

Serviceuddannelse

Betænkning fra serviceuddannelsesudvalget

**Betænkning nr. 1313
1996**

Serviceuddannelse

Betænkning fra serviceuddannelsesudvalget

Betænkning nr. 1313

Udgivet af Undervisningsministeriet, 1996

ISBN 87-603-0794-3

Omslag: Peter Bysted Design

Pris: 60 kr.

Bestilles (UVM 7-130) hos Undervisningsministeriets
forlag, Frederiksholms Kanal 25 F, 1220 København
K. Tlf. 3392 5220. Fax 3392 5219.

Indhold

1. Indledning	5
2. Sammenfatning	10
3. Hvad er service?	14
3.1. Erhvervskategorisering	14
3.2. Servicebegrebet	15
3.3. Kendetegn ved service	17
4. Kortlægning af antallet af korttidsuddannede inden for serviceområdet	4
5. Kortlægning af uddannelsesbehov for serviceområdet	23
5.1. Generelt om betydningen af uddannelses for arbejdskraften	23
5.2. Behovet for uddannelse inden for serviceområdet	26
5.2.1. Udviklingen inden for serviceområdet	26
5.2.2. Beskæftigelses- og uddannelsesforhold i serviceerhvervene	28
5.2.3. Teknologiens betydning for servicebeskæftigelse	30
5.2.4. Kvalifikationskrav til ansatte i servicevirksomheder	30
5.3. Samlet vurdering af behovet for uddannelse inden for serviceområdet	31
6. Funktionsprofiler for servicearbejde	33
6.1. Fællestræk ved funktionsprofilerne	36
7. Udvalgets indstilling	39

7.1.	Serviceuddannelse inden for hotel- og restaurantbranchen	39
7.1.1.	Beskrivelse af en serviceuddannelse inden for hotel- og restaurantbranchen	39
7.2.	Serviceuddannelse inden for den samlede servicesektor	40
7.2.1.	Beskrivelse af en bred serviceassistentuddannelse	41
8.	Kilde- og litteraturliste	49
9.	Bilag	51
1.	Beskæftigede (RAS) ultimo 1992 fordelt på uddannelse og branche, Undervisningsministeriets data kontor 1995	52
2.	Skitse til indhold i en ny serviceassistentuddannelse	57
3.	Erhvervsuddannelseslovens bestemmelser om uddannelse på nedsat tid m.v.	62

1. Indledning

Regeringens målsætning om at skaffe uddannelse til alle forudsætter, at der er tilstrækkeligt med attraktive uddannelses tilbud.

Et særligt indsatsområde i Undervisningsministerens redegørelse om uddannelse til alle er at etablere nye uddannelser til vækstområder, der ikke er tilstrækkeligt uddannelsesdækket.

I henhold til formålsparagraffen i erhvervsuddannelsesloven skal erhvervsuddannelsessystemet tilrettelægges således, at det i videst muligt omfang er egnet til at motivere unge til uddannelse og sikre, at alle unge, der ønsker en erhvervsuddannelse, får reelle muligheder herfor og for at vælge inden for en større flerhed af uddannelser. Ligeledes skal erhvervsuddannelsessystemet tilrettelægges således, at det er egnet til at imødekomme arbejdsmarkedets behov for erhvervsfaglige og generelle kvalifikationer vurderet under hensyn til den erhvervsmæssige og samfundsmæssige udvikling, herunder udviklingen i erhvervsstruktur, arbejdsmarkedsforhold, arbejdspladsorganisation og teknologi.

Der eksisterer allerede en række erhvervsuddannelser, som indeholder serviceelementer. Imidlertid benytter mange virksomheder inden for serviceområdet ikke de eksisterende uddannelses tilbud, hvorfor det er relevant at overveje, om viften af uddannelsesmuligheder bør suppleres inden for området.

For at give såvel unge som voksne tilbud om en kompetencegivende erhvervsuddannelse inden for serviceområdet samtidig med at områdets behov for erhvervsfaglige og generelle kvalifikationer imødekommes, nedsatte Undervisningsministeren et udvalg, hvis opgave var at foreslå en

eller flere brede og fleksible uddannelser på tværs af brancher og sektorer inden for serviceområdet.

Udvalget fik følgende kommissorium :

„I UTA redegørelsens indsatsområde „Nye uddannelser til vækstområder" fremhæves det, at „nye beskæftigelsesområder, ny teknologi, ændret arbejds-tilrettelæggelse m.v. gør det nødvendigt løbende at tilpasse udbuddet af erhvervsrettede uddannelser".

Både den private og den offentlige servicesektor fremhæves af mange som områder, der fremover vil få en meget central rolle i dansk erhvervsliv som vækstområder såvel på det beskæftigelsesmæssige som det økonomiske område.

Serviceområdet er et heterogent område, men der kan identificeres nogle grundlæggende fælles vilkår for serviceproduktion. Service er ikke noget nyt. Det indgår idag i en række uddannelser som elementer ved siden af forskellige kerneydelser. Udviklingen skaber imidlertid behov for én eller flere uddannelser, hvor service danner rygraden i uddannelsen og giver medarbejdere personlige og brede arbejdsmæssige forudsætninger for at indgå i service-teams, hvor tværfaglighed, samarbejde og fleksibilitet er vigtige kvalifikationer.

Undervisningsministeren har på den baggrund besluttet at nedsætte et bredt sammensat ad hoc udvalg i henhold til §37 stk. 2 i erhvervsuddannelsesloven.

Udvalget har til opgave at foretage tværgående analyser af kvalifikations- og uddannelsesbehovet inden for den del af serviceområdet, som omhandler turisme-fritids- samt det private og offentlige serviceområde.

Analyserne bør tage udgangspunkt i, at mange nye jobs på serviceområdet vil opstå i grænseflader mellem flere forskellige brancher og på tværs af den private og offentlige sektor.

På baggrund af analysen skal udvalget stille forslag til én eller flere brede og fleksible servicerettede ungdoms- og voksenuddannelser (iht. § 2 stk. 1 i bekendtgørelse om erhvervsuddannelser), på tværs af brancher og sektorer inden for serviceområdet.

Forslaget skal - jf. bekendtgørelse om erhvervsuddannelser § 2 stk. 1 - bl.a. indeholde

- angivelse af ét eller flere faglige udvalg,
- angivelse af om den (de) foreslåede uddannelse(r) helt eller delvist afløser eksisterende uddannelser,
- oplysning om afgrænsning til andre uddannelser,
- oplysning om forventede praktikplads - og beskæftigelses muligheder, oplysning om forventet årlig tilgang og
- oplysning om eventuel foreliggende analyser og prognoser vedrørende kvalifikationsbehovet.

Ad hoc udvalget afgiver en indstilling til ministeren herom.

Udvalgets indstilling afleveres til ministeren inden udgangen af februar 1996."

Som formand beskikkedes direktør Svend Jakobsen.

Udvalget fik iøvrigt følgende sammensætning

Medlemmer	Udpeget af
Konsulent Andy Andresen Landsorganisationen i Danmark	Landsorganisationen i Danmark
Uddannelsessekretær Harald Børsting Specialarbejderforbundet i Danmark	Landsorganisationen i Danmark
Afløst pr. 1. december 1995 af Uddannelsessekretær Poul Hansen Specialarbejderforbundet i Danmark	Landsorganisationen i Danmark
Uddannelsessekretær Lone Knudsen Kvindeligt Arbejderforbund	Landsorganisationen i Danmark
Forretningsfører Ole Mørch Thor Handels- og Kontorfunktionærernes Forbund i Danmark	Landsorganisationen i Danmark
Forbundssekretær Lisa Dahl Christensen Forbundet af Offendige Ansatte	Landsorganisationen i Danmark
Gruppeformand Birgit Petersen Restaurations- og Bryggeriarbejder Forbundet	Landsorganisationen i Danmark
Uddannelseskonsulent Hanne Schou Dansk Arbejdsgiverforening	Dansk Arbejdsgiverforening
Chefkonsulent Annette Kaalund Dansk Handel & Service	Dansk Arbejdsgiverforening
Afdelingschef Mogens Findalen Arbejdsgiverforeningen for Handel, Transport og Service	Dansk Arbejdsgiverforening
Uddannelseschef Hans Sandager Hotel-Restaurant og Fritidserhvervenes Arbejdsgiverforening	Dansk Arbejdsgiverforening
Fuldmægtig Turid Eikeland Kommunernes Landsforening	Kommunernes Landsforening
Kontorchef Helge Mørch Jensen Amtsrådsforeningen	Amtsrådsforeningen
Turistchef Jørn Grønkjær Jensen Formand for Foreningen for Danske Turistchefer	Undervisningsministeren
Kontorchef Peter Plougmann Dansk Teknologisk Institut	Undervisningsministeren
Kontorchef Roland Østerlund Undervisningsministeriet, erhvervsskoleafdelingen	Undervisningsministeriet

Suppleanter	Udpeget af
Uddannelseskonsulent Kirsten Junge Kvindeligt Arbejderforbund	Landsorganisationen i Danmark
Sekretær Jørgen Ole Larsen Handels- og Kontorfunktionærernes Forbund i Danmark	Landsorganisationen i Danmark
Uddannelseskonsulent John Steffensen Dansk Arbejdsgiverforening	Dansk Arbejdsgiverforening
Kontorchef Svend Berg Dansk handel & Service	Dansk Arbejdsgiverforening
Kontorchef Birgitte Slot Arbejdsgiverforeningen for Handel, Transport og Service	Dansk Arbejdsgiverforening
Uddannelseskonsulent Hellen Karnov Hotel-Restaurant og Fritidserhvervenes Arbejdsgiverforening	Dansk Arbejdsgiverforening
Kontorchef Bjarne Kaspersen Hansen Kommunernes Landsforening	Kommunernes Landsforening
Fuldmægtig Pia Færch Amtsrådsforeningen	Amtsrådsforeningen
Afløst pr. 18. december 1995 af Fuldmægtig Carina Svendsen Amtsrådsforeningen	Amtsrådsforeningen

Sekretariat fra Undervisningsministeriet

Undervisningsinspektør Birgit Gotenborg

Fuldmægtig Lis Grønnegård Rasmussen

Fagkonsulent Ulla Bødker

Kontorfuldmægtig Kirsten Meerson

Udvalget har holdt 6 møder.

Udvalget afgiver hermed denne betænkning til undervisningsministeren som resultat af udvalgets arbejde.

2. Sammenfatning

Udvalget om nye uddannelser inden for serviceområdet har faet til opgave at analysere kvalifikations- og uddannelsesbehovet på tværs af turisme-, fritids- og det private og offentlige serviceområde, og på den baggrund stille forslag til en eller flere brede og fleksible erhvervsuddannelser.

Der er generelle forventninger i Danmark om, at det er inden for den samlede servicesektor, at de største beskæftigelsesmæssige og økonomiske ændringer vil finde sted. Samtidig ses en tendens til branche- og arbejdsfunktionsglidning inden for serviceområdet, som medfører, at service i stigende grad udføres i alle brancher og sektorer.

Udvalget har foretaget en undersøgelse af beskæftigelses- og uddannelsesforhold inden for det samlede turisme-, fritids- og det private og offentlige serviceområde. Den viser, at mere end 100.000 personer er beskæftiget inden for området uden erhvervskompetencegivende uddannelse. Selv om andelen af ansatte i servicesektoren uden kompetencegivende uddannelse op gennem 1980erne har været faldende, er den i 1991 godt 46% og dermed højere end gennemsnittet i alle sektorer tilsammen.

De beskæftigede inden for serviceerhvervene har en markant løsere tilknytning til arbejdsmarkedet end beskæftigede i andre erhverv. Relativt set har serviceerhvervene den største andel af løst tilknyttet eller marginaliseret arbejdskraft og dermed den mindste andel beskæftigede som kernearbejdskraft.

Udvalget indstiller, at der inden for erhvervsuddannelsesloven etableres en bred grundlæggende serviceassistentuddannelse, der på den ene side tiltrækker unge og forbedrer ansattes muligheder for at fastholde tilknytningen til arbejdsmarkedet, og på den anden side medvirker til at kvalificere arbejdet i servicesektoren som helhed.

Udvalget indstiller endvidere, at der etableres en brancherettet bred serviceuddannelse inden for hotel- og restaurantområdet, der dækker de serviceområder, som branchen har stillet forslag om. Uddannelsen er fagligt tæt relateret til branchens øvrige uddannelser, hvorved der opnås en bedre uddannelsesdækning på området.

For begge uddannelsers vedkommende gælder, at de faglige udvalg på baggrund af serviceuddannelsesudvalgets indstilling udarbejder det konkrete uddannelsesforslag, herunder mål, indhold samt meritmuligheder.

En ny bred serviceassistentuddannelse

Det foreslås, at en ny bred serviceassistentuddannelse tilrettelægges som en 2 1/2 årig vekseluddannelse for både unge og voksne.

Udvalgets skitseforslag til serviceassistentuddannelsen peger på 4 specialer som henholdsvis hjemmeserviceassistent, hospitalsserviceassistent, fritidsserviceassistent og serviceassistent i virksomheder.

Repræsentanterne udpeget af Dansk Arbejdsgiverforening vurderer, at situationen på det private hjemmeserviceområde er så usikker, at det foreslåede speciale som hjemmeserviceassistent ikke bør etableres på nuværende tidspunkt, jf. indstillingen, kapitel 7.

Formanden, repræsentanterne udpeget af Landsorganisationen i Danmark, Kommunernes Landsforening, Peter Plougmann, Jørn Grønkjær Jensen og repræsentanten fra Undervisningsministeriet finder det risikabelt ikke at etablere uddannelsestilbud rettet mod hjemmeserviceområdet, idet der i løbet af få år kan udvikle sig en betydelig mangel på uddannet arbejdskraft på dette område. I konsekvens heraf er der en betydelig risiko for, at dele af social- og sundhedssektoren vil blive tappet for uddannet arbejdskraft.

Målet med uddannelsen er, at serviceassistenten selvstændigt kan planlægge, tilrettelægge og udføre varierede, grundlæggende rengørings- og vedligeholdelsesopgaver, tilberednings- og betjeningsopgaver samt sikkerheds- og kontrolopgaver, som tilgodeser miljø- og ressourcehensyn

samt almindelige behov for sundhed, trivsel og sikkerhed i private hjem og i private og offentlige virksomheder. Serviceassistenten skal være i stand til at arbejde individuelt, i grupper og i teams afpasset den konkrete arbejdsituation. Inden for hvert af uddannelsens 4 specialer skal serviceassistenten med effektivitet, fleksibilitet og kvalitet udføre de særlige funktioner, som karakteriserer specialiet.

Målgruppen for de nye serviceuddannelser er unge og voksne, der idag og fremover ønsker at arbejde med brede servicefunktioner i hjemmene, i fritidssektoren og i institutioner og virksomheder. I betragtning af målgruppens størrelse må et niveau på ca. 500 uddannelsesaftaler årligt anses for sandsynligt i begyndelsesfasen. Under forudsætning af at den nuværende arbejdsstyrke inden for serviceområdet uden uddannelse er på 100.000, og at den gennemsnitlige udskiftning af arbejdsstyrken er på 2-3 % om året, kan det på sigt forventes det, at det årlige antal uddannelsesaftaler stiger til 2000-3000. Hertil kommer et uddannelsesefterslæb, som giver behov for særligt tilrettelagt voksenerhvervsuddannelse.

Serviceassistentuddannelsen indgår i rækken af erhvervsuddannelser, og bygger som sådan videre på et almindeligt grundskoleniveau. Uddannelsen forventes at kvalificere til videre uddannelse inden for merkonomuddannelserne, visse erhvervsakademiuddannelser, økonomi- og køkkenlederuddannelsen og de mellemlange videregående social- og sundhedsuddannelser.

Udvalget opfordrer endvidere til, at det faglige udvalg og Undervisningsministeriet følger uddannelsen tæt i begyndelsesfasen, og at der foretages en evaluering af uddannelsen efter ca. 4 år.

Serviceuddannelse inden for hotel- og restaurantsbranchen.

Hotel- og restaurantbranchens organisationer har over for Undervisningsministeriet stillet forslag om etablering af en serviceuddannelse med en varighed på 2 1/2 år.

Den foreslåede uddannelse er specifikt rettet mod branchens virksomheder og har væsentlige fælles indholdselementer med branchens øvrige uddannelser. På denne måde sikres en høj grad af branchekendskab og faglig mobilitet.

Efter branchens skøn vil den årlige tilgang i begyndelsesfasen være ca. 500 uddannelsesaftaler stigende til på sigt 1000-2000.

3. Hvad er service?

3.1. Erhvervskategorisering

Industrisamfundets erhvervskategorisering har siden 1930'erne været baseret på Fischers (kilde 1, Fischer 1939) begreber om de primære-, sekundære- og tertiære erhverv. Produktionssektorerne blev af Fischer inddelt i tre brede grupper med landbrug som det centrale primær-erhverv, industrien som det centrale sekundærerhverv og tertiærerhvervene, som en samlebetegnelse for forskellige tjenesteydende erhverv.

Denne meget brede kategorisering er ikke i sig selv anvendelig for udvalgets analyse af kvalifikations- og uddannelsesbehovet inden for den del af serviceområdet, som omhandler turisme-, fritids- samt det private og offentlige serviceområde. Det er nødvendigt at fokusere yderligere på serviceerhvervenes forskellige områder.

Nedenstående kategorisering af serviceområderne er inspireret af Erhvervsministeriets (kilde 2, Erhvervsfremme Styrelsen, 1994) og Velfærds Kommissionens (kilde 3, Erhvervsministeriet 1995) inddelinger af områderne. Disse er baseret på henholdsvis nationalregnskabsstatistikens tertiære sektor samt FN's ISICinddeling.

Figur 1: Kategorisering af serviceområdet

Kategorisering af serviceydelser

Erhvervs- og Finansiell Service	Velfærdsservice	Husholdnings- og personlig service	Handel-, transport-udlejningsservice
- Advokater - Revisorer - Rådgivende ingeniører - Forsikrings- og pengeinstitutter - Realkreditinstitutioner - Pensionsselskaber	- Uddannelse - Sundhedsvæsen - Offentlig forvaltning og administration - Andre sociale ydelser	- Vedligeholdelse og boliger, biler og husholdningsmaskiner - Hotel og Restauration - Forlystelser og kultur (biografer, video, TV, selvstændige kunstnere, museer, teatre etc.) - Billetbureauer - Turistbureauer - Turistaktiviteter - Rekreation og underholdning - Lønnet hus- og havearbejde - Træningscentre - Fotografer - Solarier - Vaskerier og renserier - Personlig pleje - Frisører - Skønhedssaloner - Børnepasning og lektiehjælp	- Detailhandel - Engroshandel - Post & tele - Persontransport - Biludlejning - Flyttevirksomhed - Budvirksomhed - Sygetransport - Boligudlejning - Videoudlejning - Udlejning af edb- og kontor-maskiner - Vikarbureauer - Vagt- og sikkerhedsbureauer - Udbringning af mad til syge, ældre og handicappede

Kategoriseringen tager ikke stilling til, hvorvidt serviceydelserne er placeret i offentligt eller privat regi. Derimod er det ydelsens karakter, der er det centrale i denne inddeling af serviceområdet.

Uddannelse til en stor del af erhvervene i de 4 kategorier i figur 1 falder uden for dette udvalgs kommissorium. Flere af erhvervene har i forvejen tilbud om uddannelser, hvor service indgår som elementer ved siden af forskellige kerneydelser.

3.2. Servicebegrebet

Begrebet service er vanskeligt at definere entydigt, men det har med tjenester at gøre. Ifølge nudansk ordbog betyder service „gratis tjeneste (især ydet af firma over for dets kunder), kundebetjening". Ifølge Lademanns leksikon betyder service „betjening af andre mennesker".

I dag findes der allerede mange jobs, der indeholder større eller mindre elementer af service forstået som opgaver, hvortil der er knyttet direkte kunde/klient-kontakt. Og

det er ofte ved denne kontakt, at serviceydelsens kvalitet bliver målt.

Servicearbejde kan imidlertid ikke beskrives alene ved kvaliteten i forbindelse med den direkte kunde/klient-kontakt. Servicearbejdet har netop karakter af ofte at være usynligt og komplekst.

I servicearbejdet kan der identificeres 3 delelementer. Et servicearbejde består således teoretisk set af *serviceart*, dvs. typen af arbejde, der skal udføres, af *servicevolumen*, dvs. omfang eller tid, der er til rådighed for udførelsen af arbejdet, og endelig *servicekvalitet*, dvs. den standard, der fastsættes for arbejdets udførelse.

De 3 elementer udgør tilsammen en helhed, som i praksis ikke kan skilles ad. Ændres på et af elementerne i servicearbejdet, får det nødvendigvis indflydelse på mindst et af de andre elementer. En serviceydelse skal derfor udføres med forståelse af samspillet mellem de 3 elementer.

Der vil på serviceområdet i praksis være behov for et differentieret udbud af serviceydelser tilpasset forskellige kundesegmenter og med forskellige priser. Da det ofte drejer sig om, at samme virksomhed skal imødekomme forskellige kunders behov, stilles der krav til service medarbejdere om, at de kan levere ydelser graderet efter den forventede kvalitet og pris. En serviceydelse skal således udføres i forståelse af samspillet mellem serviceopgavens art, volumen og kvalitet, for på den måde at sikre, at kunderne får den ydelse, de betaler for. Servicemedarbejdere må have en sådan grad af forståelse af begreberne kundetilpasning og kvalitetssikring, at de i praksis bliver i stand til at handle i overensstemmelse hermed.

Behovet for køb/brug af serviceydelser afspejler i udpræget grad samfundsudviklingen, herunder ændringer i familiestruktur og livsformer. Kvindernes erhvervsfrekvens og institutionaliserings- og omsorgsgrad i forhold til børn og ældre er med til at bestemme vores behov for service.

På den ene side viser der sig en række behov direkte som betalingsduelig efterspørgsel på privat servicearbejde.

Betalingsduelighed og individuelle præferencer er her det styrende moment.

På den anden side søges en række behov tilfredsstillet gennem serviceydelser stillet til rådighed i offentligt regi. Her er der tale om politisk styrede mål og rammer for behovstilfredsstillelsen.

Grænsefladerne mellem privat og offentlig serviceefterspørgsel udvikler sig til stadighed. Det er derfor ikke muligt entydigt at fastsætte efterspørgslen inden for de 2 sektorer.

3.3. Kendetegn ved service

Serviceaktiviteter - tjenesteydelser inden for serviceerhvervene - beskrives ofte negativt som de aktiviteter, der ikke fremstiller eller bearbejder fysiske genstande. Resultatet af en serviceaktivitet er et serviceprodukt eller en tjenesteydelse. Begrebet service anvendes således såvel om aktiviteten som om produktet.

Der er i disse år en markant tendens til branche- og arbejdsfunktionsglidning inden for serviceområdet. Traditionelle produktionsvirksomheder antager i stadig større omfang karakter af også at være serviceproducerende, og servicevirksomheder medtænker også produkter og materielle varer. Der udføres i stigende grad servicearbejde i alle brancher og sektorer.

Serviceproduktion er således et meget heterogent område, men der gælder dog en række grundlæggende vilkår for serviceproduktion, som bl.a. er kendetegnet ved:

- Service er immateriel
- Produktion og salg sker samtidig
- Service er personbåren
- Service produceres typisk på stedet
- Kvaliteten kan være vanskelig at checke på forhånd

Service er bl.a. karakteriseret ved:

- At service i stigende grad udføres i alle brancher og sektorer

- At mobilitet og jobskifte er naturlige dele af service arbejdet
- At servicearbejdet udføres under forskellige ledelsesformer og forskellige arbejdsorganisatoriske vilkår for den enkelte medarbejder
- At arbejde med service kræver bevægelighed og flexibilitet, idet arbejdet ofte udføres som deltids- og/eller sæsonarbejde, undertiden også med forskudte eller skæve arbejdstider og i kombination mellem 2 eller flere arbejdssteder.

Virksomhedsstrukturen inden for serviceområdet er generelt under udvikling. I dag er det vanskeligt at skelne egentlige servicevirksomheder fra traditionelle produktionsvirksomheder, som tidligere hovedsageligt konkurrerede på selve produktet. Kunder ønsker idag tilpassede ydelser - og „just in time“. Service er i den forbindelse blevet en vigtig konkurrenceparameter i de fleste typer virksomheder.

Der vil sandsynligvis blive etableret mange nye virksomheder på serviceområdet, som vil være karakteriseret ved at være små virksomheder med stor risiko for konkurs/ophør.

De serviceproducerende virksomheder har imidlertid det fælles vilkår, at kundetilpasning og kvalitetsbevidsthed i serviceydelsen er en central konkurrenceparameter. At den rette serviceydelse gives på det rette tidspunkt, til de rette mennesker, på det rette sted er afgørende for virksomhedens fortsatte eksistens.

Det personlige aspekt og de menneskelige ressourcer bag serviceproduktionen er derfor af afgørende betydning. God service er således karakteriseret ved etablering af hensigtsmæssige relationer mellem den serviceproducerende og den serviceforbrugende.

Eftersom serviceydelser ikke kan lagres, må de produceres på stedet, hvor de skal forbruges. Det betyder, at international konkurrence begrænses til direkte investeringer i udlandet. Vi ser eksempler på, at store internationale koncerner som SevenEleven og Scan-Care(ISS) udbyder

serviceydelser på det internationale marked, men som hovedregel kommer arbejdskraften fra det lokale arbejdsmarked.

Det forhold, at service er immateriel, gør det vanskeligt at kontrollere kvaliteten af produkterne, før de købes. Mens mange varer kan inspiceres og testes på forhånd og desuden ofte er masseproduceret, kan køb af serviceydelser ofte være et chancespil præget af manglende information og af variationer i kvaliteten.

Det betyder, at et godt renommé og image er vigtigt for salg af serviceydelser.

Kernen i service er de ovennævnte almene og personlige kvalifikationer. I den professionelle serviceydelse er disse kvalifikationer kombineret med en række specifikke erhvervsrettede kvalifikationer. De almene og personlige kvalifikationer kan derfor ikke ses uafhængigt af de konkrete faglige færdigheder, der knytter sig til konkrete jobfunktioner.

4. Kortlægning af antallet af korttidsuddannede indenfor serviceområdet

På baggrund af Danmarks Statistiks registerbaserede arbejdsstyrke statistik fra 1992 har Undervisningsministeriets datakontor opgjort antallet af beskæftigede fordelt på uddannelse og branche, se tabel 1.

Tabel 1: Opgørelse af antal personer med grundskoleuddannelse som højeste uddannelse, fordelt på brancher. (Kilde 4, Undervisningsministeriets datakontor 1995, se bilag 1).

Uddannelse	Branche												Ialt
	Uoplyst	Landbrug	Industri Byggev.	Engros- handel	Detail- handel	Transport förr. service	Finans: virks.	Administ. Andet	Undervis- ning	Social og sundhed	Forly. Rest. Hotel	Rep.- Vedl. Rengöring	
7. kl. samt uoplyst	5091	47190	60631	13475	16096	34168	4913	18498	15206	52937	13690	12297	294392
8.- 10. klassesettrin	2253	20810	105470	21150	38758	47190	5869	27118	11128	53081	22068	13718	368621

Opgørelsen viser, at der i alt er beskæftiget godt 60.000 personer uden anden skolegang end højst 10. klasse i grundskolen inden for det private serviceområde omfattende forlystelse, restauration og hotel samt reparation, vedligeholdelse og rengöring.

Hertil kommer beskæftigede uden erhvervskompetencegivende uddannelse inden for andre brancher i den offentlige og private sektor. I vilkårlig rækkefølge kan nævnes pedeller, taxachaufförer, beskæftigede i vagttjeneste og redningskorps (f.eks. falckoliner) samt beskæftigede inden for engros- og detailbranchen.

Opgørelsen viser endvidere, at der på det offentlige område inden for social- og sundhed er beskæftiget en ganske betydelig gruppe personer med 10. klasse i grundskolen

som højeste uddannelse. En del af disse arbejder imidlertid med opgaver, som relaterer sig til bistands-, pleje- og omsorgsopgaver og er dermed tæt relateret til social- og sundhedsområder.

En anden del af disse er sandsynligvis beskæftiget med serviceopgaver. Ved hjælp af den fælleskommunale løndatastatistik kan man komme lidt tættere på denne gruppe ansattes beskæftigelse. Alene på det amtskommunale og primærkommunale område er der ansat et antal service medarbejdere svarende til godt 47.000 fuldtidsbeskæftigede, der udfører servicefunktioner, hvortil der ikke idag er knyttet en erhvervsuddannelse, se tabel 2.

Tabel 2: Antal ansatte omregnet til årsværk i udvalgte personalegrupper på det offentlige område. (Kilde 5, Overenskomststatistik 1993 for det fælleskommunale løndatakontor).

1. Amts-/Rådhusbetj/pedeller v. ældreboliger	1498
2. Pedeller/skolebetj + medhj/afløsere	3582
3. Portører/sygehusportører	3897
4. Piccoloer/-liner	197
5. Reng-/husass/køkkenmedarb (Kbhn. og Frb)	4895
6. Rengøringsassistenter (ARF og KL)	18956
7. Husassistenter (ARF og KL)	12617
8. Vaskeripersonale	224
9. Badepersonale	558
10. Hal- og idrætsassistenter	361
11. Serviceassistenter m.fl. v. parkeringskorps	60
12. Biblioteksmedhj+bogbuschauf/ biblioteksbetj	269
Ialt	47114

Herudover er der på det statslige område - tilsvarende det kommunale område - beskæftiget personer med servicejobs. Den umiddelbart tilgængelige statistik på det stats-

lige område viser ikke, hvorvidt de beskæftigede inden for service har en relevant uddannelse. Udvalget har ikke fundet det nødvendigt at fremskaffe mere specifikke oplysninger herom, da der i forhold til det allerede dokumenterede antal kortuddannede er tale om marginaller.

Derudover arbejder en del personer med en almen eller erhvervsgymnasial uddannelse inden for det private serviceområde. Antallet er godt 25.000 (kilde 4, Undervisningsministeriets datakontor 1995) med tyngden inden for forlystelse, restaurant og hotel. De er dog ikke interessante for udvalgets arbejde, da det må antages, at det for størstedelen drejer sig om midlertidig beskæftigelse i forbindelse med et sabbatår fra studierne eller for at samle point til at begynde på en anden uddannelse.

Det væsentlige er, at der kan identificeres en målgruppe på over 100.000 personer, der arbejder inden for serviceområdet uden en erhverskompetencegivende uddannelse.

5. Kortlægning af uddannelsesbehov inden for serviceområdet

5.1. Generelt om betydningen af uddannelse for arbejdskraften

Det er almindeligt erkendt, at det er nødvendigt med uddannelse ud over grundskolen. Folketingets særlige indsats overfor de korttidsuddannede kan ses i det lys.

Denne udvikling - såvel den almindelige holdning som den politiske stillingtagen til befolkningens almene og erhvervsrettede kvalifikationer - bygger på en række analyser. Velfærdskommissionens analyse (kilde 6, Velfærds Kommissionen, 1995) er en blandt disse, som dokumenterer behovet for et generelt uddannelsesløft.

Erik Jørgen Hansen, Socialforskningsinstituttet dokumenterer i sin analyse af uddannelses omfang og betydning i samfundsudviklingen, at uddannelsesniveauet i samfundet generelt er stigende. Nutidens generationer har i gennemsnit langt mere uddannelse end deres forældre. „Som voksen står mange i generationen herefter over for den kendsgerning, at det ikke er det absolutte omfang af uddannelsen, der er afgørende. Selv om flertallet i generationen har mere uddannelse end deres forældre, spiller det ikke nogen rolle i 1990'erne. Om ens egen uddannelse er tilstrækkelig eller ej, skal nemlig ikke måles i forhold til ens forældres uddannelse, men derimod i forhold til uddannelsen hos alle andre i samme generation. I den forstand er det således den relative placering af ens uddannelse, det drejer sig om. „ (kilde 7: Socialforskningsinstituttet, 1995, p. 47)

Velfærdskommissionens analysesammenfatning (kilde 6, Velfærds Kommissionen p.31) peger på, at der vil være en fortsat tendens til en faldende andel af jobs til de kort-

uddannede. Dette kan medføre forstærkede mis-match problemer mellem udbud af og efterspørgsel efter arbejdskraft og højere ledighed blandt de kortuddannede.

At ledigheden er markant højere for personer uden en erhvervskompetencegivende uddannelse end for faglærte eller folk med en videregående uddannelse fremgår aftal fra Danmarks Statistik, som i 1994 har opgjort ledighedsprocenten for ufaglærte, personer med erhvervsfaglig eller videregående uddannelse til henholdsvis 12,7 %, 9,6 % og 4,8 %.(Kilde 8: Danmarks Statistiks statistiske efterretninger, uddannelse og kultur, tabel 1: De 20-59 åriges højeste fuldførte uddannelse, 1994).

Baseret på tal fra 1989 fandt Socialkommissionen i 1992 en ledighedprocent for de tilsvarende persongrupper på henholdsvis 14 %, 7 % og 4 %. Se tabel 3 (kilde 9, Socialkommisionen, 1992).

Tabel 3. Andel ledighedsberørte, gennemsnitlig ledighedsgrad og ledighedsprocenten fordelt på uddannelse, 1989, pct.

	Andel ledighedsberø	Gns. ledighedsgra	Ledighed
Ufaglærte	34	41	14
Erhvervsuddann	22	34	7
Videregående uddannelse	16	37	10
alle	26	37	10

Anm.: Ledighedsberørte er personer, der har været ledige i kortere eller længere tid i løbet af 1989. Ledighedsgraden angiver, hvor stor en del af året, de har været ledige. Ledighedsprocenten opstår ved at gange antal ledighedsberørte med ledighedsgraden og sætte det i forhold til personer på arbejdsmarkedet. Herved er ledige omregnet til helårsledige. Personer på arbejdsmarkedet er afgrænset anderledes end den officielt opgjorte arbejdsstyrken. Som tidligere nævnt, er studerende, førtidspensionister og efterlønsmodtagere ikke

med blandt personer på arbejdsmarkedet, uanset om de er i beskæftigelse eller ikke.

Kilde: Registersamkøring foretaget af Danmarks Statistik og Dokumentation nr. 7, Socialkommissionen sekretariat, 1992.

Tabel 3 viser endvidere, at „den højere ledighed for ufaglærte dækker over, at ufaglærte er ledige i en længere del af året, ligesom også en større del af gruppen bliver berørt af ledighed i løbet af året." „En af forklaringerne på den skæve fordeling af ledigheden er, at arbejdsgiverne med de gældende lønninger i mange tilfælde foretrækker personer med en erhvervsfaglig eller videregående uddannelse fremfor ufaglærte. Herved opstår den såkaldte ‘gøgeungeeffekt’, hvor uddannet arbejdskraft ansættes i stillinger, som tidligere blev varetaget af personer med mindre uddannelse." (Kilde 9, Socialkommissionen 1992, side 140).

Uddannelse har også betydning for arbejdskraftens tilknytning til arbejdsmarkedet. Siden begyndelsen af 80'erne har der været en markant stigning i gruppen af marginaliserede og permanent offentligt forsørgede. Ligeledes er der en stor gruppe personer, som har en løs tilknytning til arbejdsmarkedet.

Tabel 4: Arbejdsmarkedsgrupperne fordelt på uddannelse i 1991 i pct. Der sondres mellem personer uden kompetencegivende uddannelse (IKU), personer med erhvervsfaglig kompetencegivende uddannelse (EKU) og personer med videregående uddannelse (KVU), (MVU) eller (LVU). (Kilde 10, Velfærds Kommissionens Sekretariat, p. 16).

	IKU	EKU	KVU	MVU	LVU	Ialt
Kerne. ...	38,0 (54,5)	40,5 (74,3)	4 (76,7)	12,8 (84,7)	4,7 (84,1)	100,0
Løs til. ...	53,3 (13,6)	36,4 (11,9)	2,6 (8,7)	5,1 (6,0)	3,0 (9,7)	100,0
Margi....	71,9 (9,4)	22,2 (37)	2,5 (4,4)	2,7 (1,6)	0,7 (1,2)	100,0
Off. or....	70,6 (15,5)	23,6 (6,6)	0,9 (2,8)	4,4 (4,4)	0,4 (1,2)	100,0
Alt. For...	62,4 (7,1)	23,8 (3,5)	4,9 (7,4)	6,2 (3,3)	2,7 (3,9)	100,0
Ialt...	(100,0)	(100,0)	(100,0)	(100,0)	(100,0)	(100,0)
18-66 årige	46,5	36,3	3,5	10,1	3,7	100,0

Det fremgår af tabel 4, at der er en klar overvægt af ufaglærte i gruppen af marginaliserede og permanent forsørgede. Ligeledes er faglærte og videregående uddannede klart overrepræsenterede i kernearbejdsstyrken.

Det synes således at være veldokumenteret, at det generelle uddannelsesniveau i samfundet er stigende, og at uddannelse har en afgørende betydning for arbejdskraftens tilknytning til arbejdsmarkedet.

5.2. Behovet for uddannelse inden for serviceområdet

5.2.1. Udviklingen inden for serviceområdet

I debatten om dansk erhvervslivs konkurrenceevne og fremtidsmuligheder er serviceområdet gentagne gange blevet trukket frem som en af de sektorer i dansk erhvervsliv, der fremover bør tildeles større erhvervspolitisk opmærksomhed. Der er således vedholdende forventninger

om, at det er inden for servicesektoren, at de største beskæftigelsesmæssige og økonomiske ændringer vil finde sted.

Beskæftigelsestilvæksten inden for den del af serviceydelserne, der er rettet mod de private husholdninger, har i Danmark, i modsætning til en lang række lande vi normalt sammenligner os med, været yderst beskeden gennem de seneste 30 år (kilde 3, Velfærdskommissionens Sekretariat, ECON-analysen, 1995).

At der generelt har været en lav beskæftigelsestilvækst i Danmark inden for de serviceproducerende virksomheder, der benytter arbejdskraft uden eller med beskeden formelle erhvervsrettede kvalifikationer, eller virksomheder, der konkurrerer med „sort arbejde“ eller „gør det selv arbejde“, kan tilsyneladende i en vis udstrækning forklares med stabile og moderate lønforskelle.

Konklusionerne fra rapporter fra Erhvervsministeriet (kilde 2, Erhvervsfremme Styrelsen, 1994) og Velfærdskommissionen (kilde 3, Velfærdskommissionens sekretariat, 1995) peger på, at der er vækst- og beskæftigelsespotentialer inden for de erhverv, som producerer serviceydelser. Analysen fra Erhvervsministeriet sætter tal på, nemlig en vækst svarende til 100-125.000 nye arbejdspladser frem til år 2003 (kilde 2, Erhvervsfremme Styrelsen, 1994). En sådan beskæftigelsesmæssig fremgang, konkluderer analysen, er betinget af en politisk fokusering på samspillet mellem fremstillingsindustri og service, privat og offentlig service samt formel og uformel økonomi.

Der har været et sådant politisk fokus på serviceområderne de seneste år. Den politiske interesse samler sig om, hvorledes det beskæftigelsesmæssige potentiale i sektoren kan udnyttes, således „at der kan skabes nye jobområder, der på en gang bremser marginaliseringen, reducerer den samlede arbejdstid for de erhvervsaktive, der ønsker mere fritid, samt reducerer aktiviteten i den uformelle del af økonomien. Sådanne jobområder findes muligvis inden for dele af servicesektoren, der retter sig mod de private husholdninger.“(kilde 3, Velfærdskommissionens sekre-

tariat, Den lokale efterspørgsel efter forbrugsservice, 1995, p16.)

5.2.2. Beskæftigelses- og uddannelsesforhold i serviceerhvervene

Det fremgår af nedestående tabel 5, at arbejdskraften inden for serviceerhvervene har en markant løsere tilknytning til arbejdsmarkedet i forhold til andre erhverv.

Relativt set har serviceerhvervene den største andel afløst tilknyttet eller marginaliseret arbejdskraft og den mindste andel af kernearbejdsstyrken.

Tabel 5: Gruppernes seneste branchetilhørsforhold opgjort i 1991 i pct. Kilde 10, Velfærdskommissionens sekretariat, 1995, p. 18). Tallene i parentes angiver den relative fordeling af gruppernes seneste branchetilhørsforhold.

	Offentlig sektor	Varepro erhverv	Handel og transport	Finansiell sektor	Service-erhverv i øvrigt	Antal år uden job Gns. 80/91	Aldrig haft et job	Ialt
Kerne....	29,5 (71,2)	27,5 (70,8)	19,6 (72,2)	8,9 (82,6)	14,3 (51,5)	0,06	0,0	100
Løs til. ...	23,8 (10,3)	30,5 (140)	19,3 (12,7)	4,0 (5,6)	21,8 (16,7)	0,86	0,0	100
Marigi....	28,8 (6,3)	15,0 (3,5)	10,9 (3,7)	2,4 (1,9)	27,6 (10,8)	3,78	15,4 (16,8)	100
Off.for....	24,0 (8,9)	22,8 (8,9)	12,4 (7,0)	3,4 (4,8)	11,2 (7,3)	6,49	26,1 (47,3)	100
Alt. For...	17,2 (3,3)	13,5 (2,8)	15,4 (4,5)	5,6 (4,1)	11,3 (3,8)	6,40	37,1 (34,9)	100
Ialt..	(100,0)	(100,0)	(100,0)	(100,0)	(100,0)	(100,0)	(100,0)	(100)

Anm: Ledighedslængden er beregnet som de enkelte gruppers gennemsnitlige ledighedslængde opgjort i 1991. Da UDA-databasen kun går tilbage til 1980, er oplysninger om ansættelsesforhold mv. før dette år ikke medtaget.

I tabellen er der foretaget en relativ fordeling af gruppernes - dvs. kernearbejdskraften, de løst tilknyttede, de marginaliserede og de hhv. offentligt og alternativt forsørgede - seneste branchetilhørsforhold.

„Kun godt 61 % af de, der sidst havde beskæftigelse i sektoren, tilhører kernearbejdsstyrken, og hele 27,6 % af

de marginaliserede i 1991 havde haft deres seneste job i et serviceerhverv. Den relativt høje andel af personer med en løsere tilknytning til arbejdsmarkedet på knap 17 % i denne sektor kan bl.a. skyldes en overvægt af erhverv med udpræget sæsonbeskæftigelse.", (kilde *ibid.*, p. 17-18).

Skønt andelen af ansatte i servicesektoren uden kompetencegivende uddannelse er faldet med knap 7 procentpoint i løbet af 80'erne, udgør denne gruppe i 1991 godt 46 % og er stadig højere end gennemsnittet i alle sektorer tilsammen, jvf. tabel 6.

*Tabel 6: Udviklingen i beskæftigelsesandele fordelt på sektorer, faggrupper og uddannelser, (kilde *ibid.*, p. 42).*

	Alle sektorer		Offentlig		Varepro.		Service	
	1980	1991	1980	1991	1980	1991	1980	1991
Ufaglærte	26,7	21,6	31,5	20,0	34,7	29,2	17,0	17,9
Faglærte	13,3	11,9	2,4	2,3	30,6	27,8	9,6	7,6
LF	27,7	29,2	31,7	34,8	11,5	14,3	36,7	35,2
HF	21,5	26,6	31,6	34,9	13,0	16,0	19,9	24,6
Øvrige	10,5	10,7	2,7	2,0	10,2	12,6	16,9	14,8
Ialt	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
IKU	53,7	44,4	47,8	34,6	59,9	48,8	52,8	46,2
EKU	31,6	36,7	23,2	27,9	33,5	40,9	35,9	38,7
KVU	2,6	3,5	3,0	4,4	2,5	3,5	2,4	3,1
MVU	9,0	11,2	20,5	25,9	3,2	4,3	5,9	7,8
LVU	3,0	4,1	5,5	7,3	1,0	1,5	3,0	4,2
Ialt	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Beskæftigelses- og uddannelsesforholdene på serviceområdet er altså karakteriseret ved, at en forholds­mæssig stor del af arbejdskraften har mindre tilknytning til arbejdsmarkedet og mindre uddannelse end arbejdskraften inden for andre erhverv.

5.2.3. Teknologiens betydning for servicebeskæftigelse

Mange typer service er idag - som tidligere - meget arbejdskraftintensive, men det er karakteristisk, at kapitalkravet generelt er stigende inden for området.

Kapitalintensivt udstyr som f.eks. IT-udstyr vinder i stadig stigende grad frem - også inden for serviceområdet. Den ny teknologi rummer såvel beskæftigelsesmæssige udviklingsmuligheder som risiko for overflødigiggørelse af arbejdskraft.

På den ene side kan fortrolighed med anvendelse af teknologisk udstyr øge produktiviteten og forbedre kvaliteten f.eks. ved en højere grad af leveringsdifferentiering af serviceydelserne.

På den anden side kan teknologi medvirke til at overflødigiggøre arbejdsfunktioner og dermed mindske behovet for arbejdskraft i serviceerhvervene.

5.2.4. Kvalifikationskrav til ansatte i servicevirksomheder

I forbindelse med velfærdskommissionens analyser er der foretaget en kvalitativ undersøgelse af servicevirksomheders kvalifikationskrav til de ansatte. (Kilde 11, Erhvervsministeriet, 1995). Undersøgelsen omfatter 6 store virksomheder, hvorfor den ikke er repræsentativ for området som helhed.

De undersøgte virksomheder er optaget af, hvorvidt det er muligt at få personale med den rette holdning til jobbet. Det er nødvendigt, fordi mange af jobmulighederne er kunderettede, og det kræver, at de ansatte er serviceorienteret, dvs. har:

- kundeorienteret indstilling, dvs. lyst til at have en venlig og engageret kontakt med kunder
- evne til fleksibel og hurtig kundebetjening
- tillids- og sikkerhedsskabende adfærd
- præsentabel fremtoning
- kvalitetsorienteret indstilling, dvs. positiv og omhyggelig holdning overfor arbejdet

- sans for selvstændigt ansvar for opgaveløsning
- smidighed og samarbejdsevner
- vilje til at repræsentere virksomhedens image
- interesse for at lære
- servicejobserfaring

Det er karakteristisk, at virksomhederne lægger vægt på de „personlige“ kvalifikationer som forudsætningsgrundlag for medarbejderne i servicejob, mens de peger på oplæring i virksomhederne af de specifikke virksomhedsrettede kvalifikationer.

Der er endvidere tale om job, hvis primære karakteristika er, at de er kundeorienterede og dermed kræver et højt niveau med hensyn til serviceorientering, men mindre krav til indsigt i det specifikke produktionsområde.

Serviceopgaverne er af meget forskellig og varieret art både i den enkelte virksomhed og virksomhederne imellem. Det samlende element er, at der er tale om serviceydelser.

5.3. Samlet vurdering af behovet for uddannelse inden for serviceområdet

På baggrund af gennemgangen i afsnit 5.1., som dokumenterer betydningen af uddannelse for arbejdskraften generelt, og afsnit 5.2., som beskriver beskæftigelses- og uddannelsesforholdene inden for serviceområdet, kan der opstilles følgende indikatorer for at supplere uddannelsestilbuddene inden for sektoren.

- Serviceområdet er karakteriseret ved at have en mindre andel af kernearbejdskraft sammenlignet med andre store beskæftigelsesområder. Uddannelse har en direkte betydning for arbejdskraftens tilknytning til arbejdsmarkedet.
- Ansatte i serviceerhvervene har i forhold til andre erhverv den største risiko for marginalisering. Marginaliseringen på arbejdsmarkedet hænger direkte sammen med et lavt uddannelsesniveau.
- Andelen af ansatte uden uddannelse er højere i service sektoren end gennemsnittet i alle sektorer under et.

- Den generelle teknologiske udvikling i samfundet stiller krav om øget uddannelse - også inden for serviceområdet.
- Gennem de sidste 10 år har der været en tendens til at ansætte medarbejdere med højere kvalifikationer inden for serviceområdet.
- Den øgede fokus på kvalitet inden for service stiller yderligere kvalifikationskrav til medarbejderne.

Når man sammenligner beskæftigelses- og uddannelsesforholdene på serviceområdet med andre erhverv, der uddanner faglært arbejdskraft, er der grund til at antage, at etablering af erhvervsuddannelsesmuligheder kan forøge kernearbejdskraften inden for serviceområdet. Hermed vil en erhvervsuddannelse medvirke til at udvikle et godt arbejdsliv for den enkelte og samtidig imødekomme virksomhedernes ønske om at udvikle konkurrenceevnen gennem kvalitet og fleksibilitet.

6. Funktionsprofiler for servicearbejde

Det samlede turisme-, fritids- og private og offentlige serviceområde udgør et meget varieret og komplekst erhvervsområde, der dækker rengørings- og vedligeholdelsesfunktioner, turisme- og fritidsrelaterede funktioner samt opsyns-, køkken- og distributionsfunktioner.

Det er i kapitel 4 dokumenteret, at over 100.000 personer med grundskolens 10. klasse som højeste uddannelse i dag er beskæftiget inden for denne del af servicesektoren.

Sammenholdes dette med, at kortuddannede generelt har en højere grad af ledighed og marginalisering end personer med erhvervsuddannelse eller videregående uddannelse, er det ikke overraskende, at netop disse serviceerhverv har relativt vanskeligt ved at fastholde en kernearbejdskraft.

Disse forhold peger i retning af, at erhvervsuddannelsesmuligheder på serviceområdet kan være med til på den ene side at kvalificere arbejdet i sektoren og på den anden side at forbedre de ansattes muligheder for at fastholde tilknytningen til arbejdsmarkedet.

Medarbejdere med deltidsarbejde eller sæsonarbejde forøger gennem uddannelse alt andet lige muligheden for at opnå fast fuldtidsbeskæftigelse eventuelt ved kombination af flere job.

I et forsøg på at komme tættere på beskrivelsen af en anvendelig og attraktiv uddannelsesmulighed tegnes herafter funktionsprofiler for servicemedarbejdere.

Udgangspunktet er, at service relaterer sig til alle sfærer af vort liv i dagligdagen. Forventningerne til service er bl.a. bestemt af, hvilken sfære serviceydelsen er knyttet til og på

hvis initiativ, den gives. Kravene til serviceydelser er således forskellige, afhængig af om ydelsen finder sted i forbindelse med hjemmelivet, fritidslivet eller arbejdslivet. Funktionsprofilerne har hver for sig nogle karakteristika, som er knyttet hertil. De har imidlertid også en række fællestræk, som er betinget af, at serviceydelserne uanset de forskellige funktionsområder har grundlag i en fælles serviceforståelse.

Servicefunktionerne knyttet til hjemmesfæren er karakteriseret af, at ydelsen udføres i den enkeltes eller familiens private domæne. Serviceydelsen er derfor individualiseret og kræver en høj grad af tilpasning i forhold til de aktuelle muligheder og behov.

Funktionsprofilen er almindelig, individuel husførelse, herunder:

- rengøring
- vask og vedligeholdelse af tøj
- indkøb
- madlavning
- lettere havearbejde

Konkrete jobeksempler:

1. Hjemmeservicemedarbejderen hjælper den ældre velfungerende enkemand med at holde huset. Hans kone har hidtil passet hjemmet, som er møbleret med værdifulde, sarte møbler. Han har desuden brug for hjælp til forberedelse og tilberedning af mad til gæster 3-4 gange om måneden.

2. Den travle udearbejdende familie med småbørn har også brug for en hjemmeservicemedarbejder til at gøre rent, vaske, stryge og købe ind. Familien ønsker at leve økologisk, så hjemmeservicemedarbejderen må have viden og erfaring med økologiske produkter.

Serviceydelserne knyttet til fritidssfæren er karakteriseret af, at de henvender sig til personer, som optræder som kunder i forlystelses- og motionsvirksomheder samt hoteller og restauranter. Kunden frekventerer en virksomhed, hvor der udbydes en vifte af serviceydelser, der kan vælges imellem. Måske med en vis grad af individuel tilpasningsmulighed.

Funktionsprofilen er oplysning, aktivering og almindelig rengøring og vedligeholdelse, herunder:

- vejledning
- information
- oprydning, rengøring og vedligeholdelse

Konkrete jobeksempler:

1. En servicemedarbejder på banegården, i lufthavnen eller i kulturhuset, der hjælper folk på rette vej og informerer de rejsende om forskellige aktivitetsmuligheder.
2. Servicemedarbejderen i vandland eller i svømmehallen, der indgår i livredderteamet, holder opsyn, hjælper børn og andre med særlige behov og giver almindelig vejledning. Naturligvis sørger serviceassistenten også for, at omgivelserne er pæne og rene, og at de lever op til moderne hygiejnisk og sundhedsmæssig standard.
3. Servicemedarbejderen på campingpladsen hjælper folk til rette, holder orden ved køkken- og bade faciliteter samt informerer om lokale forhold, natur og kulturtilbud.
4. Servicemedarbejderen på hotellet hjælper gæster til rette, klargør værelser, rengør aktivitetsfaciliteter samt forbereder og serverer lettere måltider.

Serviceydelserne knyttet til arbejdssfæren er karakteriseret af, at den er rettet mod aktiviteterne i f.eks. skoler, institutioner, hospitaler og virksomheder. Ydelsen kan være knyttet til enkeltpersoner, grupper eller virksomheden som helhed.

Funktionsprofilen er rengøring og vedligeholdelse, distribution samt oplysning, herunder:

- rengøring
- køkken, kantine og serveringsopgaver
- intern bud, transport og kommunikation
- reception/modtagelse

Konkrete jobeksempler:

1. Servicemedarbejderen holder lokaler pæne og rene og varetager mindre vedligeholdelses- og reparationsopgaver. Han/hun gør klar til og rydder ud efter møder, forestår kopiering-, opfyldnings- og distributionsopgaver, betjener telefoner og varetager almindelige vejlednings- og oplysningsopgaver bl.a. overfor husets gæster og nye medarbejdere.
2. Servicemedarbejderen forbereder konferencefaciliteter, herunder rengøring, kopiering samt lettere anretning og servering. Servicemedarbejderen kan medvirke ved produktion og salg af fastfoodprodukter.
3. Servicemedarbejderen arbejder på en hospitalsafdeling eller en institution, hvor han/hun står for rengørings-, køkken- og serveringsopgaver. Servicemedarbejderen varetager desuden opgaver i forhold til løft og transport af patienter og kører varer til og fra afdelingen. Endvidere viser serviceassistenten patienter og pårørende til rette i afdelingen.

6.1. Fællestræk ved funktionsprofilerne

Fælles for de skitserede servicemedarbejderprofiler er en grundlæggende serviceforståelse. Den er karakteriseret ved:

- parathed til at hjælpe andre

- opmærksomhed over for andres behov
- gode kommunikations- og samarbejdsevner
- selvstændig og flexibel praktisk/konkret problemløsning
- kvalitetsbevidsthed

En serviceydelse indeholder to aspekter, som i produktet og processen ikke kan adskilles. Det drejer sig dels om det konkrete arbejde, der udføres, dels af måden arbejdet udføres på.

En professionel serviceydelse forudsætter 2 sæt af kvalifikationer, de almene personlige kvalifikationer og de specifikke erhvervsrettede kvalifikationer.

Begge sæt af kvalifikationer udgør en servicemedarbejders faglighed, idet de gensidigt betinger og beforder hinanden.

De almene personlige kvalifikationer betegnes ofte de „bløde kvalifikationer“, og de danner basis for servicemedarbejderen. Initiativ, selvstændighed, ansvarlighed, samarbejdsevne, kreativitet og fleksibilitet er eksempler på personlige kvalifikationer. Sådanne kvalifikationer er funderet i et bredt vidensgrundlag koblet til en holdningsmæssig platform.

Det er kvalifikationer, som sætter en servicemedarbejder i stand til at arbejde på tværs af den traditionelle måde at organisere servicearbejde på. Fremover skal en servicemedarbejder f.eks. både gøre rent, vedligeholde og vejlede. Hertil kommer, at der kan blive tale om opgaver, der ikke tidligere er blevet løst med den beskrevne opgave- og medarbejderprofil.

Servicemedarbejderen skal kunne arbejde proces- og problemorienteret med en god portion konduite efter almene, etiske og kulturelle værdier.

Servicemedarbejderen skal have en grundlæggende forståelse for samspillet mellem individ, virksomhed og samfund.

De specifikke erhvervsrettede kvalifikationer kaldes ofte de „hårde kvalifikationer“, og de er selvsagt vigtige og nødvendige for servicemedarbejderen. Han/hun skal have et videns- og færdighedsmæssigt bredt fundament indenfor rengøring (midler og metoder), miljø (kendskab og bevidsthed), kost og ernæring, hygiejne, ergonomi, sundhed og sikkerhed, materialelære- og behandling, grundlæggende husgerning, regnskab og edb.

Servicemedarbejderen i år 2000 udvikler, registrerer og anvender viden inden for sit virkefelt ved hjælp af moderne elektroniske kommunikationsværktøjer. Hertil kommer, at teknikkerne i servicearbejdet fornyes konstant, og det stiller krav til serviceassistentens faglige forudsætninger.

7. Udvalgets indstilling

Udvalget har i drøftelserne om brede serviceuddannelser diskuteret 2 former for bredde. Det drejer sig dels om bredde i forhold til den samlede servicesektor, dels om bredde i forhold til de enkelte brancher. Hotel- og restaurantbranchen udgør en sådan større afgrænset branche. Ifølge udvalgets undersøgelse af beskæftigede uden erhvervsuddannelse er netop denne branche den største inden for det private serviceområde.

For at tilgodese behovet for brede og fleksible uddannelser såvel i hotel- og restaurantbranchen, som i servicesektoren som helhed indstiller udvalget, at der etableres 2 serviceuddannelser inden for erhvervsuddannelseslovens rammer.

7.1. Serviceuddannelse inden for hotel- og restaurantbranchen

Parterne inden for hotel- og restaurantbranchen har over for ministeriet stillet forslag til en serviceuddannelse, som dækker de servicefunktioner, branchen har behov for. Forslaget har en væsentlig uddannelsesmæssig sammenhæng med branchens 5 allerede etablerede uddannelser. Hermed er intentionen at skabe øget mobilitet i takt med branchens udvikling.

Udvalget indstiller, at der etableres en brancherettet bred serviceuddannelse inden for hotel- og restaurantområdet, som dækker de serviceområder, branchen har stillet forslag om. Udvalget foreslår i forlængelse heraf, at Undervisningsministeriet i samarbejde med det faglige udvalg på sædvanlig vis færdiggør uddannelsesforslaget.

7.1.1. Beskrivelse af en serviceuddannelse indenfor hotel- og restaurantbranchen

Efter forslaget varer uddannelsen 2 1/2 år og har fælles 2. skoleperiode med de øvrige erhvervsuddannelser inden

for hotel- og restaurantbranchen, dvs. uddannelse til kok- og smørrebrødsjomfru, tjener, receptionist, køkken-assistent og cafeteriaassistent.

Hensigten med en fælles 2. skoleperiode er at sikre en høj grad af branchekendskab og faglig mobilitet.

Efter forslaget er det uddannelsens mål, at hotelservice-assistenten har et grundlæggende kendskab til køkken-, restaurant- og hotelbranchen samt en grundlæggende viden om serviceydelser. Hotelserviceassistenten skal kunne arbejde selvstændigt og i samarbejde med andre. Hotelserviceassistenten skal kunne varetage grund- og specialrengøring inden for hotel- og restaurantområdet med en høj hygiejnisk standard og ren- og vedligeholde inventar, armaturer, rumbeklædning etc. korrekt. Hotelserviceassistenten skal kunne klargøre værelser, møde- og konferencelokaler mv. skal kunne servere morgenmad, tilberede og sælge fastfoodprodukter samt kunne servicere gæster og turister ud fra kendskab til almindelige servicebegreber og etiske regler. Hotelserviceassistenten skal i øvrigt kunne påtage sig dagligt servicearbejde på hotel- og restaurantområdet, gæstebetjening, salg m.v.

Efter branchens skøn vil den årlige tilgang i begyndelsesfasen være ca. 500 uddannelsesaftaler stigende til på sigt 1000-2000.

7.2. Serviceuddannelse inden for den samlede servicesektor

Udvalget indstiller, at der etableres en bred grundlæggende serviceassistentuddannelse, der på den ene side tiltrækker unge og forbedrer ansattes muligheder for at fastholde tilknytningen til arbejdsmarkedet, og på den anden side medvirker til at kvalificere arbejdet i service-sektoren som helhed.

Serviceområdet er karakteriseret ved en høj grad af deltids- og sæsonarbejde. I den forbindelse har udvalget diskuteret, hvorvidt det er muligt at tilrettelægge erhvervsuddannelser på nedsat tid inden for erhvervsuddannelseslovens rammer.

Loven åbner muligheder for, at der i særlige tilfælde kan ske en forlængelse af uddannelsestiden som følge af nedsat arbejdstid. Loven åbner ligeledes mulighed for, at der kan indgås kombinationsaftaler med flere virksomheder. Udvalget er imidlertid bekendt med, at denne mulighed kun anvendes i begrænset omfang (se bilag 3).

Udvalget opfordrer Undervisningsministeriet til nærmere at undersøge muligheder og eventuelle barrierer for gennemførelse af uddannelse på nedsat tid, herunder eventuelle retslige eller praktiske begrundede barrierer for anvendelsen af kombinationsaftaler.

Landsorganisationen i Danmark tilkendegiver, at de ikke kan støtte erhvervsuddannelser på deltid.

Dansk Arbejdsgiverforening, Arbejdsgiverforeningen for Handel, Transport og Service samt Kommunernes Landsforening tilkendegiver, at eliminering af eventuelle barrierer for erhvervsuddannelser på deltid anses for at være af betydning for antallet af praktikpladser på serviceområdet som helhed.

7.2.1. Beskrivelse af en bred serviceassistentuddannelse

Udvalget foreslår nedenstående skitse til rammerne for en bred serviceassistentuddannelse.

Udvalget opfordrer endvidere til, at det faglige udvalg og Undervisningsministeriet følger uddannelsen tæt i begyndelsesfasen, og at der foretages en evaluering af uddannelsen efter ca. 4 år.

Formålet med uddannelsen er, at eleven gennem skoleundervisning og praktikuddannelse opnår kompetence som serviceassistent med valgt speciale som henholdsvis hjemmeserviceassistent, hospitalsserviceassistent, fritidsserviceassistent eller serviceassistent i virksomheder.

Forslaget omfatter en 2 1/2 år lang uddannelse tilrettelagt som vekseluddannelse efter følgende uddannelsesmodel:

Praktik	2. skoleperiode	Praktik	3. skoleperiode	praktik	4. skoleperiode	Praktik	5. skoleperiode	Praktik
1. skoleperiode	20 uger		10 uger		10 uger		5 uger	

Uddannelsen kan indledes enten med praktik - hvis eleven har en uddannelsesaftale - eller på skole. Eleverne kan vælge at indlede uddannelsen med en 1. skoleperiode med en flexibel varighed på mellem 5-40 uger. Eleverne kan ligeledes vælge at starte direkte på 2. skoleperiode.

Voksne over 25 år med relevant erhvervserfaring kan gennemføre uddannelsen med afkorting af uddannelses-tiden. Et særligt voksenerhvervsuddannelsesforløb med udgangspunkt i de voksnes forudsætninger og behov foreslås beskrevet af det faglige udvalg.

Udvalget foreslår 4 specialer ?ned følgende profiler:

Hjemmeserviceassistent: Iværksætteri, rengøring og husførelse, edb, logistik og regnskab, jura og forsikring.

Hospitalserviceassistent: Hospitalshygiejne og -infektioner, hospitalsrengøring, etik og moral, sygdomslære, løfteteknik.

Fritidsserviceassistent: Kulturforståelse, sportsaktivitet, teknisk sprog, turistlære & markedsføring, oprydning & rengøring, overvågning.

Serviceassistent i virksomheder: Erhvervs- og institutionsrengøring, kantinefunktioner, distribution, sikkerhed, edb, logistik og regnskab.

Kommunernes Landsforening kan give sin støtte til udvalgets analyse af generelle relevans af nye uddannelsesinitiativer på serviceområdet samt give sit tilsagn om at serviceassistentuddannelsen med de foreslåede specialer igangsættes.

Dog finder landsforeningen:

- at en realistisk vurdering er, at det primære behov for uddannelsen skal findes på det private arbejdsmarked, mens behovet på det kommunale arbejdsmarked vil være meget begrænset. Det reelle behov for serviceassistenter i kommunerne bør dog undersøges nærmere,
- at der bør ske en nærmere afklaring af, hvordan praktikpladserne skal findes og finansieres,
- at der skal arbejdes på at finde en løsning, der indebærer, at der ikke påføres kommunerne en urimelig økonomisk belastning som følge af eventuelle uddannelseskrav fra eksisterende personalegrupper inden for de kommunale serviceområder,
- at det kommunale ældreområde ikke inddrages som beskæftigelsesområde for serviceassistenterne.

Repræsentanterne for Dansk Arbejdsgiverforening, Dansk Handel og Service, Arbejdsgiverforeningen for Handel, Transport og Service samt Hotel-, Restaurant- og Fritidserhvervenes Arbejdsgiverforening kan ikke anbefale forslaget om oprettelse af et uddannelsesspeciale som hjemmeserviceassistent inden for den private sektor i en bred grundlæggende serviceuddannelse. Den private hjemmeservice er stadig et nyetableret erhverv, der er helt afhængig af en støtteordning, der i dag ikke er permanentgjort. Virksomhedsstrukturen er kendetegnet ved meget små, ofte enkeltmandsvirksomheder, der i den nuværende situation ikke kan påtage sig en uddannelsesforpligtelse, der rækker flere år frem. Arbejdet udføres som regel alene, og der er ofte tale om deltidsarbejde, hvilket kan være uforeneligt med erhvervsuddannelseslovens oplærings- og ansættelsesbestemmelser. Hjemmeserviceerhvervet bør have lejlighed til at udvikle sig til et permanent erhverv med strukturmæssige og økonomisk stabile virksomheder, inden der etableres erhvervsuddannelse inden for området.

Formanden, repræsentanterne udpeget af Landsorganisationen i Danmark, Kommunernes Landsforening, Peter Plougmann, Jørn Grønkjær Jensen og repræsentanten fra Undervisningsministeriet finder det risikabelt ikke at etablere uddannelsestilbud rettet mod hjemmeserviceområdet, idet der i løbet af få år kan udvikle sig en betydelig mangel på uddannet arbejdskraft på dette område. Som konsekvens heraf er der en betydelig risiko for, at dele af social- og sundhedssektoren vil blive tappet for uddannet arbejdskraft.

Målet med uddannelsen er, at serviceassistenten selvstændigt kan planlægge, tilrettelægge og udføre varierede, grundlæggende rengørings- og vedligeholdelsesopgaver, tilberednings- og betjeningsopgaver samt sikkerheds- og kontrolopgaver, som tilgodeser miljø- og ressourcehensyn samt almindelige behov for sundhed, trivsel og sikkerhed i private hjem og i private og offentlige virksomheder. Serviceassistenten skal være i stand til at arbejde individuelt, i grupper og i teams afpasset den konkrete arbejdsituation. Inden for hvert af uddannelsens 4 specialer skal serviceassistenten med effektivitet, fleksibilitet og kvalitet udføre de særlige funktioner, som karakteriserer specialet.

En skitse til uddannelsens indhold er beskrevet i bilag 2. Uddannelsens konkrete indhold fastlægges af det faglige udvalg. Ifølge §38 er det således det faglige udvalg, der bestemmer uddannelsens varighed og struktur, mål og øvrige rammer for indhold, bedømmelsesplan og praktikuddannelse.

Det faglige udvalg træffer endvidere afgørelse med hensyn til valg af grundfag, godkendelse af praktikvirksomheder samt afkortning eller forlængelse af uddannelsestiden.

Der henvises i øvrigt til „Lov om erhvervsuddannelse nr. 211 af 5. april 1989.“

Indstillingen om en serviceassistentuddannelse konkretiseres i følgende 10 punkter jævnfør § 2 stk. 1 i bekendt-

gørelse nr. 87 af 12. februar 1990 om erhvervsuddannelser:

1) Fagligt udvalg er Det Faglige Udvalg for Serviceassistentuddannelsen. Dette udvalg er paritetisk sammensat med repræsentanter fra arbejdsgiver- og arbejdstagerorganisationer.

Efter behov kan det faglige udvalg nedsætte et eller flere underudvalg i forbindelse med uddannelsens specialer.

Uddannelsens formål er, at eleven gennem skoleundervisning og praktikuddannelse opnår kompetence som serviceassistent med valgt speciale som henholdsvis hjemmeserviceassistent, hospitalsserviceassistent, fritidsserviceassistent eller serviceassistent i virksomheder.

2) Uddannelsen skal tilbydes unge og voksne, der ønsker en uddannelse for at kunne varetage brede servicefunktioner inden for såvel det offentlige som det private arbejdsmarked. Funktionsområderne vil bestå af servicering i hjemmet, herunder rengøring, vask, indkøb, lettere madlavning samt lettere havearbejde, servicering i fritidssektoren, herunder almindelig vedligeholdelse, oplysning og aktivering af kunder/brugere af forlystelse, rejse- og motionsvirksomhed, servicering på arbejdspladsen - institutioner og virksomheder - herunder rengøring, reception, intern transport og kommunikation.

Eleverne forventes efter endt uddannelse at kunne søge videre uddannelse inden for merkonom- og teknonomuddannelserne, visse erhvervsakademiuddannelser, økonoma- og køkkenlederuddannelsen og de mellemlange videregående social- og sundhedsuddannelser.

3) Den foreslåede uddannelse afløser ikke nogen nuværende erhvervsuddannelse eller andre erhvervsrettede ungdomsuddannelser. Området har hidtil alene været dækket af en række efteruddannelseskurser for voksne under Lov om Arbejdsmarkedsuddannelser eller andre erhvervsrettede ungdomsuddannelser.

4) Udvalgets forslag tager udgangspunkt i, at uddannelsen varer 2 1/2 år.

Voksne over 25 år med relevant erhvervserfaring kan gennemføre uddannelsen med afkortning af uddannelses-tiden. Bestemmelse om særligt voksenerhvervsuddannelsesforløb med udgangspunkt i de voksnes forudsætninger og behov vil blive indføjet i uddannelsesbekendtgørelsen.

5) Der er ingen fravigelse af reglerne i hovedbekendtgørelsens kapitel 3 og 4.

6) Det bør overvejes, om der i uddannelsesbekendtgørelsen skal anvises samlæsningsmuligheder med andre uddannelsers 2. skoleperiode.

Det forudsættes, at uddannelsesbekendtgørelsen anviser meritmuligheder for andre beslægtede erhvervsuddannelser, social- og sundhedsuddannelser, gymnasiale uddannelser og arbejdsmarkedsuddannelsesforløb med tilknyttet relevant beskæftigelse.

Det faglige udvalg beslutter den konkrete afkortning af den samlede uddannelsestid, mens det er skolen, der afgør den konkrete fritagelse for skoleundervisning.

7) De forventede beskæftigelses- og praktikpladsmuligheder findes i de virksomheder og institutioner, hvor ca. 100.000 personer med 9. eller 10. klasse fra grundskolen som højeste uddannelse, eventuelt suppleret med kortere efteruddannelseskurser er beskæftigede med udførelsen af brede servicefunktioner med grundlæggende rengørings- og vedligeholdelsesopgaver, tilberednings- og betjeningsopgaver samt sikkerheds- og kontrol-opgaver.

Der kan f.eks. være tale om:

- hospitaler og institutionsområdet
- skoler
- dag- og fritidsinstitutioner for børn og unge
- rengøringsselskaber

- hjemmeservice
- kantiner
- distributionsvirksomheder
- rejse-, transportvirksomheder
- motionscentre og idrætsanlæg, herunder svømmehaller
- sommer-, badeland
- forlystelses-, museums-, fritidsvirksomheder
- hoteller, restauranter
- fastfoodvirksomheder

8) Baseret på erfaringer med etablering af nye uddannelser, anser udvalget et niveau på ca. 500 uddannelsesaftaler årligt for at være realistisk i en begyndelsesfase. Under forudsætning af at den nuværende arbejdsstyrke inden for serviceområdet uden uddannelse er på 100.000, og at den gennemsnitlige udskiftning af arbejdsstyrken er på 2-3% om året, kan det på sigt forventes, at det årlige antal uddannelsesaftaler stiger til 2000-3000. Hertil kommer et uddannelsesefterslæb, som giver behov for særligt tilrettelagt voksenerhvervsuddannelse.

9) Udvalget har ved indsamling og bearbejdning af dokumentationsmateriale i form af statistisk materiale, rapporter fra Velfærdskommissionen, Erhvervsfremmestyrelsen o.lign nået til det resultat, at der lavt estimeret findes 100.000 personer beskæftiget inden for turisme-, fritids- samt det private og offentlige serviceområde uden en relevant erhvervsuddannelse. Der henvises til kapitel 4.

10) Den foreslåede uddannelse bidrager til en opfyldelse af erhvervsuddannelseslovens § 1, stk. 2 ved at supplere uddannelsessystemet med en bred uddannelse, der kvalificerer til varetagelse af jobs i grænseflader brancherne imellem og på tværs af den offentlige og private service-sektor.

På denne måde gives unge og voksne, som ønsker at arbejde inden for serviceområdet, en reel uddannelsesmulighed rettet mod et beskæftigelsesområde, der hidtil ikke har været erhvervsuddannelsesdækket.

Både den private og den offentlige servicesektor fremhæves af mange som områder, der fremover vil få en meget central rolle i dansk erhvervsliv som vækstområder såvel på det beskæftigelsesmæssige som det økonomiske område. Der er tale om en sektor, der i dag er karakteriseret ved i høj grad at beskæftige uddannet personale uden fast tilknytning til arbejdsmarkedet.

Med den foreslåede uddannelse sikres en større fleksibilitet på arbejdsmarkedet, hvilket imødekommer udviklingen på området og sikrer de beskæftigede en fastere tilknytning til arbejdsmarkedet. Det har været væsentligt for udvalget at skabe en uddannelse, hvor kvalifikationsprofilen er af en sådan karakter, at de uddannede kan virke på tværs af de forskellige områder med servicefunktioner.

Uddannelsen giver endvidere forudsætninger for videreuddannelse.

8. Kilde og litteraturliste

1. Fischer, A.G.B., (1939) Production, Primary, Secondary and tertiary, The Economic Record, June.
2. Serviceydelser - en erhvervsøkonomisk analyse: Erhvervsservice, handel, finansiel service, velfærds service og husholdningsservice, Erhvervsfremme Styrelsen, Marts 1994.
3. Velstand og Velfærd, Bilag 7: Efterspørgsels- og beskæftigelsespotentialer i forbrugsservice, Erhvervs ministeriet 1995.
4. Undervisningsministeriets datakontor 1995: Beskæftigede (RAS) ultimo 1992 fordelt på uddannelse og branche, (se bilag 1)
5. Overenskomststatistik 1993 for det fælleskommunale løndatakontor.
6. Kommissionen om fremtidens beskæftigelses- og erhvervsmuligheder 1995: Velstand og Velfærd - en analysesammenfatning.
7. Hansen, Erik Jørgen, Socialforskningsinstituttet i 1995: En generation blev voksen.
8. Danmarks Statistik 1995. Uddannelse og Kultur, Statistiske Efterretninger, 13. årgang 1995.
9. Socialkommissionen 1992. Uden arbejde - overførselsindkomst til midtergruppen.
10. Sekretariatet for Kommissionen om fremtidens beskæftigelses- og erhvervsmuligheder 1995: Velstand og Velfærd, bilag 2: Marginalisering på arbejdsmarkedet.

11. Beskæftigelsesmuligheder for kortuddannede: seks virksomhedsstudier, Bilag 3 til Velstand og Velfærd, kommissionen om fremtidens beskæftigelses- og erhvervsmuligheder, Erhvervsministeriet, København 1995.

9. Bilag

1. Beskæftigede (RAS) ultimo året fordelt på uddannelse og branche
2. Skitse til indhold i en ny serviceassistentuddannelse
3. Erhvervsuddannelseslovens bestemmelser om uddannelse på nedsat tid m.v.

Bilag 1

Beskæftigede (RAS) ultimo året fordelt på uddannelse og
branche

Beskæftigede (RAS) ultimo året fordelt på uddannelse og branche.
 Personer i aldersintervallet 15-69 år er medtaget.
 Optælling fra filen : d\$umdata:[DATA)AU8592-BASIS-A.dat

34
 12:54 Thursday, October 26, 1995

Periode 9192
 AND År 92

	Branche												Ialt
	Uop-lyst	Land-brug	Indu-stri Byggev.	Engros-handel	Detail-handel	Transp. Forr. service	Finans virks.	Admi-nistr. Andet	Under-vis-ning	Social og sundh.	Forly. Rest. Hotel	Rep.-Vedl. Rengør	
Uddannelse													
7. KL. SAMT UOPLYST	5091	47190	60631	13475	16096	34168	4913	18498	15206	52937	13890	12297	294392
8. - 10. KLASSETRIN	2253	20810	105470	21150	38758	47198	5869	27118	11128	53081	22068	13718	368621
ALMEN GYMN. UDD.	949	3389	19933	8521	17792	26284	5031	15961	14483	30549	17445	5124	165461
ERHVERVSGYMN.	220	643	11926	7521	5501	12584	3041	6203	1810	3135	2876	1105	56565
INDGANGSUDD.	219	3301	36634	6502	20196	10327	1078	11216	4587	11395	7775	5407	118637
HANDEL OG KONTOR	2504	4683	61652	49409	56600	59303	51381	56276	12834	32875	11340	6498	405355
MASKINARBEJDER, SMED	347	1131	57318	5573	2139	10670	511	5285	2282	2204	1174	2561	91195
MEKANIKER OG ELEKTR.	381	1531	38116	11782	10242	17006	836	7292	2210	1568	1747	7638	100349
TEKNISK ASSISTENT	86	228	8276	1096	580	4607	215	2676	654	1275	554	328	20575
MURER, HV.	611	1602	59099	2854	1717	7294	688	4974	2284	2547	1543	2342	87555
BLIKKENSLAGER	54	91	8492	554	163	1249	54	719	340	329	228	268	12541
GRAFISKE UDDANNELSER	105	69	12269	655	336	1181	185	769	505	704	467	707	17952
FRISØR	316	189	1818	651	1131	1044	323	657	663	3002	535	10183	20512

(CONTINUED)

Beskæftigede (RAS) ultimo året fordelt på uddannelse og branche.
 Personer i aldersintervallet 15-69 år er medtaget.
 Optælling fra filen : d\$umdata:[DATA]AU8592-BASIS-A.dat

35
 12:54 Thursday, October 26, 1995

Periode 9192
 AND År 92

	Branche												Ialt
	Uop- lyst	Land- brug	Indu- stri Byggev.	Engros- handel	Detail- handel	Transp. Forr. service	Finans virks.	Admi- nistr. Andet	Under- vis- ning	Social og sundh.	Forly. Rest. Hotel	Rep.- Vedl. Rengør	
Uddannelse													
TEKSTIL, LÆDER MV.	158	264	3755	569	1235	862	258	692	866	2764	523	597	12543
ØVRIGE SERVICEUDD.	243	57	1100	259	1871	439	37	203	220	922	81	845	6277
KOK, TJENER, KØKKEN	97	156	2077	518	851	1782	204	818	638	2965	6487	247	16840
SLAGTERI- OG KØDIND.	70	193	6630	1307	3545	1045	71	771	290	368	448	259	14997
BAGER M.V.	108	261	9050	695	1081	1451	117	832	316	543	442	371	15267
HUSHOLDNINGSUDD.	70	539	1390	222	502	501	109	746	1013	3575	630	255	9552
LANDHAND, MV.	275	27585	7060	1737	523	2776	144	1876	736	909	450	705	44776
TRANSPORT OG SØFART	52	587	2688	562	234	4388	59	1197	226	337	423	219	10972
SOCIAL- & SUNDHEDSHJ.	102	338	858	236	418	580	85	1127	1258	32978	322	267	38569
SOCIAL- & SUNDHEDSASS.	24	73	178	53	80	129	17	499	103	7143	46	37	8382
KLINIKASSISTENT, MV.	647	155	765	314	1111	500	148	816	553	5665	275	202	11151
KVU. MARKEDSØKONOM	10	8	490	331	181	257	63	57	19	34	95	24	1569
KVU. HD 1.DEL	27	54	1416	799	155	2121	1192	401	267	94	82	35	6643

(CONTINUED)

Beskæftigede (RAS) ultimo året fordelt på uddannelse og branche.

Personer i aldersintervallet 15-69 år er medtaget.

Optælling fra filen : d\$umdata:[DATA]AU8592-BASIS-A.dat

36
12:54 Thursday, October 26, 1995

Periode 9192
AND År 92

	Branche												Ialt
	Uop- lyst	Land- brug	Indu- stri Byggev.	Engros- handel	Detail- handel	Transp. Forr. service	Finans virks.	Admi- nistr. Andet	Under- vis- ning	Social og sundh.	Forly. Rest. Hotel	Rep.- Vedl. Rengør	
Uddannelse													
KVU. POLITI/TOLD	17	64	247	115	66	289	120	10767	115	84	53	46	11983
KVU. ERHVERVSSPROG	112	115	3061	2048	278	2285	571	1081	1064	709	366	78	11768
KVU. TEKNISKE UDD.	222	253	18320	3033	648	4571	311	1860	2407	950	609	450	33634
KVU. SØFART	16	155	126	42	10	907	11	103	30	21	18	7	1446
KVU. LABORANT	87	207	3911	673	383	1379	127	632	2071	5798	297	171	15736
KVU. HUSH. OG LANDBR.	30	991	377	424	92	739	64	353	362	2343	216	70	6061
KVU. DIV. SUNDHEDSUDD.	30	49	681	182	2686	206	50	191	202	1211	78	32	5598
KVU. DIVERSE UDD.	21	5	87	11	19	123	4	62	151	32	562	16	1093
MVU	1693	2837	31134	9015	3194	27433	5217	24793	75492	102845	6953	1541	292147
LVU	1012	1120	9201	3247	1630	18813	3488	17354	24284	20458	2465	541	103613
DIVERSE	451	3379	48701	6418	2089	18248	475	6743	5167	10713	2603	4779	109766
Ialt	18710	124302	634937	162553	194133	324739	87067	231618	186836	399062	106166	79970	2550093

Bilag 2

Skitse til indhold i en ny serviceassistentuddannelse

Udvalgets forslag tager udgangspunkt i at uddannelsen varer 2 1/2 år og har følgende indhold:

Skoleundervisning:

Skoleundervisningen består af 45 uger fordelt på 1/3 grundfag, 1/3 områdefag, 1/6 specialefag og 1/6 valgfag.

Grundfag ialt ca. 15 uger

Dansk

Engelsk

Samfundsfag/samfundslære

Idræt

Informationsteknologi

Førstehjælp

Arbejds miljø

Materialeforståelse

Psykologi

Områdefag ialt ca. 15 uger

Kommunikation, formidling og samarbejde

- Forståelse af den personlige kontakt til kunder/klienter og af de varierende former inden for servicevirksomhed
- forståelse af samspillet mellem kunde/klient, service-medarbejderen og den øvrige virksomhed/institution
- forståelse af kommunikationens betydning i samarbejdsrelationer og konfliktløsning i en virksomhed/institution, herunder samarbejdets betydning for kvalitet og trivsel på arbejdspladsen.

Normer og roller

- Kendskab til forskellige livsformer, kulturer og/eller religioners betydning for menneskers vaner, holdninger og ønsker
- forståelse af vigtigheden af at servicere personer under hensyntagen til etniske, kulturelle og/eller religiøse forskelle
- forståelse af egen rolle som fagperson

Behovslære

- Viden om almen menneskelige behov og forskellige måder at opfylde disse på.

Etik og moral 1

- Viden om og forståelse for menneskers krav og forventninger til udførelsen af en serviceassistents arbejde.
- viden om servicefagets historiske udvikling

Sundhed, hygiejne og sikkerhed

- Forståelse af faktorer af betydning for menneskers sundhed, herunder indsigt i betydning af sundheds fremme
- forståelse af hygiejnens betydning for den personlige sundhed, i arbejdsprocesserne og på samfundsforhold
- opmærksomhed over for styrkelse af sikkerhed og forebyggelse af risikoelementer.

Rengøring og husførelse 1

- Viden om rengøringsmetoder og vask- og rengøringsmidler
- viden om indkøb, forbrugslære og -økonomi
- praktisk kendskab til almindelig vask og vedligeholdelse af tøj.

Madlavning, kost og ernæring

- Viden om principper i sammensætning af ernæringsrigtig kost og forudsætninger for tilberedning af mad.

Arbejdsplanlægning og tilrettelæggelse

- Viden om principper for planlægning og tilrettelæggelse af eget arbejde samt for arbejdsinstruktion og konfliktløsning.

Ergonomi, herunder løfteteknik

- Kendskab til kroppens opbygning og især bevægeapparatets funktioner
- viden om rette arbejdsstillinger og basale teknikker til løft.

Edb, logistik og regnskab 1

- Viden om anvendelse af edb i det daglige arbejde
- indføring i principper for og betydning af logistik og regnskabsførelse i husholdning og/eller virksomhed.

Specialefag talt ca. 7.5 uge

/. Specialefag for specialet hjemmeserviceassistent

- Rengøring og husførelse 2
- Fordybelse i husførelse og madlavning

Iværksætter

- Viden om etablering og drift af egen virksomhed

Jura og forsikring

- Viden om ansvars- og forsikringsforhold i forbindelse med arbejdet i private hjem

Edb, logistik og regnskab 2

- Målrettet anvendelse af edb i hjemmeservicevirksomhedens arbejdsprocesser og styringen heraf.

2. Specialefag for specialet hospitalsserviceassistent

Etik og moral 2

- fordybelse i emnet etik og moral, herunder især i forbindelse med kontakt med alvorligt syge og døende

Løfteteknik

- Viden om løft af personer

Hospitalshygiejne og -infektioner

- Forståelse af smitekilder og -veje i hospitalsmiljøet
- viden om hospitalsinfektioner samt aids, hepatitis m.v.
- viden om forebyggelse af infektioner

Hospitalsrengøring

- Forståelse af principper, midler og metoder i hospitalsrengøring

Sygdomslære

- Kendskab til de almindeligst forekommende sygdomme

3. Specialefag for specialet fritidsserviceassistent

Kulturforståelse

- Viden om udøvelse af service til turister under hensyntagen til etniske, sproglige og kulturelle forskelle

Sport & aktivitet

- igangsætte og inspirere til sports- og aktivitetsudøvelse.

Teknisk sprog

- Kendskab til de almindeligt forekommende termer inden for arbejdsområdet. Sproget er tysk og/eller engelsk

Turistlære & markedsføring

- Viden om grundlæggende danske turistprodukter og grundlæggende principper for markedsføringen heraf
- viden om planlægning af turistture for forskellige målgrupper
- viden om reservations- og bookingssystemer

Oprydning og rengøring

- Viden om vedligeholdelse af udendørs- og indendørs fritidsarealer

Overvågning

- Viden om tilrettelæggelse og gennemførelse af opsyn ved fritidsaktiviteter, f.ex. sommer- og badeland og rekreative områder
- viden om risikoelementer ved fritidsaktiviteter samt forebyggelse heraf

4. Specialefag for specialet serviceassistent i virksomheder

Erhvervs- og institutionsrengøring

- Forståelse for principper, midler og metoder i institutionsrengøring

Kantinefunktioner

- viden om elementære principper for tilberedning og servering

Distribution

- Viden om intern og extern distribution
- forståelse for distributionsomkostninger herunder miljømæssige
- viden om hensigtsmæssig trykning og kopiering

Sikkerhed

- Viden om sikkerhedssystemer og brugen heraf

Edb, logistik og regnskab 2

- Målrettet anvendelse af edb i virksomheders arbejdsprocesser og styringen heraf

Valgfag ialt ca. 7.5 uger

Bilag 3

Erhvervsuddannelseslovens bestemmelser om uddannelse på nedsat tid m.v.

Serviceassistentuddannelsen dækker et bredt serviceområde på tværs af såvel brancher på arbejdsmarkedet som offentlig og privat virksomhed.

Det forventes derfor, at kommende praktiksteder vil have meget forskellig karakter spændende fra traditionelle, store virksomheder til små, sæsonbetonede, specialiserede virksomheder.

I den forbindelse kan det være nødvendigt med en høj grad af fleksibilitet, og der har i serviceuddannelsesudvalget været rejst spørgsmål om, hvorvidt der - inden for erhvervsuddannelseslovens rammer - er mulighed for at tilrettelægge erhvervsuddannelse på nedsat arbejdstid.

I forbindelse med uddannelse på nedsat tid giver Lov om erhvervsuddannelser § 58 stk. 1 mulighed for forlængelse af uddannelsesperioden, hvis en elev

- 1) på grund af sygdom er fraværende fra praktikvirksomheden i mere end 10 procent af den fastsatte uddannelsesperiode
- 2) er fraværende fra virksomheden på grund af supplerende skoleundervisning efter § 51, stk. 1
- 3) har orlov i forbindelse med graviditet, barsel eller adoption efter lovgivningen herom eller supplerende skoleundervisning eller
- 4) har nedsat arbejdstid eller arbejdsfrihed på grund af særlige forhold

I bemærkninger til lovforslaget står: „Der er samtidig indført mulighed for, at parterne kan aftale nedsat arbejdstid eller arbejdsfrihed mod tilsvarende forlængelse af uddannelsestiden for elever, som på grund af særlige omstændigheder ikke vil kunne gennemføre på normal tid. Hermed åbnes der mulighed for at tilpasse erhvervsuddannelserne til marginale grupper af unge (handicappede eller eliteidrætsudøvere for at nævne et par eksempler), og der skabes en parallel til fleksibiliteten i de gymnasiale uddannelser.”

I forbindelse med kombinationsaftale med flere virksomheder står der i lovens § 31: „Praktikuddannelse foregår på en eller flere virksomheder, der er godkendt af det faglige udvalg, og på grundlag af en uddannelsesaftale mellem eleven og virksomheden.

Kronologisk fortegnelse over betænkninger

1995

- | | |
|---|--|
| 1282 Betænkning om arbejdsskadeforsikring m.v. | 1294 Betænkning om journalistisk efter- og videreuddannelse
Medieudvalgets betænkning nr. 1 |
| 1283 Fornyelse af de merkantile erhvervsuddannelser | 1295 Eksportkreditgaranti og -finansiering |
| 1284 Forslag til en national strategi for sundhedsvidenskab | 1296 Arbejdsgiverbetalte sundhedsudgifter |
| 1285 Underholdsbidrag | 1297 Konkurrencelovgivningen i Danmark (2 bind) |
| 1286 Betænkning om obligatorisk individuel måling af forbrugspost (+ bilag) | 1298 Betænkning om fotoforevisning, konfrontation, efterlysning og observation |
| 1287 Forskningsrådgivningssystemet i Danmark | 1299 Betænkning om en rejsedommerordning |
| 1288 Delbetænkning III om effektivisering af asylsagsbehandlingen | 1300 Betænkning om de elektroniske medier (2 bind)
Medieudvalgets betænkning nr. 2 |
| 1289 Straffelovrådets betænkning om juridiske personers bødeansvar | 1301 En samlet uddannelsesstrategi på iværksætterområdet |
| 1290 Børsreform II (4 bind) | 1302 Betænkning om efteruddannelse af advokater beskæftiget med flygtningenævns-sager |
| 1291 Betænkning om anvendelse af udlændingeattachéer mv. | 1303 Delbetænkning I vedrørende udenlandske kvinders integration og retsstilling |
| 1292 Betænkning om administration af udlændingesager | |
| 1293 Fraskiltes pensionsret | |

1996

- | | |
|---|---|
| 1304 Oplæg til en ny iværksætterpolitik | 1308 Betænkning om Geocenter |
| 1305 Lægers tavshedspligt og videregivelse af helbredsoplysninger | 1309 Betænkning fra udvalget om natur, miljø og EU's landbrugspolitik |
| 1306 Demokrati og åbenhed om pensionsinstitutters investeringsbeslutninger | 1310 Regulering af reklameadgang for sundhedsydelse |
| 1307 Betænkning fra Hovedstadskommissionen om hovedstadsområdets fremtidige struktur (betænkning + 3 bind materialesamling) | 1311 Betænkning om børn og unges brug af massemedier
Medieudvalgets betænkning nr. 3 |



STATENS INFORMATION

Nørre Farimagsgade 65 . Postboks 1103 . 1009 København K
Telefon 33 37 92 00 . Fax 33 37 92 99

