

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

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

Kurserne kan 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 de 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 og kost/logi efter gældende regler.

Læs mere

Du kan læse mere om COKs AMU-kurser på 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

Koordinator
Jeanet Høegh
T: 8779 6383
E: jh@cok.dk

www.cok.dk



Kommunikation & formidling

Kurser med fokus på faglig formidling via skrift- og onlinemedier – målrettet administrative medarbejdere i den offentlige sektor

Kommunikation og formidling

Mange medarbejdere har dagligt direkte kontakt med borgere og brugere i udførelsen af service- og rådgivningsopgaver. Medarbejderne formidler og vejleder om gældende regler og lovgivning til borgere og virksomheder.

Den direkte kontakt til forskellige borgere og brugere betyder at servicebevidsthed og forståelse for borgerens aktuelle situation, værdisæt, sociale situation, etniske baggrund samt kulturelle orientering er centrale forudsætninger i dialogen. Medarbejderen skal kunne afstemme indhold og form for sin kommunikation med modtagerens forventninger og forudsætninger. Medarbejderen skal i forlængelse heraf kunne håndtere forskellige typer af konflikter, der kan affødes af udøvelse af de service- eller myndighedsopgaver som det offentlige skal løse. Medarbejderen skal kunne kommunikere i skrift og tale og via de digitale medier vejlede borgeren i brug af de selvbetjeningsløsninger, der vinder indpas på flere forvaltningsområder.

Kompetenceudvikling foregår i høj grad på jobbet, men der er også brug for at blive udfordret fagligt og personligt i et professionelt læringsmiljø, hvor man tager udgangspunkt i deltagerens egne behov og hvor der er høj grad af deltagerinvolvering.

COK har udvalgt en række AMU-kurser, som dækker disse behov. De kan enten tages enkeltvis eller sammensættes til en uddannelsespakke inden for særlige temaer. Kontakt os for nærmere information.

Digital formidling

44405 Digital forvaltning (3 dage)

Indhold:
Deltageren kan varetage digital forvaltning i form af modtagelse og besvarelse af digitale henvendelser fra borgere samt i forhold til udveksling af dokumenter og informationer mellem offentlige myndigheder. Deltageren kan udføre disse funktioner med udgangs-punkt i retningslinjer og procedurer for digital kommunikation. Deltageren har kendskab til principperne for sikker kommunikation internt som eksternt,. Herunder forskellige anvendte standarder i relation til jobområdet. Deltageren kan endvidere udføre scanning af papirdokumenter til digitale formater for både billeder og tekstdokumenter via OCR samt anvende Digital Signatur.

354 kr. ekskl. moms

45853 Digital formidling af offentlig borgerservice (2 dage)

Indhold:
Deltageren kan foretage målrettet og relevant digital formidling af offentlige ydelser til borgerne. Deltageren kan udføre funktionen med udgangspunkt i de gældende retningslinjer, procedurer og sikkerhedsmæssige bestemmelser om kommunikation over intranet 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 i digital formidling medvirke til udformningen af brugervenlige vejledninger og selvbetjenings-løsninger til borgerne i et dertil egnet brugerprogram/CMS-system.

236 kr. ekskl. moms

Webredaktøren

45854 Webkommunikation – tekster til nettet (2 dage)

Indhold:
Deltageren kan i forbindelse med opdatering af organisationens websteder/intranet versionere trykte tekster til nettet og formulere korte nyskrevne tekster, så de fungerer på mediets særlige præmisser og i overensstemmelse med organisationens profil. Deltageren kan ved hjælp af netsproglige virkemidler som klare overskrifter og mellemoverskrifter, resumeer, fremhævninger samt punktstillinger gøre tekster overskuelige og scanbare. Deltageren har kendskab til, hvordan læsemønstret på websider adskiller sig fra trykte tekster. Deltageren kan desuden gøre webtekster synlige i søgemaskiner ved hjælp af nøgle ord, præcise sidetitler og links samt grundlæggende formatering med HTML.

352 kr. ekskl. moms

44397 Skriftlig kommunikation – virksomhedens image (4 dage)

Indhold:
Deltageren kan deltage i at designe og gennemføre mindre kommunikationsopgaver såsom brochurer, opdatering af hjemmesider og intranet, der har til formål at fastholde og udvikle organisationens profil og kultur både internt og eksternt. Deltageren kan sætte den skriftlige kommunikation i relation til indhold, udformning, sprogtoner og sprogformer i organisationens kultur.

472 kr. ekskl. Moms

Kommunikation og konflikthåndtering

45950 Rådgivning af borgere (2 dage)

Indhold:
Deltageren kan gennemføre individuel rådgivning og vejledning til borgeren, herunder anvende relevante teknikker og værktøjer til at indfri forventninger til offentlige forvaltningenheder. Deltageren kan yde en professionel betjening af alle borgertyper uanset kommunikationsform.

236 kr. ekskl. moms

46493 Konflikthåndtering (3 dage)

Indhold:
I forbindelse med jobudøvelsen kan deltageren afværge konflikts- 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, fx trusler og overfald.

354 kr. ekskl. moms

45982 Målrettet mundtlig kommunikation i administrativt arbejde (1 dag)

Indhold:
Deltageren kan anvende forskellige typer spørgeteknik som udgangspunkt for effektiv styring af samtaleformer i dialog med borgere eller kunder. Deltageren kan sætte rammer og lægge en strategi for samtalen i forhold til dens formål og 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

45366 Kommunikation i teams (3 dage)

Indhold:
Deltageren kan medvirke til at forbedre kommunikationen på arbejdspladsen og i dens teams, herunder isolere og løse kommunikationsproblemer og omsætte væsentlige informationer til beslutning og handling. Deltageren kan forbedre egen kommunikation og der igennem meddele sig med færre fortolkningsmuligheder. Deltageren kan beskrive informationsstrømme på arbejdspladsen og anvende informationsteknologiske hjælpemidler i arbejdet med kommunikation.

528 kr. ekskl. moms