

# Kompetenceudvikling: Effektive arbejdsgange på FGU

Kompetenceudviklingsforløb målrettet  
administrationen på landets FGU-institutioner





# Værdiskabende processer på FGU

Med afsæt i FGU-sektorens ilddåb og unge levealder eksisterer der en oplagt mulighed for at få etableret en værdiskabende styring af FGU-institutionens administrative arbejdsgange fra start. Desuden har implementeringen af det studieadministrative system på FGU-institutionerne introduceret mange nye - og uprøvede arbejdsgange - som det administrative personale og skolens ledelse skal efterkomme.

Med udgangspunkt i erfaringer fra en række tidligere implementeringer af studieadministrative systemer i uddannelsessektoren, har Edura udviklet dette unikke læringsforløb, hvor deltageren kompetenceudvikles til bedre at kunne etablere værdiskabende arbejdsgange og sikre god dokumentation af arbejdsprocesser relateret til studieadministration og økonomi.

<b>Formål:</b>	I læringsforløbet kompetenceudvikles deltageren til bedre at kunne etablere og dokumentere værdiskabende administrative arbejdsgange	
<b>Læringsprincipper:</b>	Forløbet drives som en proces med studieadministrationen, hvor forløbet gennemføres i en kombination af selvstudie og praksisbaseret face-to-face undervisning ( <i>blended Learning</i> )	
<b>Opstart:</b>	Opstart enten 1. marts eller 1. august 2020	
<b>Periode og omfang:</b>	Længde	16 uger
	Studietid online	2-3 timer / uge
	Undervisningsdage	5-6 dage
<b>Økonomi</b>	<b>Kr. 13.000 pr. deltager</b> (min. 6 deltagere pr. institution) Pris pr. yderligere deltager: 5.500 pr. deltager	

For at optimere vidensdeling og netværksdannelse i FGU-sektoren afholdes de praksisbaserede undervisningsdage med deltagere fra flere institutioner.





# Formål og udbytte

Læringsforløbet er målrettet det administrative personale samt ledelsen med henblik på at:

1. Etablere en værdiskabende administration på FGU-institutionen
2. Udvikle kompetencer til bedre udførelse af daglige arbejdsopgaver, herunder dokumentering af kerneprocesser, arbejdsgange og udarbejdelse af checklister
3. Oparbejde stærke kompetencer til udarbejdelse og vedligehold af et effektivt administrativt årshjul på FGU-institutionen
4. Kompetenceudvikle ledelsen og medarbejderne til nemmere at kunne forbedre arbejdsgange fremtidigt
5. Skabe ledelsesmæssigt overblik over det administrative ressourcetræk med afsæt i det administrative årshjul
6. Udvikle et fælles vidensniveau på FGU-institutionen, herunder reduceret risiko på nøglepersoner

## Ledelsen vil herudover kompetenceudvikles til at:

7. Kunne løfte opgaven som nøglefigur og sikre en god procesorienteret ledelse
8. Udpege processer der egner sig godt til RPA (Robotic Process Automation)
  - a. Særligt med fokus på gentagne, manuelle og regelbaserede processer som fx indtastning af data i det studieadministrative system, udbetaling af skoleydelse mv.
9. Kunne gøre andre nysgerrige på at skabe gode handlingsmønstre og processer

## Udbytte

Efter et gennemført forløb har deltageren blandt andet opnået kompetencer til at:

1. Arbejde procesorienteret i FGU-kontekst
2. Kunne kortlægge og dokumentere arbejdsgange og processer
3. Kunne arbejde effektivt med et BPM-system
4. Skabe god arbejdsdokumentation
5. Planlægge og forbedre et administrativt årshjul
6. Kunne udpege processer som egner sig godt til optimering
7. Være en stærk procesorienteret leder

Læringsudbyttet er yderligere uddybet i nedbrydningen af forløbet:





# Forløbsindhold

Forløbet udbydes som *blended learning*, og anvender nogle af de mest effektive og moderne digitale læringsunderstøttende principper.

Periode og omfang:	Varighed	16 uger
	Studietid online (deltageraktivitet)	2-3 timer / uge
	Undervisningsdage (workshops)	6 dage
	Coaching (for ledere)	5 individuelle sessioner af 1 time (afholdes efter behov)

De praksisorienterede undervisningsdage samt ledelsesforløb og coaching planlægges individuelt med FGU-institutionen efter opstart.

Forløbet er inddelt i 5 moduler:

- 1. Introduktion og onboarding til "Værdiskabende administrative arbejdsgange"**
  - a. Formålet er at skabe en god introduktion til kompetenceudviklingsforløbet
- 2. Processer, procedurer og det administrative årshjul**
  - a. Modulet skal styrke lederne og personalets kompetencer til administrative opgaver herunder hensigtsmæssig tilrettelæggelse af det daglige arbejde
- 3. Værdiskabende processer på FGU**
  - a. Modulet skal bidrage til udvikling af stærke kompetencer inden for kortlægning af administrative processer samt udvikling af gode arbejdsgange og dokumentation
- 4. Den effektive administration**
  - a. Modulet skal bidrage til udvikling af kompetencer, som skaber forbedrede og effektive arbejdsgange
- 5. Procesorienteret ledelse i praksis (ledelsesforløb)**
  - a. Modulet har til formål at udvikle ledergruppens kompetencer, så de kan arbejde målrettet med procesoptimering- og ledelse.





## Modul 1: Introduktion til kompetenceforløbet

Formål:	Introduktion og onboarding til kompetenceudviklingsforløbet									
Fordeling:										
	Studietid online			Face-to-face						

Spør	Læringsmål	Læringsudbytte
1.0	<b>Selvstudie</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Introduktion til det kompetencegivende forløb</li><li>• Introduktion til undervisere</li><li>• Forklaring af læringsmål</li><li>• Forventningsafstemning</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Skabe klarhed over processen samt formål med forløbet</li><li>• Deltageren forstår det kommende forløb og formål</li></ul>
1.1	<b>Face-to-face undervisning</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Opsamling på forrige spor</li><li>• Introduktion til forløbet</li><li>• Introduktion til det studieadministrative system</li><li>• Generel onboarding til kompetenceforløbet</li><li>• Tydelig rammesætning</li><li>• Praktiske øvelser</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Forstår proces og forløb</li><li>• Kan anvende løsning til selvstudie</li></ul>
	<b>Face-to-face undervisning</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Onboarding af ledelsen</li><li>• Forventningsafstemning</li><li>• Kvalificering af mål for forløbet</li><li>• Udvidet gennemgang af forløbet og modulerne</li><li>• Praktisk information og øvelser</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Forstår proces og forløb</li><li>• Forstår slutmålet med kompetenceforløbet</li></ul>





## Modul 2: Processer, procedurer og det administrative årshjul

Formål:	Modulet skal styrke ledernes og personalets tilgang til administrative opgaver herunder hensigtsmæssig tilrettelæggelse af det daglige arbejde.
Fordeling:	 Studietid online <span style="float: right;">Face-to-face</span>

Spor	Læringsmål	Læringsudbytte
2.0	<b>Selvstudie</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Overblik over processer og procedurer</li><li>• Motivering til opkvalificering/kompetenceudvikling</li><li>• Opsamling på introduktionsforløb (tidligere modul)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Forklare hvorfor det er relevant at skabe god dokumentation og kortlægning</li><li>• Kan forklare begreber som BPM, RPA, Proces, LEAN, procedurer mv.</li><li>• Forstår værdien af veldokumenterede processer</li></ul>
2.1	<b>Administrativt årshjul på FGU-institutionen</b> <b>Selvstudie</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Forståelse af årshjulets og de vigtigste ting i et proceshjul</li><li>• Skabe lyst og motivation til at få skabt overblik over afdelingens opgaver</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kan lave et administrativt årshjul for en afdeling/funktion</li></ul>
2.2	<b>Det administrative årshjul på FGU</b> <b>Face-to-face undervisning</b> Praksisorienteret undervisning/træning omkring arbejdet med årshjul. Opsamling på spor 2.0 og 2.1.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kan lave et administrativt årshjul for en afdeling/funktion</li></ul>





## Modul 3: Værdiskabende processer på FGU

Formål:	Modulet skal bidrage til udvikling af stærke kompetencer inden for kortlægning af administrative processer samt udvikling af gode arbejdsgange og dokumentation.
Fordeling:	 Studietid online      Webinar      Face-to-face

Spor	Læringsmål	Læringsudbytte
3.0	<b>Selvstudie</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Forståelse for Business Process Management (BPM) og kortlægning af processer</li><li>• Kendskab til BPM-software til formålet</li><li>• Forståelse for procesoptimering</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kan tegne/nedbryde processer i BPM-værktøj</li><li>• Kan forklare start, slut, deltagere, beslutninger og processkridt i en administrativ proces</li><li>• Kan drøfte snitflader med afdelingerne, som processen involverer</li></ul>
3.1	<b>Face-to-face undervisning (medarbejder)</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Opsamling på forrige modul</li><li>• Undervisning i BPM</li><li>• Praksisorienteret træning og undervisning i kortlægning af processer</li><li>• Samarbejdsøvelser med administrativt personale fra andre FGU-institutioner</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kan tegne/nedbryde processer i BPM-værktøj</li><li>• Kan forklare start, slut, deltagere, beslutninger og processkridt i en administrativ proces</li><li>• Kan drøfte snitflader med afdelingerne, som processen involverer</li></ul>
	<b>Face-to-face undervisning (leder)</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Praksisorienteret træning</li><li>• Træning i funktioner, viden, snitflader og arbejdsgange som er vigtige for ledelsen</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kan tegne/nedbryde processer i BPM-værktøj</li><li>• Kan forklare start, slut, deltagere, beslutninger og processkridt i en administrativ proces</li><li>• Lederen kan operere i rollen som "processejer"</li></ul>





3.2	<b>Procesdesign:</b> Procedurer og den gode arbejdsdokumentation	<b>Selvstudie</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Medarbejderen sættes i stand til selvstændigt at kunne opdatere/udarbejde arbejdsdokumentation til det nye studieadministrative system</li><li>• Medarbejderen kan opdatere og udarbejde arbejdsdokumentation til administrative arbejdsgange generelt</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Forstår årsagen til at arbejdsdokumentation er nødvendigt og vigtigt</li><li>• Kan udarbejde/opdatere arbejdsdokumentation</li><li>• Kan lave checklister som supplement til step-by-step dokumentation.</li></ul>
	<b>Praksisbaseret BPM-workshop (2 af 2)</b>	<b>Face-to-face undervisning</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Opsamling på forrige BPM-workshop</li><li>• Udvidet undervisning i BPM</li><li>• Praksisorienteret træning</li><li>• Kortlægning af processer</li><li>• Samarbejdsøvelser med administrativt personale fra andre FGU-institutioner</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kan arbejde selvstændigt i et BPM-værktøj</li><li>• Kan samarbejde med andre om at skabe gode arbejdsgange og dokumentation</li><li>• Forstår BPM og proceskortlægning på et udvidet niveau</li></ul>
	<b>Coaching-session</b>	<b>Online session (webinar)</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Personlig coaching-session med Eduras konsulenter/undervisere</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Afhænger af deltagerens behov</li></ul>







## Modul 4: Den effektive administration

Formål:	Modulet skal bidrage til udvikling af kompetencer, som skaber forbedrede arbejdsgange på FGU-institutionen.
Fordeling:	 Studietid online <span style="float: right;">Face-to-face</span>

Spør	Læringsmål	Læringsudbytte
4.0 <b>Procesoptimering i praksis</b>	<b>Selvstudie</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Deltageren kan identificere arbejdsprocesser, som bør optimeres</li><li>Deltageren kan identificere arbejdsprocesser, som bør kortlægges</li><li>Deltageren kan identificere processer, som bør automatiseres eller procesunderstøttes (RPA)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Kan vurdere om en proces kan/bør optimeres</li><li>Kan vurdere potentialet for at optimere en proces/arbejdsgang</li><li>Kan afholde møde med relevante procesdeltagere og drøfte/gennemføre mindre optimeringer</li></ul>
4.1 <b>Fremtidens administrative processer</b>	<b>Selvstudie</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Deltageren forstår de grundlæggende principper i RPA – Robotic Proces Automation</li><li>Forstår potentialet ved RPA – tidsbesparelser, færre fejl mv.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Forstår hvorfor RPA er et godt understøttende redskab for administrationen</li><li>Kan udpege processer der egner sig godt til automatisering (RPA)</li><li>Forstår hvad det vil sige at automatisere processer</li><li>Medarbejderen kan deltage i RPA-arbejdet med grundlæggende forståelse for muligheder/begrænsninger</li></ul>
4.2 <b>Procesoptimering i praksis</b>	<b>Face-to-face undervisning (medarbejder)</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Workshop om optimering af processer</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Forstår de grundlæggende principper og begreber</li></ul>





	<ul style="list-style-type: none"><li>• Praksisorienteret træning/undervisning</li><li>• RPA-undervisning: Introduktion til fremtidens automatiserede studieprocesser</li><li>• RPA-undervisning</li></ul>	<p>inden for procesoptimering</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Forstår hvorfor RPA er et godt understøttende redskab for administrationen</li><li>• Kan vurdere om en proces egner sig til RPA</li></ul>
	<p><b>Face-to-face undervisning (leder)</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Opsamling på tidligere spor/moduler</li><li>• Udvidet undervisning om mulighederne med automatiserede processer, RPA</li><li>• Samarbejdsøvelser med ledere fra øvrige FGU-institutioner</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Udvidet forståelse for procesoptimering, herunder begreber og principper</li><li>• Udvidet forståelse for RPA, herunder muligheder/ begrænsninger</li><li>• Viden fra andre FGU-ledere</li></ul>





## Modul 5: Procesorienteret ledelse i praksis (ledelsesforløb)

Modulet tilrettelægges på tværs af flere FGU-institutioner.

Formål:	At udvikle ledergruppens kompetencer så de kan arbejde målrettet med procesoptimering- og ledelse.								
Fordeling:									
	Studietid online				Webinar		Face-to-face		

Spør	Læringsmål	Læringsudbytte
<b>5.0</b> <b>Effektiv procesledelse</b>	<b>Selvstudie (leder)</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Kompetenceudvikling i procesledelse</li><li>Nyeste procesmetoder og teknikker</li><li>Procesledelse på strategisk og taktisk niveau</li><li>Viden om processers mekanik</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>En stor værktøjskasse med procesmetoder og procesværktøjer</li><li>Kompetencer til at være en god procesorienteret leder</li><li>Værktøjer til at gøre andre nysgerrige på at skabe gode handlingsmønstre/processer</li><li>Kompetencer til at løfte opgaven som nøglefigur</li><li>Stærke lederkompetencer til procesoptimering</li><li>Lederen kan styre og løse opgaver bedre og mere effektivt</li></ul>
<b>5.1</b> <b>Procesledelse i praksis</b> Tilrettelægges på tværs af flere FGU-institutioner	<b>Face-to-face undervisning (leder)</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Workshop om optimering af processer</li><li>Erfaringsudveksling fra andre FGU-institutioner</li><li>Etablering af proces-netværk</li><li>Undervisning i procesledelse</li><li>Samarbejdsøvelser</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Kompetencer til at løfte opgaven som nøglefigur</li><li>Stærke lederkompetencer til procesoptimering</li><li>Lederen kan styre og løse opgaver bedre og mere effektivt</li><li>Viden fra andre FGU-ledere</li></ul>





5.2	<b>Coaching-session</b>	<b>Online session (webinar)</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Individuel coaching</li><li>• Kompetenceudvikling af ledelsesgruppen</li><li>• Praksisorienterede øvelser</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Afhænger af deltagerens behov</li></ul>
5.3	<b>Evaluering af forløb</b>	<b>Online session (webinar)</b> <p>Forløbet evalueres indledningsvist med ledelsen. Opsamling på Spor 1.1.</p> <p>Spørgeskemaer udsendes til samtlige deltagere efter evaluering med ledelsen. Edura faciliterer fælles opsamlinger for de deltagende medarbejdere og ledere med refleksioner over nye erfaringer og perspektiver på praksiserfaringen.</p>	





# Økonomi

Kompetenceudviklingsforløbet tilbydes til fast pris kr. 78.000 inklusiv 6 deltagere  
– svarende til kr. 13.000 pr. deltager.

## Gennemførelse af kompetenceudviklings- forløb

Digitalt læringsforløb, workshops,  
ledelsesvejledning, coaching, netværk  
og evaluering.

**Kr. 78.000,-**

Forløbet udbydes af Eduras  
konsulenter med tilknytning til  
implementering af det  
studieadministrative-system for  
FGU-sektoren samt dybdegående  
kendskab til procesledelse og  
proceskortlægning.



Yderligere deltagere på kompetenceudviklingsforløbet kan tilmeldes efter behov. Prisen pr. yderligere deltager er kr. 5.500. Priserne er eksklusive moms.





# Læringsmetode og -teknologi

Målgruppen er kendetegnet ved at have et højt indholdsfuldt niveau, og er dygtige til at strukturere og ensarte deres arbejde. Læringsdesignet kræver følgende indhold for at være optimeret:

1. Stor difference i it-kompetencer og kræver derfor stor fleksibilitet i tiden, der bruges på øvelserne
2. En stor del har begrænset erfaring med e-læring, og kræver derfor fysisk opsamling, og mulighed for at drøfte og afprøve kompetencer
3. Har travlt med drift og kræver derfor særlig opmærksomhed på, at de har progression

Designparametre	Vurdering 1-5 (lav til høj)	Beskrivelse
It-indhold	4	Forløbet stiller krav til it-færdigheder og derfor er "blended learning" optimalt for at give medarbejderne tid til at opbygge kompetence.
Længde	4	Middellangt forløb, som kræver adgang til e-læringsplatform
Konkurrence /gamification	5	Kan være relevant med et målbillede af samtlige processer der skal beskrives, og gøre forløbet til en del af et spil om at blive færdige.
Social læring	2	Der er begrænset værdi i at lave digital social læring. Det er dog vigtigt at få udpeget dem der har nemmest ved det, da de kan hjælpe kollegaerne.
Adfærd	2	Det er primært viden der skal optages og ikke løbende adfærd.

Vi udbyder læringsforløbet i Eduras LMS-platform. Vi anvender Bizagi BPM til dokumentation og vedligehold af processer.

