hvis man er den første på stedet. Et modul om dokumentation vil ligeledes være relevant.

En retning med servicevagt kan have moduler om facility management, der arbejder med, hvilke serviceprocesser der kan optimeres. Der kan være et modul om vedligeholdelse og et om arbejdet som butikskontrollant, ligesom et modul om dokumentation også vil være relevant.

En deltager på den grundlæggende vagtuddannelse skal dermed, ifølge dette forslag, efter tre ugers basisuddannelse vælge hvilken retning, han/hun ønsker at specialisere sig i. Disse retninger kan også udbydes på efteruddannelsesniveau, så det bliver muligt for en medarbejder at skifte retning og til sidst ende med at få en komplet vagtuddannelse.

Overbygningsmodulerne kan dermed både have deltagere, der er i gang med den grundlæggende vagtuddannelse, og som dermed ikke har erfaringer som vagt, og mere eller mindre erfarne vagter, der ønsker efteruddannelse inden for et specifikt fagligt område.

Det vil i en sådan model være vanskeligt at gennemføre overbygningsmodulerne i direkte forlængelse af basismodulet, da det vil kræve et vist volumen at gennemføre de forskellige overbygningsmoduler. Denne udfordring kunne løses ved, at der var krav om, at vagternes overbygningsuddannelse skulle gennemføres inden for det første års ansættelse som vagt.

Hvis alle nyuddannede vagter på denne måde skulle deltage i fire ugers overbygningsuddannelse, ville det bidrage til at give et volumen til de nu-

værende arbejdsmarkedsuddannelser inden for vagtområdet, som ofte ikke bliver gennemført pga. manglende deltagere.

A, B eller C-vagter

En anden virksomhed talte om muligheden for at uddanne vagter på forskellige niveauer. Grundstrukturen kan være som ovennævnte med en basisuddannelse, hvorefter vagten kan vælge linjefag, der angiver et vist niveau, A, B eller C. En C-vagt opererer det på laveste niveau og varetager enkle opgaver, og en A-vagt arbejder det højeste niveau, og vagten skal kunne varetage komplicerede opgaver.

Forslaget går dermed ud på, at vagtopgaver klassificeres ud fra opgavernes sværhedsgrad, og at der undervises i opgavetyper på uddannelsen, således at en deltager har mulighed for at vælge niveau og derefter ansættelse på dette niveau. Forslagsstilleren mener, det vil give virksomheden større sikkerhed for at ansætte den rette medarbejderne til opgaverne, og på den måde bliver man gennem uddannelsen godkendt til at varetage konkrete opgaver.

Todelt vagtuddannelse

Et par virksomheder har talt om, at syv uger er længe at sende medarbejdere på uddannelse. En virksomhed, der har mange deltidsansatte håndværkere, siger, at det kan være vanskeligt for en ny deltidsmedarbejder at tage syv ugers uddannelse i streg. En del af deres medarbejdere arbejder nemlig samtidig som håndværkere, og det kan være svært for dem at få fri i syv uger til uddannelse, mens tre uger kan tages i en sommerferie.

Virksomheden foreslår derfor, at man laver en todelt uddannelse, hvor deltagerne starter med tre ugers uddannelse og efterfølgende tager de sidste fire uger inden for tre eller seks måneder.

Praksisorientering og praktik

Der er fra virksomhedernes side et stort ønske om, at den grundlæggende vagtuddannelse har mere fokus på praksis og på praktiske øvelser og opgaver.

En virksomhedsrepræsentant foreslår, at en del af undervisningen kunne foregå som situationsspil, hvor nogle af deltagerne skal gennemløbe en virkelighedsnær situation, mens de andre deltagere kigger på. Efterfølgende kan forløbet blive diskuteret på hele holdet, og det kan give nogle rigtig gode læringssituationer. Interviewpersonen nævner, at man benytter sig en del af situationsspil på politiskolen, og at det har vist sig at være meget lærerigt for alle, både udøvere og tilskuere, at deltage i et situationsspil.

En anden virksomhed foreslår, at der lægges situationer, der er aftalt på forhånd med en deltager, ind i undervisningen, men som de andre deltagere ikke kender til. Man kan f.eks. efter at have haft undervisning i førstehjælp lade en deltager gøre som om, han er ved at blive kvalt i et bolsje for at se, hvordan de andre kursister reagerer. Eller man kan lade en kursist optræde,

som er han meget utilfreds med læreren, kurset eller en medkursist for at lade kursisterne håndtere en 'rigtig' konfliktsituation.

Som tidligere nævnt er der interviewpersoner, der mener, at vagterne med den nuværende grundlæggende vagtuddannelse ved for lidt om jobbet. En interviewperson foreslår, at kursisterne kommer i en uges praktik for at få en fornemmelse af, hvad jobbet som vagt indebærer. Dette gælder f.eks. vagter, der efter endt uddannelse søger job som ronderende vagt. Nogle af disse vagter kan selv blive overrasket over, hvordan de reagerer på opgaver, når de arbejder med dem for første gang – f.eks. bliver nogle bange for at gå ronderinger alene om natten, og de ender med at stoppe i jobbet af den årsag.

Indhold i en ny grundlæggende vagtuddannelse

De interviewede virksomheder havde mange forslag til indhold i en ny grundlæggende vagtuddannelse af længere varighed. Herunder kommer en række eksempler på virksomhedernes ønsker.

Konflikthåndtering

Stort set alle virksomheder nævnte konflikthåndtering som et fag, de ønskede meget mere af på uddannelsen. Der er for mange vagter, der ikke har forståelsen af, at det er deres opgave, at de så vidt muligt, løser konflikter uden anvendelse af magt. En interviewperson siger:

"Vi har for mange cowboys i vagtbranchen, og det er vigtigt, at vores vagter forstår, at de skal tale konfliktsituationer ned frem for at bruge enten mundtlig eller fysisk magt og dermed optrappe en konfliktsituation."

Vagterne skal have flere redskaber til at tackle forskellige konfliktsituationer, og de kan have glæde af at lære noget om kropssprog.

Førstehjælp for vagter

Mange virksomheder gav udtryk for, at de gerne vil have vagter, der har været igennem et førstehjælpskursus for vagter. Langt de fleste virksomheder lader deres vagter deltage i førstehjælpskurser hvert andet år, men de vil gerne have medarbejdere, der er bedre rustede til at yde førstehjælp. Vagter er ofte det første led ved en ulykke, og de ses af andre som en autoritet på ulykkesstedet, hvilket stiller høje krav til vagterne.

Brandsikring og brandbekæmpelse

Virksomhederne ønsker, at medarbejderne er bedre rustede til brandsikring, når de har været gennem den grundlæggende vagtuddannelse. De fleste medarbejdere bliver opdaterede på brandsikring og brandbekæmpelse ude på arbejdspladserne, men ligesom med førstehjælp ønsker virksomhederne, at medarbejderne har større grundlæggende viden fra starten. Ofte arbejder medarbejderne alene, og hvis der opstår en brand, skal medarbejderen vide, hvordan den skal håndteres.

Hjertestarter

Flere virksomheder har egne biler med hjertestartere installeret, ligesom der på flere offentlige steder findes hjertestartere.

En virksomhed foreslår derfor, at man på den grundlæggende vagtuddannelse underviser i anvendelse af hjertestartere.

Procedurer ved butikskontrol

Når man på uddannelsen underviser i butikskontrol, foreslog en virksomhed, at man gør meget ud af, hvordan kunder, der er under mistanke for tyveri, skal håndteres. Det er en presset og beklemt situation, og butikskontrollanten skal kunne håndtere henvendelsen til kunden ordentligt, håndtere en eventuel konfliktsituation, og efterfølgende skal kontrollanten kunne afrapportere korrekt.

Værditransport

En værditransportvirksomhed mener, at der bliver undervist for lidt i værditransport på den grundlæggende vagt. Derfor mener de, at der er behov for et AMU-kursus, der sætter fokus på arbejdet med værditransport.

Kundepleje, -forståelse og servicelære

Stort set alle de interviewede virksomheder har lagt vægt på vigtigheden af, at medarbejderne har forståelse for, at de har et job i en servicevirksomhed. De skal servicere kunder og kundernes kunder, og det er derfor vigtigt med en grundlæggende forståelse af kundens forretningsgange, ligesom det er vigtigt at forstå sig selv som servicemedarbejder. Vagterne skal vide, hvordan de kommunikerer med kunderne, og hvordan de tilgodeser kundernes ønsker.

Kørsel

Flere virksomheder mener, det er relevant for alle kørende vagter, at de lærer mere om sikker og forsvarlig kørsel. SUS har allerede tilknyttet AMU-mål til FKB'en, der har fokus på kørsel, men nogle af de interviewede virksomheder mener, at der bør være et AMU-kursus specifikt for vagter.

Den tidligere gennemførte analyse af vagt til personbeskyttelse og -eskorte pegede desuden på et behov for et AMU-kursus, der satte fokus på eskorte-kørsel.

Dokumentation, observations- og afrapporteringsteknik

I alle vagtstillinger skal vagten kunne dokumentere hændelser. Nogle af de interviewede virksomheder peger på, at det vil være hensigtsmæssigt at have et AMU-mål, hvor vagterne lærer at observere og at skelne mellem væsentlige og mindre væsentlige observationer.

Der er også behov for, at vagterne får udviklet deres kompetencer til afrapportering, og det kræver, at de lærer nogle særlige teknikker at få de rigtige elementer med.

Generelle procedurer i samfundet

Nogle virksomheder mente, at medarbejderne mangler kendskab til, hvordan generelle procedurer i samfundet håndteres, og at det vil være en fordel at have en orientering herom på grunduddannelsen. Spørgsmål som hvordan en ambulance rekvireres, hvordan en henvendelse til politiet sker korrekt og lignende kan med fordel vendes på Grundlæggende Vagt.

Arbejds miljø og ergonomi

I nogle vagtstillinger er medarbejderne særligt udsatte for hårdt arbejdsmiljø. Værditransportører slæber tunge sække og bliver hurtigt nedslidte, og i andre jobs med statiske stillinger som ved en kontrolcentral kan der også opstå helbredsproblemer. Det vil derfor være relevant at undervise i arbejdsmiljø og ergonomi på grunduddannelsen, da det, ifølge en virksomhed, er vigtigt, at medarbejderne er opmærksomme på de forhold, de udsætter sig selv for.

Vagtinstruks

Vagter arbejder ud fra en vagtinstruks, og en virksomhed har foreslået, at vagterne selv får mulighed for at lære selv at skrive vagtinstruks. Dette vil ifølge interviewpersonen lære vagterne, hvad der skal være med i en vagtinstruks, og de vil lære at være kritiske over for de vagtinstruks, de skal læse i fremtiden.

Alarmsystemer

Et par virksomheder mente, det vil være en fordel, at kommende medarbejdere afprøver forskellige alarmsystemer, så de forstår tankegangen bag sådanne systemer. Man kan ikke lære alle systemer at kende, og virksomhederne skifter også ofte systemerne ud, men ved at gennemgå flere forskellige, øges forståelsen for teknikken.

Personlig fremtræden

Som vagt repræsenterer man både den virksomhed, man er ansat i og den virksomhed, hvor man udfører sine vagtopgaver. Vagtens personlige fremtræden har stor betydning for begge virksomheder, og der er en del af interviewpersonerne, der synes, at der er mange vagter, der ikke har den forståelse.

Det skal ifølge interviewpersonerne være en arbejdsmarkedsuddannelse, der sætter fokus på, hvad vagtvirksomhederne og deres kunder forventer af vagternes personlige fremtræden. Det handler både om mundtlig kommunikation og tiltaleformer samt at lære noget om, hvad man signalere ved sit kropssprog, sin påklædning og sit udseende. For eksempel er tatoveringer, ørenringe og fedtet hår noget, der ikke bidrager til at skabe tillid, og denne forståelse skal vagterne tilegne sig.

Styrkelse af læse-, skrive- og regnefærdigheder

Der er, ifølge de interviewede virksomheder, en del medarbejdere i branchen med læse-, skrive-, regnevanskeligheder. Det vil derfor være oplagt at

sætte fokus på udfordringerne på den grundlæggende vagtuddannelse ved at lade deltagerne blive læsetestet, inden de starter på uddannelsen.

De deltagere, der har læse- og skriveudfordringer, vil med fordel kunne deltage i f.eks. FVU Læsning eller ordblindeundervisning, inden de starter på vagtuddannelsen.

Deltagerne kan også deltage i læse- og skriveundervisning som led i den grundlæggende vagtuddannelse, hvis der for hele undervisningshold gennemføres et forlænget uddannelsesforløb bestående af både den grundlæggende vagtuddannelse og læse- og skriveundervisning. Igen kan der undervisningen bestå af FVU Læsning eller ordblindeundervisningen, men det er også meget oplagt at anvende den 5-dages arbejdsmarkedsuddannelse 'Faglig læsning og skrivning'.

I takt med øget krav om dokumentation i virksomhederne vil det i høj grad styrke vagterne, at de får forbedret deres læse- og skrivekompetencer.

6. Forslag til uddannelsesstrukturer

Virksomhedsinterviewene viser, at ledere og medarbejdere synes, det kan være en god hjælp, at der udarbejdes uddannelsesstrukturer, som kan være til inspiration, når vagterne skal deltage i efteruddannelse. Nogle af virksomhedsrepræsentanterne synes også, at det er godt, hvis strukturerne også omfatter udvikling af læse-/skrive- og it-kompetencer.

I det følgende beskrives uddannelsesstrukturerne for vagter. Uddannelsesstrukturerne er opstillet i skemaer på to måde:

- Opdelt efter jobprofiler
- Opdelt efter temaer.

Under 'Opdelt efter jobprofiler' ses, hvilke AMU-mål der kunne være relevante for vagter inden for de enkelte jobprofiler, f.eks. inden for 'Servicevagt' og inden for 'Ronderende vagt'.

I kapitel 3 'Jobprofiler på vagtområdet', er der beskrevet en jobprofil med betegnelsen 'Fastvagt/receptionsvagt'. Efter aftale med uddannelsesudvalget er der udarbejdet to uddannelsesstrukturer for denne jobprofil, én for 'almindelige' fastvagter/receptionsvagter og én for vagter på psykiatriske afdelinger, social- og jobcentre.

Der er udarbejdet jobprofiler på såvel rådhusbetjente som ministerialbetjente, men der er kun udarbejdet én uddannelsesstruktur for de to jobprofiler, da deres uddannelsesbehov er meget ens.

Der er efter aftale med uddannelsesudvalget ikke udarbejdet en uddannelsesstruktur for dørmænd.

Under 'Opdelt efter temaer' ses, hvilke AMU-mål der knytter sig til forskellige faglige temaer, f.eks. inden for 'Crowd control' og inden for 'Arbejds miljø og ergonomi'.

Dette er ikke alle de oplistede AMU-mål, der er tilknyttet FKB 2687 Vagtsservice. Nogle af AMU-målene kommer fra andre efteruddannelsesudvalg, men de er taget med i uddannelsesstrukturerne, fordi de kan bidrage til udvikling af de kompetencer, som analysen har vist, at vagterne har behov for.

Det er op til 'Uddannelsesudvalget for Vagt og Sikkerhed' at overveje, om flere af de oplistede AMU-mål skal tilknyttes FKB'en. I bilag 1 er en oversigt over alle de AMU-mål, der indgår i uddannelsesstrukturerne. Af bilaget fremgår det, hvilke AMU-mål der allerede er tilknyttet Vagt-FKB'en, og hvilke der kommer fra andre FKB'ere/efteruddannelsesudvalg.

I kapitel 7 ses, hvordan synliggørelsen af uddannelsesstrukturerne kan ske f.eks. via SUS hjemmeside.

Opdelt efter jobprofiler

Servicevagt	
Temaer	AMU-mål og andre efteruddannelsesmuligheder
Grundlæggende uddannelse	• Grundlæggende vagt
Ajourføring af retsregler	• Ajourføring af retsregler
Vagtens opgaver ved store ulykker	• Vagtens opgaver ved store ulykker
Crowd control	• Grundlæggende crowd control • Crowd control, ledelse og praktisk planlægning
Kommunikation og konflikthåndtering	• Kommunikation og konflikthåndtering for vagter • Konflikthåndtering ved operativ myndighedsudøvelse
Arbejds miljø og ergonomi	• Arbejds miljø inden for faglærte og ufaglærte job • Ergonomi inden for faglærte og ufaglærte job
Stregkoder og håndterminaler	• Stregkoder og håndterminaler • Stregkoder og håndterminaler 2
Vejledning af elever og kollegaer	• Praktikvejledning af EUD-elever • Mentoruddannelse for erfarne medarbejdere
Dokumentation, it og administrativt arbejde	• Brug af pc på arbejdspladsen • Online kommunikation til jobbrug • Effektiv internetsøgning på nettet • Håndtering af data i virksomhedens it-systemer • Jobrelateret brug af styresystemer på pc • Indskrivning og formatering af mindre tekster

Kundeservice, kommunikation og interkulturelle kompetencer	• Kundeservice i administrative funktioner • Målrettet mundtlig kommunikation i administrativt arbejde • Interkulturel kompetence i jobudøvelsen
Borgere med vanskelig adfærd	• Borgere med alkoholproblemer
Specifikt for flygtninge/indvandrere	• Fagunderstøttende dansk som andetsprog for F/I • Praktik for F/I • Dansk som andetsprog for F/I, basis • Dansk som andetsprog for F/I, alment • Dansk som andetsprog for F/I, udvidet
Specifikt om læsning og skrivning	• Faglig læsning og skrivning • Forberedende VoksenUndervisning

Ronderende vagter	
Temaer	AMU-mål og andre efteruddannelsesmuligheder
Grundlæggende uddannelse	• Grundlæggende vagt
Ronderende vagter	• Ronderende vagter
Ajourføring af retsregler	• Ajourføring af retsregler
Kørsel	• Køreteknik, miljø og arbejdsfunktioner • Energirigtig kørsel, kategori B • Defensiv kørsel og manøvrering, med simulator • Køreteknik • Sundhed for personbefordringschauffører

Kommunikation og konflikthåndtering	• Kommunikation og konflikthåndtering for vagter • Konflikthåndtering ved operativ myndighedsudøvelse
Arbejdsmiljø og ergonomi	• Arbejdsmiljø inden for faglærte og ufaglærte job • Ergonomi inden for faglærte og ufaglærte job
Stregkoder og håndterminaler	• Stregkoder og håndterminaler • Stregkoder og håndterminaler 2
Vejledning af elever og kollegaer	• Praktikvejledning af EUD-elever • Mentoruddannelse for erfarne medarbejdere
Dokumentation, it og administrativt arbejde	• Brug af pc på arbejdspladsen • Online kommunikation til jobbrug • Effektiv internetsøgning på nettet • Håndtering af data i virksomhedens it-systemer • Jobrelateret brug af styresystemer på pc • Indskrivning og formatering af mindre tekster
Kundeservice, kommunikation og interkulturelle kompetencer	• Kundeservice i administrative funktioner • Målrettet mundtlig kommunikation i administrativt arbejde • Interkulturel kompetence i jobudøvelsen
Specifikt for flygtninge/indvandrere	• Fagunderstøttende dansk som andetsprog for F/I • Praktik for F/I • Dansk som andetsprog for F/I, basis • Dansk som andetsprog for F/I, alment • Dansk som andetsprog for F/I, udvidet
Specifikt om læsning og skrivning	• Faglig læsning og skrivning • Forberedende VoksenUndervisning

Alarmpatruljevagter	
Temaer	AMU-mål og andre efteruddannelsesmuligheder
Grundlæggende uddannelse	• Grundlæggende vagt
Ajourføring af retsregler	• Ajourføring af retsregler
Kørsel	• Køreteknik, miljø og arbejdsfunktioner • Energirigtig kørsel, kategori B • Defensiv kørsel og manøvrering, med simulator • Køreteknik • Sundhed for personbefordringschauffører
Kommunikation og konflikthåndtering	• Kommunikation og konflikthåndtering for vagter • Konflikthåndtering ved operativ myndighedsudøvelse
Vagtens opgaver ved store ulykker	• Vagtens opgaver ved store ulykker
Arbejds miljø og ergonomi	• Arbejds miljø inden for faglærte og ufaglærte job • Ergonomi inden for faglærte og ufaglærte job
Stregkoder og håndterminaler	• Stregkoder og håndterminaler • Stregkoder og håndterminaler 2
Vejledning af elever og kollegaer	• Praktikvejledning af EUD-elever • Mentoruddannelse for erfarne medarbejdere
Dokumentation, it og administrativt arbejde	• Brug af pc på arbejdspladsen • Online kommunikation til jobbrug • Effektiv internetsøgning på nettet • Håndtering af data i virksomhedens it-systemer • Jobrelateret brug af styresystemer på pc • Indskrivning og formatering af mindre tekster

Kundeservice, kommunikation og interkulturelle kompetencer	• Kundeservice i administrative funktioner • Målrettet mundtlig kommunikation i administrativt arbejde • Interkulturel kompetence i jobudøvelsen
Specifikt for flygtninge/indvandrere	• Fagunderstøttende dansk som andetsprog for F/I • Praktik for F/I • Dansk som andetsprog for F/I, basis • Dansk som andetsprog for F/I, alment • Dansk som andetsprog for F/I, udvidet
Specifikt om læsning og skrivning	• Faglig læsning og skrivning • Forberedende VoksenUndervisning

Fastvagt/receptionsvagt	
Temaer	AMU-mål og andre efteruddannelsesmuligheder
Grundlæggende uddannelse	• Grundlæggende vagt
Receptionist	• Sikkerhedsreceptionist
Ajourføring af retsregler	• Ajourføring af retsregler
Vagtens opgaver ved store ulykker	• Vagtens opgaver ved store ulykker
Crowd control	• Grundlæggende crowd control • Crowd control, ledelse og praktisk planlægning
Kommunikation og konflikthåndtering	• Kommunikation og konflikthåndtering for vagter • Konflikthåndtering ved operativ myndighedsudøvelse

Stregkoder og håndterminaler	• Stregkoder og håndterminaler • Stregkoder og håndterminaler, 2
Arbejdsmiljø og ergonomi	• Arbejdsmiljø inden for faglærte og ufaglærte job • Ergonomi inden for faglærte og ufaglærte job
Vejledning af elever og kollegaer	• Praktikvejledning af EUD-elever • Mentoruddannelse for erfarne medarbejdere
Dokumentation, it og administrativt arbejde	• Brug af pc på arbejdspladsen • Online kommunikation til jobbrug • Effektiv internetsøgning på nettet • Håndtering af data i virksomhedens it-systemer • Jobrelateret brug af styresystemer på pc • Indskrivning og formatering af mindre tekster
Kundeservice, kommunikation og interkulturelle kompetencer	• Kundeservice i administrative funktioner • Målrettet mundtlig kommunikation i administrativt arbejde • Interkulturel kompetence i jobudøvelsen
Specifikt for flygtninge/indvandrere	• Fagunderstøttende dansk som andetsprog for F/I • Praktik for F/I • Dansk som andetsprog for F/I, basis • Dansk som andetsprog for F/I, alment • Dansk som andetsprog for F/I, udvidet
Specifikt om læsning og skrivning	• Faglig læsning og skrivning • Forberedende VoksenUndervisning

Vagter på retspsykiatriske afdelinger, social- og jobcentre	
Temaer	AMU-mål og andre efteruddannelsesmuligheder
Grundlæggende uddannelse	• Grundlæggende vagt
Borgere med vanskelig adfærd	• Borgere med alkoholproblemer
Ajourføring af retsregler	• Ajourføring af retsregler
Vagtens opgaver ved store ulykker	• Vagtens opgaver ved store ulykker
Crowd control	• Grundlæggende crowd control • Crowd control, ledelse og praktisk planlægning
Kommunikation og konflikthåndtering	• Kommunikation og konflikthåndtering for vagter • Konflikthåndtering ved operativ myndighedsudøvelse
Stregkoder og håndterminaler	• Stregkoder og håndterminaler • Stregkoder og håndterminaler, 2
Arbejds miljø og ergonomi	• Arbejds miljø inden for faglærte og ufaglærte job • Ergonomi inden for faglærte og ufaglærte job
Vejledning af elever og kollegaer	• Praktikvejledning af EUD-elever • Mentoruddannelse for erfarne medarbejdere
Dokumentation, it og administrativt arbejde	• Brug af pc på arbejdspladsen • Online kommunikation til jobbrug • Effektiv internetsøgning på nettet • Håndtering af data i virksomhedens it-systemer • Jobrelateret brug af styresystemer på pc • Indskrivning og formatering af mindre tekster

Kundeservice, kommunikation og interkulturelle kompetencer	• Kundeservice i administrative funktioner • Målerettede mundtlig kommunikation i administrativt arbejde • Interkulturel kompetence i job-udøvelsen
Specifikt for flygtninge/indvandrere	• Fagunderstøttende dansk som andetsprog for F/I • Praktik for F/I • Dansk som andetsprog for F/I, basis • Dansk som andetsprog for F/I, alment • Dansk som andetsprog for F/I, udvidet
Specifikt om læsning og skrivning	• Faglig læsning og skrivning • Forberedende VoksenUndervisning

Vagter til personbeskyttelse og -eskorte	
Temaer	AMU-mål og andre efteruddannelsesmuligheder
Grundlæggende uddannelse	• Grundlæggende vagt
Ajourføring af retsregler	• Ajourføring af retsregler
Vagtens opgaver ved store ulykker	• Vagtens opgaver ved store ulykker
Crowd control	• Grundlæggende crowd control • Crowd control, ledelse og praktisk planlægning
Kørsel	• Køreteknik, miljø og arbejdsfunktioner • Energirigtig kørsel, kategori B • Defensiv kørsel og manøvrering, med simulator • Køreteknik • Sundhed for personbefordringschauffører

Kommunikation og konflikthåndtering	• Kommunikation og konflikthåndtering for vagter • Konflikthåndtering ved operativ myndighedsudøvelse
Arbejds miljø og ergonomi	• Arbejds miljø inden for faglærte og ufaglærte job • Ergonomi inden for faglærte og ufaglærte job
Stregkoder og håndterminaler	• Stregkoder og håndterminaler • Stregkoder og håndterminaler, 2
Vejledning af elever og kollegaer	• Praktikvejledning af EUD-elever • Mentoruddannelse for erfarne medarbejdere
Dokumentation, it og administrativt arbejde	• Brug af pc på arbejdspladsen • Online kommunikation til jobbrug • Effektiv internetsøgning på nettet • Håndtering af data i virksomhedens it-systemer • Jobrelateret brug af styresystemer på pc • Indskrivning og formatering af mindre tekster
Kundeservice, kommunikation og interkulturelle kompetencer	• Kundeservice i administrative funktioner • Målrettet mundtlig kommunikation i administrativt arbejde • Interkulturel kompetence i jobudøvelsen
Specifikt for flygtninge/indvandrere	• Fagunderstøttende dansk som andetsprog for F/I • Praktik for F/I • Dansk som andetsprog for F/I, basis • Dansk som andetsprog for F/I, alment • Dansk som andetsprog for F/I, udvidet
Specifikt om læsning og skrivning	• Faglig læsning og skrivning • Forberedende VoksenUndervisning

Værditransportører	
Temaer	AMU-mål og andre efteruddannelsesmuligheder
Grundlæggende uddannelse	• Grundlæggende vagt
Ajourføring af retsregler	• Ajourføring af retsregler
Kørsel	• Køreteknik, miljø og arbejdsfunktioner • Energirigtig kørsel, kategori B • Defensiv kørsel og manøvrering, med simulator • Køreteknik • Sundhed for personbefordringschauffører
Kommunikation og konflikthåndtering	• Kommunikation og konflikthåndtering for vagter • Konflikthåndtering ved operativ myndighedsudøvelse
Arbejdsmiljø og ergonomi	• Arbejdsmiljø inden for faglærte og ufaglærte job • Ergonomi inden for faglærte og ufaglærte job
Stregkoder og håndterminaler	• Stregkoder og håndterminaler • Stregkoder og håndterminaler, 2
Vejledning af elever og kollegaer	• Praktikvejledning af EUD-elever • Mentoruddannelse for erfarne medarbejdere
Dokumentation, it og administrativt arbejde	• Brug af pc på arbejdspladsen • Online kommunikation til jobbrug • Effektiv internetsøgning på nettet • Håndtering af data i virksomhedens it-systemer • Jobrelateret brug af styresystemer på pc • Indskrivning og formatering af mindre tekster

Kundeservice, kommunikation og interkulturelle kompetencer	• Kundeservice i administrative funktioner • Målrettet mundtlig kommunikation i administrativt arbejde • Interkulturel kompetence i jobudøvelsen
Specifikt for flygtninge/indvandrere	• Fagunderstøttende dansk som andetsprog for F/I • Praktik for F/I • Dansk som andetsprog for F/I, basis • Dansk som andetsprog for F/I, alment • Dansk som andetsprog for F/I, udvidet
Specifikt om læsning og skrivning	• Faglig læsning og skrivning • Forberedende VoksenUndervisning

Rådhus- og ministerialbetjente	
Temaer	AMU-mål og andre efteruddannelsesmuligheder
Grundlæggende uddannelse	• Grundlæggende vagt
Ajourføring af retsregler	• Ajourføring af retsregler
Vagtens opgaver ved store ulykker	• Vagtens opgaver ved store ulykker
Ronderende vagter	• Ronderende vagter
Crowd control	• Grundlæggende crowd control • Crowd control, ledelse og praktisk planlægning
Kommunikation og konflikthåndtering	• Kommunikation og konflikthåndtering for vagter • Konflikthåndtering ved operativ myndighedsudøvelse

Stregkoder og håndterminaler	• Stregkoder og håndterminaler • Stregkoder og håndterminaler, 2
Kørsel	• Køreteknik, miljø og arbejdsfunktioner • Energirigtig kørsel, kategori B • Defensiv kørsel og manøvrering, med simulator • Køreteknik • Sundhed for personbefordringschauffører
Arbejdsmiljø og ergonomi	• Arbejdsmiljø inden for faglærte og ufaglærte job • Ergonomi inden for faglærte og ufaglærte job
Vejledning af elever og kollegaer	• Praktikvejledning af EUD-elever • Mentoruddannelse for erfarne medarbejdere
Dokumentation, it og administrativt arbejde	• Brug af pc på arbejdspladsen • Online kommunikation til jobbrug • Effektiv internetsøgning på nettet • Håndtering af data i virksomhedens it-systemer • Jobrelateret brug af styresystemer på pc • Indskrivning og formatering af mindre tekster
Kundeservice, kommunikation og interkulturelle kompetencer	• Kundeservice i administrative funktioner • Målrettet mundtlig kommunikation i administrativt arbejde • Interkulturel kompetence i jobudøvelsen
Fødevarehygiejne	• Almen fødevarehygiejne - obligatorisk certifikat

Specifikt for flygtninge/indvandrere	- Fagunderstøttende dansk som andetsprog for F/I - Praktik for F/I - Dansk som andetsprog for F/I, basis - Dansk som andetsprog for F/I, alment - Dansk som andetsprog for F/I, udvidet
Specifikt om læsning og skrivning	- Faglig læsning og skrivning - Forberedende VoksenUndervisning

Museumsbetjente	
Temaer	AMU-mål og andre efteruddannelsesmuligheder
Grundlæggende uddannelse	Grundlæggende vagt
Ajourføring af retsregler	Ajourføring af retsregler
Vagtens opgaver ved store ulykker	Vagtens opgaver ved store ulykker
Crowd control	- Grundlæggende crowd control - Crowd control, ledelse og praktisk planlægning
Kommunikation og konflikthåndtering	- Kommunikation og konflikthåndtering for vagter - Konflikthåndtering ved operativ myndighedsudøvelse
Kørsel	- Køreteknik, miljø og arbejdsfunktioner - Energirigtig kørsel, kategori B - Defensiv kørsel og manøvrering, med simulator - Køreteknik - Sundhed for personbefordringschauffører

Stregkoder og håndterminaler	• Stregkoder og håndterminaler • Stregkoder og håndterminaler, 2
Arbejdsmiljø og ergonomi	• Arbejdsmiljø inden for faglærte og ufaglærte job • Ergonomi inden for faglærte og ufaglærte job
Vejledning af elever og kollegaer	• Praktikvejledning af EUD-elever • Mentoruddannelse for erfarne medarbejdere
Dokumentation, it og administrativt arbejde	• Brug af pc på arbejdspladsen • Online kommunikation til jobbrug • Effektiv internetsøgning på nettet • Håndtering af data i virksomhedens it-systemer • Jobrelateret brug af styresystemer på pc • Indskrivning og formatering af mindre tekster
Kundeservice, kommunikation og interkulturelle kompetencer	• Kundeservice i administrative funktioner • Målrettet mundtlig kommunikation i administrativt arbejde • Interkulturel kompetence i jobudøvelsen
Specifikt for flygtninge/indvandrere	• Fagunderstøttende dansk som andetsprog for F/I • Praktik for F/I • Dansk som andetsprog for F/I, basis • Dansk som andetsprog for F/I, alment • Dansk som andetsprog for F/I, udvidet
Specifikt om læsning og skrivning	• Faglig læsning og skrivning • Forberedende VoksenUndervisning

Vagt med lederfunktioner	
Temaer	AMU-mål og andre efteruddannelsesmuligheder
Grundlæggende uddannelse	• Grundlæggende vagt
Lederuddannelse	• Grundlæggende lederuddannelse ○ Medarbejderinvolvering i ledelse ○ Mødeledelse ○ Konfliktåndtering som ledelsesværktøj ○ Kommunikation som ledelsesværktøj ○ Ledelse og samarbejde • Eksamineret sikringsleder

Opdelt efter temaer

Temaer	AMU-mål og andre efteruddannelsesmuligheder
Grundlæggende uddannelse	• Grundlæggende vagt
Ronderende vagter	• Ronderende vagter
Receptionist	• Sikkerhedsreceptionist
Ajourføring af retsregler	• Ajourføring af retsregler
Vagtens opgaver ved store ulykker	• Vagtens opgaver ved store ulykker
Crowd control	• Grundlæggende crowd control • Crowd control, ledelse og praktisk planlægning
Kommunikation og konflikthåndtering	• Kommunikation og konflikthåndtering for vagter • Konflikthåndtering ved operativ myndighedsudøvelse
Stregkoder og håndterminaler	• Stregkoder og håndterminaler • Stregkoder og håndterminaler, 2
Kørsel	• Køreteknik, miljø og arbejdsfunktioner • Energirigtig kørsel, kategori B • Defensiv kørsel og manøvrering, med simulator • Køreteknik • Sundhed for personbefordringschauffører
Fødevarehygiejne	• Almen fødevarehygiejne - obligatorisk certifikat
Borgere med vanskelig adfærd	• Borgere med alkoholproblemer
Arbejds miljø og ergonomi	• Arbejds miljø inden for faglærte og ufaglærte job • Ergonomi inden for faglærte og ufaglærte job

Vejledning af elever og kollegaer	• Praktikvejledning af EUD-elever • Mentoruddannelse for erfarne medarbejdere
Dokumentation, it og administrativt arbejde	• Brug af pc på arbejdspladsen • Online kommunikation til jobbrug • Effektiv internetsøgning på nettet • Håndtering af data i virksomhedens it-systemer • Jobrelateret brug af styresystemer på pc • Indskrivning og formatering af mindre tekster
Kundeservice, kommunikation og interkulturelle kompetencer	• Kundeservice i administrative funktioner • Målrettet mundtlig kommunikation i administrativt arbejde • Interkulturel kompetence i jobudøvelsen
Specifikt for flygtninge/indvandrere	• Fagunderstøttende dansk som andetsprog for F/I • Praktik for F/I • Dansk som andetsprog for F/I, basis • Dansk som andetsprog for F/I, alment • Dansk som andetsprog for F/I, udvidet
Specifikt om læsning og skrivning	• Faglig læsning og skrivning • Forberedende VoksenUndervisning (IKKE AMU)
Lederuddannelse	• Grundlæggende lederuddannelse ○ Medarbejderinvolvering i ledelse ○ Mødeledelse ○ Konflikthåndtering som ledelsesværktøj ○ Kommunikation som ledelsesværktøj ○ Ledelse og samarbejde • Eksamineret sikringsleder (IKKE AMU)

7. Forslag til synliggørelse af uddannelsesstrukturer

I det følgende vises forslaget til synliggørelse af uddannelsesstrukturer, der er udformet som links på en hjemmeside. Hovedlinket til vagternes uddannelsesstrukturer kan ligge på SUS' hjemmeside som et underpunkt i venstremenuen under 'Vagt og sikkerhed', der ligger under 'Genveje for uddannelsessøgende' på forsiden. Ved at klikke på linket, der evt. kan hedde 'AMU-kurser for vagter' kan startsiden komme frem i højre del af skærmbilledet.

Skoler, der underviser i mål fra Vagtsservice, kan lægge et link på deres egen hjemmeside under 'Vagt og sikkerhed' ved beskrivelsen af indholdet af deres efteruddannelser. Dette link kan føre direkte hen til startsiden af vagternes uddannelsesstrukturer på SUS' hjemmeside, og således behøver de ikke selv at lægge indholdet op på egen hjemmeside.

På samme måde som skolerne kan arbejdsgiver- og arbejdstagerorganisationer lægge et link på deres hjemmeside, der linker til vagternes uddannelsesstrukturer på SUS' hjemmeside.

En anden mulighed for synliggørelse er at lave en folder, hvor man kan genbruge nogle af strukturerne, der her i analysen er skabt til en hjemmeside. SUS har i dag foldere for flere af deres uddannelser, og det vil være naturligt at lave foldere for vagtuddannelsen.

Forslaget til synliggørelse på en hjemmeside vises i dette kapitel side for side, som de vil kunne vises på SUS' hjemmeside, og læseren skal forestille sig, at der kan klikkes på hvert link. Ad hensyn til læsevenligheden af forslaget, vender de efterfølgende sider på den anden led.

Nedenstående skærbillede er startside. Der er to spor på startside. Spor 1 benyttes, når man søger efter kurser, der er opdelt efter jobprofiler, og spor 2 benyttes, når man søger efter kurser, der er opdelt efter temaer. Brugeren ser teksten mellem de blå streger.

AMU-kurser for vagter

Du kan her finde nogle af de uddannelsesmuligheder, der er for vagter i AMU-systemet. Du har to muligheder for at søge efter uddannelse.

Søg efter kurser:

- [opdelt efter jobprofiler](#)
 - [opdelt efter temaer](#)
-

Spør 1: Opdelt efter jobprofiler

Hvis brugeren klikker på linket 'opdelt efter jobprofiler', vil næste skærmbillede se ud som nedenfor, hvor brugeren kan vælge generel efteruddannelse efter jobprofilen. Alle jobprofiler vil på en hjemmeside fremstå som et link.

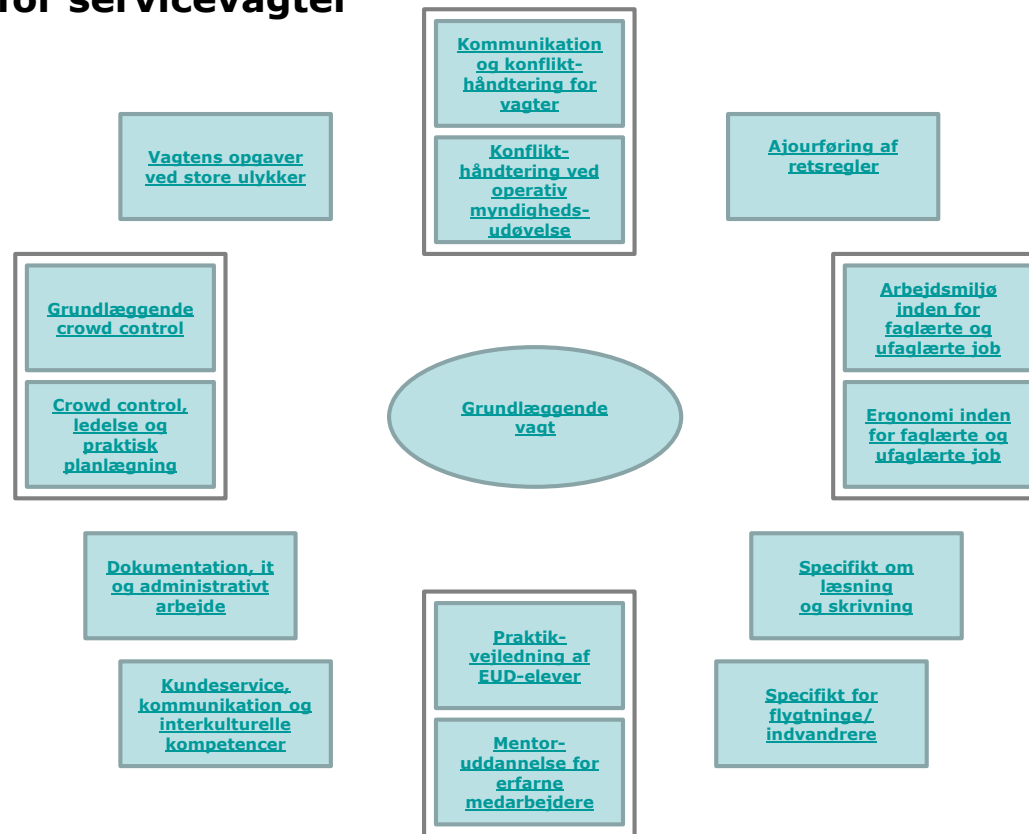
Uddannelse opdelt efter jobprofiler

- [Servicevagt](#) – herunder butikskontrollant
 - [Ronderende vagt](#) – herunder hundefører
 - [Alarmpatruljevagt](#)
 - [Fastvagt/receptionsvagt](#)
 - [Vagt på retspsykiatriske afdelinger, social- og jobcenter](#)
 - [Vagt til personbeskyttelse og -eskorte](#)
 - [Værditransportør](#)
 - [Rådhus- og ministerialbetjent](#)
 - [Museumsbetjent](#)
 - [Vagt med lederfunktioner](#)
- 

Spør 1: Opdelt efter jobprofiler

Nedenstående skærbillede viser efteruddannelsesmulighederne for servicevagter. Når brugeren klikker på et link, bliver han/hun ledt hen til beskrivelsen af kurset på UddannelsesGuiden.

AMU for servicevagter



Spør 1: Opdelt efter jobprofiler

Hvis brugeren klikker på linket 'Kommunikation og konflikthåndtering for vagter', bliver han ledt hen til den konkrete beskrivelse på UddannelsesGuiden, hvor det også er muligt at se, hvor og hvornår kurset kører.

The screenshot shows a web browser window with the URL www.ug.dk/uddannelser/arbejdsmarkeduddannelseramu/serviceerhvervene/vagtservice/kommunikation_og_konflikthaandtering_for_vagter.aspx. The page is titled 'UddannelsesGuiden' and features a search bar with the text 'Søg i hele ug.dk'. Below the search bar are tabs for 'Uddannelser', 'Job', 'Programmes in English', and 'Flere områder'. The breadcrumb trail reads: 'Forside > Uddannelser > Arbejdsmarkeduddannelser (AMU) > Serviceerhvervene > Vagtservice > Kommunikation og konflikthåndtering for vagter'.

The main content area is titled 'Kommunikation og konflikthåndtering for vagter'. It includes a description: 'Du lærer, at anvende viden om reaktionsmønstre og hensigtsmæssig adfærd ved håndtering af konflikter og kan identificere egne og andres efterreaktioner i forbindelse med håndtering af konflikter.' Below this is a list of topics: 'Målgruppe', 'Mål', 'Varighed', 'Eksamen', 'Økonomi', and 'Kvalifikationsniveau'. To the right of the description is a 'Fakta' section with the following details:

- Navn:** Kommunikation og konflikthåndtering for vagter
- Type:** Arbejdsmarkeduddannelse (AMU)
- Varighed:** Få dage til 6 uger
- Adgangskrav:** Normalt ingen, dog få undtagelser
- Økonomi:** Deltagerbetaling 590 - 880 kr. pr. uge. Mulighed for VEU-godtgørelse
- Fagkode:** 40723-

Below the 'Fakta' section is a 'Del af uddannelsen' section with a link to 'Vagtservice'. Further down is an 'Alle aktuelle hold' section listing the following courses:

- Københavns Tekniske Skole**
 - 7. maj 2012
- Slagteriskolen i Roskilde**
 - 19. marts 2012
 - 26. marts 2012
 - 19. november 2012
- AARHUS TECH**
 - 19. marts 2012

On the right side of the page, there is a 'Søg uddannelser' section with a search bar and a 'Søg' button. Below this is a 'Spørg en eVejleder' section with a graphic and the text: 'Man - tors kl. 10 - 22', 'Fre kl. 10 - 20', 'Lør - søn kl. 12 - 20'. At the bottom right is an 'Andre så også' section with links to 'Vagtservice', 'Grundlæggende Vagt', 'Sikkerhedsvagt', 'Sikkerhedsvagt', and 'Vagt- og sikkerhedstjenester og overvågning'.

Spor 2: Opdelt efter temaer

Ønsker brugeren i stedet at se, hvilke konkrete kurser der findes inden for et tema, f.eks. kørsel, skal han/hun på startsideen klikke på 'opdelt efter temaer'.

AMU-kurser for vagter

Du kan her finde nogle af de uddannelsesmuligheder, der er for vagter i AMU-systemet. Du har to muligheder for at søge efter uddannelse.

Søg efter kurser:

- [opdelt efter jobprofiler](#)
- [opdelt efter temaer](#)

Spør 2: Opdelt efter temaer

På nedenstående skærmbillede er der mulighed for at vælge et tema, som medarbejderen har brug for efteruddannelse i.

Uddannelse opdelt efter temaer

- [Grundlæggende uddannelse](#)
 - [Kommunikation og konflikthåndtering for vagter](#)
 - [Crowd control](#)
 - [Vagtens opgaver ved store ulykker](#)
 - [Kørsel](#)
 - [Retsregler](#)
 - [Stregkoder og håndterminaler](#)
 - [Ronderende vagter](#)
 - [Arbejdsmiljø og ergonomi](#)
 - [Vejledning af elever og kollegaer](#)
 - [Lederuddannelse](#)
 - [Om læsning og skrivning](#)
 - [For flygtninge og indvandrere](#)
 - [Kundeservice, kommunikation og interkulturelle kompetencer](#)
 - [Dokumentation, it og administrativt arbejde](#)
- 

Spør 2: Opdelt efter temaer

Vælger brugeren 'Kørsel', dukker nedenstående skærbillede op. Her er valgt også at henvise til et kørselskursus, 'Defensiv kørsel og manøvrering med simulator', som ikke er en del af vagt-FKB'en, da flere faglærere på netværksmødet foreslog henvisning til dette.

Kørsel

[Køreteknik, miljø og
arbejdsfunktioner](#)

[Energirigtig kørsel,
kategori B](#)

[Defensiv kørsel og
manøvrering,
med simulator](#)

[Køreteknik](#)

[Sundhed for
personbefordrings-
chauffører](#)

Spor 2: Opdelt efter temaer

Klikker man på linket til 'Defensiv kørsel og manøvrering', med simulator, vil man også her komme ind på UddannelsesGuidens beskrivelse af kurset.

The screenshot shows a web browser window with the URL www.ug.dk/uddannelser/arbejdsmarkedsuddannelseramu/transporterhvervene/vejgodstransport/defensiv_koersel_og_manoevrering_med_simulator.aspx. The page is titled 'UddannelsesGuiden' and features a search bar at the top. The main content area displays the title 'Arbejdsmarkedsuddannelse (AMU) Defensiv kørsel og manøvrering, med simulator'. The page is divided into several sections: a description of the course, a list of facts, a list of subjects, and a list of current holds. The facts section includes details about the course name, type, duration, and cost. The subjects section lists 'Målgruppe', 'Mål', 'Varighed', 'Eksamen', 'Økonomi', and 'Kvalifikationsniveau'. The current holds section lists 'AMU Nordjylland' with dates '26. marts 2012' and '29. maj 2012'. The page also includes a sidebar with a search bar and a section titled 'Andre så også' with links to 'Kundeservice', 'Dansk som andetsprog for F1, udvidet niveau', 'Dansk som andetsprog for F1, basis', 'Transportpapirer inden for vejtransport', and 'Sundhed, sikkerhed, service og logistik'.

UddannelsesGuiden

Søg i hele ug.dk

MINISTERIET FOR BØRN OG UNDERVISNING

Forside > Uddannelser > Arbejdsmarkedsuddannelser (AMU) > Transporterhvervene > Vejgodstransport > Defensiv kørsel og manøvrering, med simulator

Arbejdsmarkedsuddannelse (AMU)

Defensiv kørsel og manøvrering, med simulator

Uddannelsens mål er, gennem teoretisk undervisning og praktiske øvelser med anvendelse af simulator, at sætte deltageren i stand til at udvise defensiv og hensigtsmæssig trafikantadfærd, med baggrund i løbende risikovurdering for vanskelige og/eller pludseligt forekommende trafikale situationer, og - i uundgåelige situationer - at handle kontrolleret og hensigtsmæssigt under anvendelse af korrekt styre-, bremse-, undvig- og afværgeteknik for store køretøjer. Dette på almindelig tør vej, våd vej, isglat vej, op-/nedad isglatte eller våde bakker, samt ved kørsel i vejrlig med ringe sigtbarhed, eksempelvis i tåge.

Fakta

Navn: Defensiv kørsel og manøvrering, med simulator

Type: Arbejdsmarkedsuddannelse (AMU)

Varighed: Få dage til 6 uger

Adgangskrav: Normalt ingen, dog enkelte undtagelser

Økonomi: Deltagerbetaling 590 - 880 kr. pr. uge. Mulighed for VEU-godtgørelse

Fagkode: 40467-

Del af uddannelsen

Vejgodstransport

Alle aktuelle hold

AMU Nordjylland

26. marts 2012

29. maj 2012

Andre så også

Kundeservice

Dansk som andetsprog for F1, udvidet niveau

Dansk som andetsprog for F1, basis

Transportpapirer inden for vejtransport

Sundhed, sikkerhed, service og logistik

UddannelsesGuiden - Ophavsretten tilhører Undervisningsministeriet. Senest ændret 6. oktober 2011 af Schultz Information.

Til top

Bilag 1. Skema over AMU-mål tilknyttet jobprofiler

Herunder et skema der viser, hvilke AMU der indgår i uddannelsesstrukturerne for de forskellige jobprofiler.

	Service- vagt/ Butikskon- trollant	Ronde- rende vagt	Alarm- patrulje	Fastvagt/ receptionist- vagt	Vagt på rets- psykiatriske afdelinger, social- og jobcentre	Værdi- trans- portører	Vagt til person- beskyttelse	Rådhus- og ministerial- betjente	Museums- betjente	Vagt med lederfunk- tioner ²
Nuværende tilkoblede AMU-mål til Vagtser- vice										
Fagunderstøttende dansk for F/I	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
Arbejdsmiljø	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
Ergonomi	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
Kommunikation og konflikthåndtering for vagter	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
Mentoruddannelse	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
Ronderende vagter		x						x		
Grundlæggende crowd-control	x			x	x		x	x	x	
Stregkoder og hånd- terminaler ²	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
Faglig læsning og skrivning	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
Praktik for F/I	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
Crowd-control, ledel- se og praktisk planlægning	x			x	x		x	x	x	
Stregkoder og hånd- terminaler	x	x	x	x	x	x	x	x	x	

² Der er i denne jobprofil KUN fokus på lederfunktionen.

	Service- vagt/ Butikskon- trollant	Ronde- rende vagt	Alarm- patrulje	Fastvagt/ receptionist- vagt	Vagt på rets- psykiatriske afdelinger, social- og jobcentre	Værdi- trans- portører	Vagt til person- beskyttelse	Rådhus- og ministerial- betjente	Museums- betjente	Vagt med lederfunk- tioner ²
Energirigtig kørsel, kategori B		x	x			x	x	x	x	
Grundlæggende vagt	x	x	x	x	x	X	x	x	x	
Køreteknik, miljø og arbejdsfunktioner		x	x			x	x	x	x	
Ajourføring af rets- regler og sikring for vagter	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
Konflikthåndtering ved operativ myndig- hedsudøvelse	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
Dansk for F/I, basis	X	X	X	X	x	x	X	x	X	
Dansk for F/I, alment	X	X	X	X	x	x	X	x	X	
Dansk for F/I, udvi- det	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
Vagtens opgaver ved store ulykker	x		x	x	x		x	x	x	
Praktikvejledning af eud-elever	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
Sikkerhedsrecep- tionist				x						
Forslag til AMU-mål, der kan indgå i en uddannelsesstruktur										
Defensiv kørsel og manøvrering, med simulator		x	x			X	X	X	X	
Køreteknik		x	x			X	X	X	X	
Sundhed for person- befordrings- chauffører		x	x			x	x	x	x	

	Service- vagt/ Butikskon- trollant	Ronde- rende vagt	Alarm- patrulje	Fastvagt/ receptionist- vagt	Vagt på rets- psykiatriske afdelinger, social- og jobcentre	Værdi- trans- portører	Vagt til person- beskyttelse	Rådhus- og ministerial- betjente	Museums- betjente	Vagt med lederfunk- tioner ²
Brug af pc på ar- bejdspladsen	x	x	X	X	x	X	X	X	X	
Online kommunikati- on til jobbrug	x	x	X	X	x	X	X	X	X	
Effektiv internetsøg- ning på jobbet	x	x	X	X	x	X	X	X	X	
Håndtering af data i virksomhedens it- systemer	x	x	X	X	x	X	X	X	X	
Jobrelateret brug af styresystemer på pc	x	x	X	X	x	X	X	X	X	
Indskrivning og for- matering af mindre tekster	x	x	X	X	x	X	X	X	X	
Kundeservice i admi- nistrative funktioner	x	x	X	X	x	X	X	X	X	
Målrettet mundtlig kommunikation i ad- ministrativt arbejde	x	x	X	X	x	X	X	X	X	
Interkulturel kompe- tence i jobudøvelsen	x	x	X	X	x	X	X	X	X	
Forberedende Vok- senUndervisning i læsning (IKKE AMU)	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
Almen fødevarerhygi- ejne – obligatorisk certifikat								x		

	Service- vagt/ Butikskon- trollant	Ronde- rende vagt	Alarm- patrulje	Fastvagt/ receptionist- vagt	Vagt på rets- psykiatriske afdelinger, social- og jobcentre	Værdi- trans- portører	Vagt til person- beskyttelse	Rådhus- og ministerial- betjente	Museums- betjente	Vagt med lederfunk- tioner ³
AMU-mål der allerede er tilknyttet FKB'en for Ejendomsservice⁴										
Borgere med alkohol- problemer	x				x					
DEN GRUNDLÆGGEN- DE LEDER- UDDANNELSE (består af nedenstående fem AMU-mål i ét forløb)										x
Medarbejderinvolve- ring i ledelse										x
Mødeledelse										x
Konflikthåndtering som ledelsesværktøj										x
Kommunikation som ledelsesværktøj										x
Ledelse og samarbej- de										x
Eksamineret sikrings- leder (IKKE AMU)										x

³ Der er i denne jobprofil KUN fokus på lederfunktionen.

⁴ Moder-FKB'en er 2223 Socialpsykiatri og fysisk/psykisk handicap (EPOS).

Bilag 2. AMU-målbeskrivelser

Herunder en opstilling af de AMU-mål, der pt. ikke er tilknyttet FKB 2687, men som foreslås medtaget i uddannelsesstrukturerne for vagter. Der beskrives primært AMU-mål, men der er også medtaget to andre relevante kurser uden for AMU: Eksamineret sikringsleder og Forberedende VoksenUndervisning i læsning.

Opdelt under syv temaer:

- Dokumentation, it-kommunikation og administrativt arbejde
- Interkulturelle kompetence, mundtlig kommunikation og kundeservice
- Fødevarehygiejne og rengøring m.m.
- Psykisk syge og borgere med misbrugsproblemer
- Transport
- Lederuddannelse
- Læsning

Dokumentation, it-kommunikation og administrativt arbejde

44349 Indskrivning og formatering af mindre tekster

Deltageren kan benytte basisfunktioner i elektronisk tekstbehandling som f.eks. indskrivning, formatering og redigering af tekst til eksempelvis opslag, skilte, produktblade, prislister eller notater. Deltageren kan justere margener og tekst samt anvende orddeling, stavkontrol og hjælpefunktion således at teksten fremstår hensigtsmæssig i forhold til den givne arbejdsopgave og virksomhedens generelle retningslinjer. Deltageren kan åbne, gemme, lukke og oprette filer i virksomhedens eksisterende filstruktur samt anvende tekstbehandlingsprogrammets søgefunktion på en hensigtsmæssig og logisk måde. Varighed: 3 dage.

44371 Jobrelateret brug af styresystemer på pc

Deltageren har kendskab til et programs brugerflade og anvendelsesmuligheder. Deltageren kan gemme, flytte, slette, kopiere og genfinde filer, f.eks. dokumenter samt oprette mapper. Deltageren kender forskellige program- og filtyper. Varighed: 2 dage.

44389 Effektiv internetsøgning på jobbet

Deltageren kan hurtigt og rationelt søge informationer på internettet til virksomheden og bruge disse ved udarbejdelse af rapporter, oplæg, beregninger, præsentations- og informationsmaterialer. Deltageren kan vælge en hensigtsmæssig søgeteknik og udvælge pålidelige og lovlige materialer. Varighed: 2 dage.

44563 Håndtering af data i virksomhedens it-systemer

Deltageren kan i forbindelse med anvendelse af virksomhedens it-system anvende gængse metoder til håndtering, indsamling, overføring og registrering af data, og kan beskrive virksomhedens overordnede dataflow. Deltageren kan håndtere data efter gældende regler og lovgivning og kender betydningen af at anvende gyldige data samt konsekvenser af at anvende ikke gyldige data. Varighed: 2 dage.

44564 Online kommunikation til jobbrug

Deltageren kan til varetagelse af sin jobfunktion kommunikere elektronisk ved hjælp af bl.a. e-mail, nyhedsgrupper og anden online kommunikation. Deltageren kender regler for god kommunikation og etik. Deltageren har viden om, hvorledes et kommunikationsnetværk er opbygget, både internt i en virksomhed og eksternt i forhold til omverdenen. Varighed: 2 dage.

44565 Brug af pc på arbejdspladsen

Deltageren kan til varetagelse af sin jobfunktion kommunikere elektronisk ved hjælp af bl.a. e-mail, nyhedsgrupper og anden online kommunikation. Deltageren kender regler for god kommunikation og etik. Deltageren har viden om, hvorledes et kommunikationsnetværk er opbygget, både internt i en virksomhed og eksternt i forhold til omverdenen. Varighed: 2 dage.

Interkulturelle kompetence, mundtlig kommunikation og kundeservice

43766 Interkulturel kompetence i jobudøvelsen

Deltageren kan igennem anvendelse af interkulturelle handlemåder og værktøjer professionelt håndtere mødet med etnisk og kulturel forskellighed i sin jobudøvelse. Deltageren er herunder opmærksom på kulturel betinget forskellighed i adfærd og servicebehov og kan på baggrund heraf differentiere sin myndigheds- og serviceudøvelse. I jobfunktionen indgår: Interkulturel forståelse byggende på professionel respekt for forskellighed.

Skelne mellem acceptable og ikke acceptable adfærdsformer i jobudøvelsen i forhold til kulturel forskellighed. Varighed: 3 dage.

45982 Målrettet mundtlig kommunikation i adm. arbejde

Deltageren kan anvende forskellige typer spørgeteknik som udgangspunkt for effektiv styring af samtaleformer i samtale med borgere eller kunder. Deltageren kan sætte rammer og lægge en strategi for samtalen i forhold til samtaleformål samt bidrage til en effektiv opgave- og problemløsning, gennem aktiv lytning og afkodning af kropssprog. Deltageren kan anvende et sprogbrug tilpasset den aktuelle opgaveløsning og sammenhæng, sådan at de daglige administrative kommunikative opgaver løses bedst muligt. Varighed: 1 dag.

45991 Kundeservice i administrative funktioner

Deltageren kan yde god kundeservice i overensstemmelse med virksomhedens mål, strategier og serviceprofil som grundlag for indfrielse af kunde forventninger, således at et højt serviceniveau opleves og fremmes i tilknytning til udførelsen af administrative opgaver, som f.eks. sagsbehandling og kundekontakt. Deltageren kan ved sin sprogbrug og adfærd matche de enkelte kundetyper og kender betydningen af god kundeservice for virksomhedens omdømme. Varighed: 1 dag.

Fødevarehygiejne og rengøring m.m.

45780 Almen fødevarehygiejne – obligatorisk certifikat

Der lægges særligt vægt på, at deltagerne kan anvende de overordnede principper om egenkontrol ved produktion, opbevaring og salg af mad, herunder de relevante branchekoder. Deltagerne kan anvende principperne i risikoanalyse, påpege kritiske punkter og fastlægge systematiske overvågningsprocedurer, ligesom de kan udføre egenkontrol i en aktuel produktion. Deltagerne kender til mikroorganismers forekomst, vækst og udbredelse i fødevarer og kan anvende denne viden til at hæmme mikroorganismers udvikling i det praktiske arbejde med fremstilling, opbevaring og salg af fødevarer. Deltagerne kender de mest almindelige fødevarebårne sygdomme, deres årsag og udbredelse samt sammenhængen mellem udbrud og produktionsovervågning. Deltagerne kender gældende lovgivning om fremstilling, opbevaring, opvarmnings-, varmholdnings- og nedkølingsfasen og salg af fødevarer. Deltagerne kan efterleve principperne for god personlig hygiejne og produktionshygiejne og kender betydningen heraf ved håndteringen af fødevarer. Deltagerne kender til fødevareregionernes funktion ved tilsyn og godkendelse af virksomheder samt ved offentliggørelse af kontrolresultater. Varighed: 3 dage.

Psykisk syge og borgere med misbrugsproblemer

42688 Borgere med alkoholproblemer

Deltagerne kan på baggrund af et vist problemkendskab og/eller erfaringer identificere tegn og signaler hos borgere med alkoholproblemer. De er i stand til at samarbejde med disse borgere, kan yde relevant og forebyggende pleje samt vejlede om støtte- og hjælp.

pemuligheder. De kan i denne forbindelse vurdere behovet for at inddrage relevante samarbejdspartnere. De kan forebygge problemer i samarbejdet med borgere med alkoholproblemer og er i besiddelse af redskaber, som gør det muligt at forholde sig til aggressiv eller voldelig adfærd. Varighed; 5 dage.

Transport

Udover de mål, der allerede er tilknyttet FKB'en, kan følgende tre mål anvendes:

40467 Defensiv kørsel og manøvrering, med simulator

Uddannelsens mål er, gennem teoretisk undervisning og praktiske øvelser med anvendelse af simulator, at sætte deltageren i stand til at udvise defensiv og hensigtsmæssig trafikantadfærd, med baggrund i løbende risikovurdering for vanskelige og/eller pludseligt forekommende trafikale situationer, og - i uundgåelige situationer - at handle kontrolleret og hensigtsmæssigt under anvendelse af korrekt styre-, bremse-, undvige- og afværgeteknik for store køretøjer. Dette på almindelig tør vej, våd vej, isglat vej, op-/nedad isglatte eller våde bakker, samt ved kørsel i vejrlig med ringe sigtbarhed, eksempelvis i tåge. Uddannelsen omfatter manøvrering af køretøj i situationer som statistisk set forårsager flest ulykker/skader, herunder fremadrettet kørsel, bakning, inklusiv bakning til rampe og gennem låge/til bås. Varighed: 1 dag.

45122 Køreteknik

Deltageren kan, efter gennemført uddannelse på et køreteknisk anlæg godkendt af Færdselsstyrelsen, gennem teori om kørselsdynamik og mekaniske/fysiske muligheder og begrænsninger samt vej-, vejr- og trafikforhold, reagere hensigtsmæssigt i vanskelige og pludseligt opståede situationer og anvende korrekt styre-, bremse-, undvige- og afværgeteknik.

Den praktiske kørsel omfatter:

- Tør langbane med bremse- og undvigeøvelse.
- Glat langbane med bremse- og undvigeøvelse.
- Styreøvelse i kurve.
- Tør behændighedsbane med reaktionsøvelse.
- Slalomøvelse.
- Dobbelt undvigeøvelse uden bremsning.
- Glat bakke med gearskift og igangsætning opad.
- Udskridning ved kørsel nedad.

Inden gennemførelsen af den praktiske køreteknik skal deltageren have gennemgået gældende sikkerhedsregler for køreteknisk undervisning, således at vedkommende kan anvende den erhvervede viden i forbindelse med afvikling af de praktiske køretekniske øvelser. Varighed: 2 dage.

40857 Sundhed for personbefordringschauffører

Deltageren kan, efter endt uddannelse, arbejde sikkert som chauffør på baggrund af sin viden om kroppens behov for sund kost, sunde arbejdsstillinger, motion og arbejdsbevægelser indflydelse på livskvalitet og mulighed for at forebygge sygdomme.

Endvidere foregår arbejdet på basis af chaufførens viden om WHO's definition af sundhed samt hvilke ernæringsmæssige, fysiologiske og ergonomiske faktorer, der påvirker kroppen i positiv og negativ retning.

Endelig foregår arbejdet med indsigt i afspændingsteknikker, som kan bruges i hverdagen til at opnå bedre hvile og søvn, ligesom chaufføren opnår en grundlæggende viden om smerter, hvorfor de opstår og hvordan smerter kan forebygges og afhjælpes.

Varighed: 2 dage.

Lederuddannelse

43563 Medarbejderinvolvering i ledelse

Deltageren kan skabe optimale funktionsbetingelser og igangsætte udviklingsprocesser på det operationelle niveau, der fremmer medarbejdernes motivation, effektivitet og tilfredshed.

I jobfunktionen indgår:

- Forskellig lederstiles indflydelse på det sociale arbejdsmiljø
- Faktorer, der styrker det sociale arbejdsmiljø inden for eget arbejdsområde
- Motivationsfremmende aktiviteter, der skaber større effektivitet og bedre anvendelse af medarbejdernes viden
- Lederrollen i en udviklingsproces

Varighed: 3 dage.

43562 Mødeledelse

Deltageren kan, som et element i ledelsesfunktionen, lede møder som afholdes på det operationelle niveau.

I jobfunktionen indgår:

- Fastlæggelse af mødets formål og indhold
- Anvendelse af motivations- og kommunikationsteknikker på et grundlæggende niveau
- At mødeprocessen har værdi for alle involverede parter.

Varighed: 2 dage.

43561 Konflikt håndtering som ledelsesværktøj

Deltageren kan i ledelsesfunktionen igennem valg af den optimale konfliktløsningsmetode løse konflikter på det operationelle niveau.

I jobfunktionen indgår:

- Afdækning af kerneproblemstilling og konfliktpotentialer
- Afgrænsning af konflikttype.

Varighed: 2 dage.

43560 Kommunikation som ledelsesværktøj

Deltageren kan gennemføre basale konstruktive dialoger i mødet med medarbejdere, kollegaer og chefer i hverdagen samt øvrige interessenter, som har relationer til lederens arbejdsområde på det operationelle niveau.

I jobfunktionen indgår:

- Kommunikationens betydning for egen lederrolle
- Udvikling og brug af egne kommunikative evner i ledelsesfunktionen
- Aktiv brug af forskellige kommunikationsformer

Varighed: 3 dage

43559 Ledelse og samarbejde

Deltageren kan optimere samarbejdet i mellem ledere og medarbejdere på det operationelle niveau og vælge den optimale lederstil i forskellige ledelsesfunktioner.

I jobfunktionen indgår:

- Bevidsthed om egen lederstil, adfærd og grundholdning
- Faktorer der påvirker samspillet i mellem ledere og medarbejdere
- Løsning af ledelses- og samarbejdsproblemer på et grundlæggende niveau.

Varighed: 3 dage

Den grundlæggende lederuddannelse

Den Grundlæggende Lederuddannelse består af følgende (ovennævnte) AMU-uddannelsesmål:

- Medarbejderinvolvering i ledelse (arbejdsmarkedsuddannelse nr. 43563)
- Mødeledelse (arbejdsmarkedsuddannelse nr. 43562)
- Konflikthåndtering som ledelsesværktøj (arbejdsmarkedsuddannelse nr. 43561)
- Kommunikation som ledelsesværktøj (arbejdsmarkedsuddannelse nr. 43560)
- Ledelse og samarbejde (arbejdsmarkedsuddannelse nr. 43559)

Uddannelsen er et lederudviklingsforløb på 13 dage fordelt på 4-6 måneder. Der veksles mellem uddannelsesforløb af 2-3 dages varighed og opgaver, der tager udgangspunkt i deltagernes job. Undervisningen gennemføres som en kombination af cases, teori og konkrete redskaber.

Forløbet består af fem moduler:

Modul 1: Introduktion til ledelse

Modul 2: Ledelse og udvikling

Modul 3: Situationsbestemt ledelse

Modul 4: Kommunikation og konflikthåndtering

Modul 5: Forandringsledelse - Handlingsplan

Hvert modul afsluttes med en eller flere hjemmeopgaver, der bygger bro mellem teori og praktisk arbejde.

Varighed: 13 dage.

Eksamineret sikringsleder (ikke AMU)

På uddannelsen lærer deltagerne om risikostyring og risikoledeelse, adgangskontrol, brandsikring og sikringsledelse med fokus på sikringslederens rolle og funktion i organisationen. Deltagerne får kendskab til lovgivningskrav, etablering af sikkerhedspolitik, beredskabsplanlægning og sikkerhed i praksis som f.eks. brandbekæmpelse.

Uddannelsen udbydes af DBU – Dansk Brand- og sikringsteknisk Institut – i samarbejde med SikringsBranchen.

Uddannelsens varighed er 18 dage, og den gennemføres i 6 moduler. To af modulerne gennemføres som internatkurser.

Forberedende VoksenUndervisning (FVU) i læsning

FVU er for voksne, der vil være bedre til at læse. Undervisningen foregår på små hold. Den er tilrettelagt for voksne, og emnerne er hentet fra dagligdagen.

Kurset har fire trin, som hver varer mellem 30 og 60 timer. På alle fire trin lærer man at stave, læse og forstå tekster samt at skrive og bruge tekster. Teksterne, der benyttes, kan være vejledninger, beskeder, breve, e-mails, blade og aviser.