

# AMU-kurser fra COK



COK er den førende læringspartner inden for offentlig kompetenceudvikling. 25.000 kommunale politikere, ledere og medarbejdere gør hvert år brug af COKs tilbud.

## Brug AMU-kurser fra COK som

- Et led i kompetenceafklaring og kompetenceudvikling
- En del af kommunens strategiproces
- Et samlet kompetenceløft til en gruppe af medarbejdere.

Kurserne kan enten vælges enkeltvis eller sammensættes som et samlet kompetenceforløb til opnåelse af ny viden og færdigheder til kvalificering af den kommunale opgaveløsning.

## COKs profil som AMU-udbyder

- Vi bruger kommunale eksperter som undervisere
- Vi har en praksisorienteret tilgang med udgangspunkt i konkrete udfordringer
- Vi samarbejder med andre AMU-udbydere om løsninger, der er tilpasset kommunernes aktuelle kompetenceudviklingsbehov.

Der ydes offentlig støtte til kurserne, dog skal der betales et mindre deltagergebyr. Desuden ydes der tilskud til løntabsgodtgørelse (VEU), transport samt kost/logi efter gældende regler.

## Læs mere

Du kan læse mere om COKs AMU-kurser på [www.cok.dk/amu](http://www.cok.dk/amu).

## Kontakt

Hvis du har spørgsmål eller særlige ønsker til COKs AMU-forløb er du velkommen til at kontakte:

Uddannelsesleder  
Hannah Arlien-Søborg  
T: 8779 6326  
E: [hs@cok.dk](mailto:hs@cok.dk)

Koordinator  
Jeanet Høegh  
T: 8779 6383  
E: [jh@cok.dk](mailto:jh@cok.dk)

[www.cok.dk](http://www.cok.dk)



KORTE KURSER MED TILSKUD

## Borger- & brugerservice

Bliv klædt på til det professionelle møde med borgeren

## Borger- og brugerservice

Borgeren i centrum betyder, at man sikrer borgeren en professionel og helhedsorienteret service med udgangspunkt i borgernes forventninger og behov. Det forudsætter, at medarbejderne i stigende grad samarbejder tværfagligt og på tværs af forvaltningsenheder. Det betyder også bevidsthed om sin rolle som myndighedsudøver og varetagelse af denne på en klar, professionel og imødekommende måde.

Medarbejderen skal have forståelse for borgerens aktuelle situation, værdisæt, sociale situation, etniske baggrund samt kulturelle orientering og skal på baggrund heraf kunne afstemme sin kommunikation med alle typer af modtagerens forventninger og forudsætninger. Medarbejderen skal endvidere være opmærksom på de særlige krav, der stilles til præcision i ordvalg ved myndighedsudøvelse, men også at borgeren/brugeren kan reagere følelsesmæssigt på afgørelser eller på den aktuelle situation. Medarbejderen skal derfor også være i stand til at håndtere de forskellige typer af konflikter, der kan opstå på arbejdspladsen. Medarbejderen skal endvidere kunne kommunikere skriftligt og mundtligt samt foretage digital formidling af offentlige ydelser, herunder vejledning i selvbetjeningsløsninger.

COK har udvalgt en række AMU-kurser, hvor vi stiller skarpt på temaer, som er aktuelle i debatten om udviklingen af den offentlige sektor, og hvor deltagerne får mulighed for at arbejde med deres egen arbejdsfunktion sat i et fremtidsperspektiv. AMU-kurserne kan tages enkeltvis eller sammensættes til en uddannelsespakke inden for særlige temaer. Kontakt os for nærmere information.

## Service

### 43704 Brugerservice og oplysningsvirksomhed for administrative medarbejdere (5 dage)

Indhold:

Deltageren kan anvende forskellige metoder og redskaber til formidling af forvaltningens generelle informationer over for borgere i samfundet. Deltageren har viden om servicekravet til informationsopgaver med henblik på dækning af brugernes informationsbehov og viden om målrettet formidling om administrative beslutninger til bestemte målgrupper. Deltageren kan på baggrund heraf planlægge, gennemføre samt evaluere en informationsindsats.

*590 kr. ekskl. moms*

### 45949 Service i borgerservicecentret (2 dage)

Indhold:

Deltageren kan, med udgangspunkt i borgerens problemstilling og forventninger til borgerservice, levere en kvalificeret og helhedsorienteret service. Deltageren kan arbejde med borgerservice inden for rammerne af Lov om kommunale borgerservicecentre samt den vedtagne borgerbetjeningspolitik. Deltageren har indsigt i de elektroniske selvbetjeningsløsninger i borgerservicecentret og kan vejlede borgere enten telefonisk eller personligt heri.

*236 kr. ekskl. moms*

### 45950 Rådgivning af borgere (2 dage)

Indhold:

Deltageren kan gennemføre individuel rådgivning og vejledning af borgeren, herunder anvende relevante teknikker og værktøjer for at indfri brugernes forventninger til offentlige forvaltningsenheder. Deltageren kan yde en professionel betjening af alle borgertyper på en respektfuld måde, uanset kommunikationsform.

*236 kr. ekskl. moms*

### 45853 Digital formidling af offentlig borgerservice (2 dage)

Indhold:

Deltageren kan foretage relevant og målrettet digital formidling af offentlige ydelser til borgerne. Deltageren kan udføre funktionen med udgangspunkt i de gældende retningslinjer, procedurer og sikkerhedsmæssige bestemmelser om kommunikation over Intra- og Internet, som offentlige institutioner er underlagt. Endvidere kan deltageren udføre funktionen i overensstemmelse med god forvaltningsskik og ophavsretlige regler. Deltageren kan ud fra principperne om digital formidling medvirke til udformningen af brugervenlige vejledninger og selvbetjeningsløsninger til borgerne i et dertil egnet brugerprogram/CMS system.

*236 kr. ekskl. moms*

## Mødet med fremmede kulturer

### 43766 Interkulturel kompetence i jobudøvelsen (3 dage)

Indhold:

Deltageren kan igennem anvendelse af interkulturelle handlemåder og værktøjer professionelt håndtere mødet med etnisk og kulturel forskellighed i sin jobudøvelse. Deltageren er herunder opmærksom på kulturelt betinget forskellighed i adfærd og servicebehov og kan på baggrund heraf differentiere sin myndigheds- og serviceudøvelse.

*354 kr. ekskl. moms*

### 44979 Jobrelateret fremmedsprog med basalt ordforråd (5 dage)

Indhold:

Deltageren kan anvende det givne fremmedsprog i typiske og basale kommunikative situationer, hvilket sætter deltageren i stand til at udføre sine daglige arbejdsfunktioner med anvendelse af fremmedsproget. Deltageren kan på dette niveau bruge fremmedsproget situationsbestemt i forhold til målgruppe, sted og medie.

Uddannelsen kan gennemføres på fremmedsprogene engelsk eller tysk.

*880 kr. ekskl. moms*

## Kommunikation

### 45982 Målrettet mundtlig kommunikation i administrativt arbejde (1 dag)

Indhold:

Deltageren kan anvende forskellige typer spørgeteknik som udgangspunkt for effektiv styring af samtaleformer i samtalen med borgere eller kunder. Deltageren kan sætte rammer og lægge en strategi for samtalen i forhold til samtalsens formål samt bidrage til en effektiv opgave- og problemløsning gennem aktiv lytning og afkodning af kropssprog.

Deltageren kan anvende et sprogbrug tilpasset den aktuelle opgaveløsning og sammenhæng, sådan at de daglige administrative kommunikative opgaver løses bedst muligt.

*176 kr. ekskl. moms*

### 46493 Konfliktåndtering (3 dage)

Indhold:

I forbindelse med jobudøvelsen kan deltageren afværge konflikt- og voldstruende situationer på en faglig, sikkerhedsmæssig og professionel måde. Deltageren kan skelne mellem effektiv og ineffektiv kommunikation og kan, ved sin personlige fremtræden og adfærd, være med til at afværge, nedtrappe og forebygge uhensigtsmæssige konflikter.

Deltageren er desuden opmærksom på stresssymptomer, samt at uhensigtsmæssig stress har en skadelig indflydelse på helbredet. Endvidere er deltageren opmærksom på evt. efterreaktioner hos mennesker der har været udsat for ubehagelige oplevelser som fx trusler og overfald.

*354 kr. ekskl. moms*