

HVIDBOG

Finansbachelorernes møde
med finanssektoren



cphbusiness

COPENHAGEN BUSINESS ACADEMY



FORORD

Nærværende hvidbog indeholder de væsentligste analyseresultater og efterfølgende refleksioner, der er opnået i forbindelse med projektarbejdet Finansbachelorernes møde med finanssektoren.

I perioden efteråret 2015 til efteråret 2018 er der gennemført en række interviews, fokusgrupper samt kvantitative analyser. Disse udgør overvejende grundlaget for denne rapports resultater og konklusioner.

Det er brancherne forsikring, bank, ejendomsadministration og ejendomsmæglere, der har været genstand for vores nysgerrige granskning og indgående analyser.

Der skal lyde en stor tak til såvel kolleger, brancherepræsentanter, dimittender samt studerende på Copenhagen Business Academy for velvilligt at stille sig til rådighed for gruppens arbejde.

Dette er ikke et endeligt dokument eller en fastlagt plan, snarere et startskud til en fortsat dybere forståelse af en finansiel sektor under løbende og væsentlig forandring og med fokus på de ændrede krav dette medfører, fra såvel den finansielle sektor, som fra vores nuværende og tidligere studerende.

Det er forventningen, at projektarbejdet kan bidrage til yderligere indsigt og dermed udvikling, og ikke mindst en skærpelse af samarbejdet mellem de finansielle sektorer, vores dimittender samt studerende og Copenhagen Business Academy.

God fornøjelse

Med venlig hilsen fra projektgruppen bestående af

DORTHE SEJLING

MARIE AAGE DOHM

BENTE AARIS JENSEN

JENS SCHILLING ANDERSEN

NIELS KÜHL HASAGER

SØREN MØLLER JENSEN

INDHOLD

RESUMÉ	5
EMPIRISKE UNDERSØGELSER	6
FORSIKRING	8
Brancheforeningens input	8
Virksomhedernes input	9
Dimittendernes input	10
BANK	13
Brancheforeningens input	13
Bankernes input	13
Dimittendernes input	14
EJENDOMSADMINISTRATION	18
Brancheforeningens input	18
Virksomhedernes input	18
Dimittendernes input	20
EJENDOMSMÆGLERE	22
Brancheforeningens input	22
Virksomhedernes input	22
Dimittendernes input	24
DE STUDERENDES INPUT	26
IMPLIKATIONER	28
Input til virksomheder	28
Input til finansbachelorerne	29
Input til Copenhagen Business Academy	29
PERSPEKTIV OG AFRUNDING	30

RESUMÉ

Finanssektoren ændrer karakter i disse år. Derfor ændres også de krav og ønsker, som sektoren har og måtte få til finansbachelorerne. Ikke mindst digitaliseringen og de digitale kompetencer kommer i stadigt mere fokus samtidig med, at en kvalificeret personlig betjening fortsat vil udgøre en væsentlig del af beskæftigelsen i finanssektoren.

Også på finansbachelorsiden er der ændringer på vej. Finansbachelorerne stiller således øgede krav til

karrieremuligheder, jobindhold og ansvar. En ny type medarbejdere, de såkaldte kombinatører, der i højere grad arbejder projektbaseret, ventes at udgøre en stadigt større del af arbejdsmarkedet fremadrettet, med de fordele og muligheder dette medfører, på både arbejdsgiver- og arbejdstager-side.

Kort sagt, bliver de gensidige krav og forventninger fra finanssektoren og finansbachelorerne ikke mindre i fremtiden.

EMPIRISKE UNDERSØGELSER

Gennem de seneste tre år har projektgruppen indsamlet og bearbejdet empiri fra projektets fire væsentligste interessenter: Studerende, dimittender, brancheorganisationer og virksomheder fra finanssektoren. Der er løbende blevet fulgt op på den tidligere indsamlede information og der er således blevet indhentet data fra samtlige interessenter gennem alle tre år.

I forhold til brancheorganisationerne er dataindsamlingen foregået via dybdeinterviews af ca. 30 minutters varighed og med repræsentanter fra organisationerne. Derudover er der afholdt fokusgrupper med repræsentanter for henholdsvis virksomhederne og dimittender fra Finansbacheloruddannelsen på Cph-business med varighed på typisk to timer. Endelig er der gennemført metodetriangulering med både fokusgrupper samt spørgeskemaundersøgelser over for de nuværende studerende på akademiet.

Internt på Cphbusiness er en række praktikvejledere blevet interviewet i to omgange. Dette med henblik på at identificere kvaliteten og mulige ændringsforslag til denne del af finansbacheloruddannelsen.

På denne baggrund er der etableret et fyldigt og nuanceret billede af, hvordan ovennævnte interessenter oplever mødet mellem finansbachelorerne og finanssektoren, herunder:

- Hvad ligger til grund for de studerendes valg af finansbacheloruddannelsen?
- Hvilke kompetencer efterspørger de finansielle virksomheder hos dimittenderne – både på kort og lang sigt?
- I hvor høj grad ansætter virksomhederne de finansbachelorer, der har været i praktik i en finansiell virksomhed?
- Kan virksomhederne bruge de kompetencer som de studerende i forbindelse med deres uddannelse udvikler?
- Kan virksomhederne imødekomme dimittendernes karriereønsker og dermed fastholde dem?

Det er disse resultater og forslag til opfølgning, som nærværende hvidbog omhandler og søger at give reflektive input til.



FORSIKRING

Brancheforeningens input

Finanssektorens Arbejdsgiverforening (FA) mener, at fremtidens finansielle virksomheder er IT-baserede virksomheder, der tilbyder digitale finansielle løsninger og at digitale kompetencer derfor bliver helt afgørende for fremtidens finansielle medarbejdere.

Det handler dels om evnen til at kunne rådgive og kommunikere med kunder via digitale løsninger, men dimittenderne skal også kunne indgå i en tæt dialog med programmører om at udvikle IT-løsninger, der matcher kundernes behov. De fleste standardopgaver vil fremover kunne klares af kunderne selv via selvbetjeningsløsninger, og de rådgivningsopgaver der bliver tilbage, vil derfor rette sig imod mere komplekse problemstillinger, der ikke kan klares via en standardløsning.

Løsningen af disse rådgivningsopgaver vil kræve en solid grundfaglighed, men der bliver derudover behov for en høj grad af specialisering for at kunne løse disse komplekse problemer.

Kunderne vil kunne klare rigtigt meget selv, og hvis de skal ulejlige sig med at søge rådgivning, skal det være fordi rådgiveren virkeligt besidder en ekstra indsigt og evne til at formulere løsninger, som giver kunden en økonomisk gevinst og derudover en positiv oplevelse. Disse møder vil dog i stigende grad foregå digitalt og FA ser derfor gerne, at uddannelsen i højere grad begynder at øve IT-baseret rådgivning.

Samlet set, vil evnerne til at forstå kundens behov, sammensætte en løsning og kommunikere fordele og ulemper ved forskellige produkter/løsninger på en empatisk måde, være afgørende for den gode rådgivning og kundeoplevelse.

Det er FAs indtryk, at de finansielle virksomheder er godt tilfredse med finansbachelorernes faglige viden og kundskaber, men de unge er ikke godt nok forberedte på det liv, der venter dem efter afsluttet eksamen. Nogle mangler ydmyghed og fleksibilitet ift. hvilke arbejdsopgaver de realistisk kan forvente at få, når de er helt nye i virksomhederne. FA mener derfor, at det er vigtigt, at både Cphbusiness og de finansielle virksomheder kommer mere på banen flere gange i løbet af uddannelsen for at klargøre disse ting for de kommende dimittender.

Derudover forventer FA, at uddannelsesniveaue i branchen fortsat vil være stigende i de kommende år. Det betyder, at der vil blive behov for flere finansbachelorer, mens behovet for finansøkonomer vil være stagnerende eller evt. svagt faldende. Det samlede behov for at ansætte nye medarbejdere vil sandsynligvis være nogenlunde uændret, da de mange medarbejdere der forventes at gå på pension, i høj grad modsvares af øget udbredelse af selvbetjeningsløsninger.

Virksomhedernes input

Der deltog repræsentanter for PFA, Topdanmark og Danica i fokusgruppeinterviewene.

Virksomhederne er generelt meget tilfredse med finansbachelorerne, men de kunne godt tænke sig flere ansøgere. Både branchen og Cphbusiness har således en udfordring i forhold til at gøre de studerende opmærksomme på de gode karrieremuligheder inden for Forsikring og Pension. Derudover er det et problem, at underviserne på Cphbusiness ikke ved nok om Forsikring og Pension og at de færreste har praktisk erfaring hermed. Der er derfor behov for, at flere undervisere kommer i praktik i virksomhederne, så de kan blive opdateret med den nyeste viden om forsikringsbranchen.

Det er muligt at fastholde dimittenderne, men det kræver, at de løbende bliver udfordret. Dimittenderne vil gerne avancere så hurtigt som muligt, mens virksomhederne mener, at der skal lægges et solidt fagligt fundament først.

Virksomhedernes erfaring er derudover, at bachelorerne er mest målrettede i retning af at gøre karriere som specialister. Det hænger sammen med, at de er fagligt stærke og godt kan lide at fordybe sig i detaljer.

- I forhold til internationale kompetencer er det vigtigste gode engelskkundskaber pga. udenlandske kunder, udenlandsk (EU) lovgivning og udenlandske samarbejdspartnere. Virksomhedernes erfaring er, at bachelorerne klarer sig fint på dette område, da de er vokset op med sproget, men selvfølgelig er der nogle engelske fagtermer der skal indlæres.
- Med hensyn til bachelorerne IT-kompetencer er virksomhedernes generelle indtryk, at dimittenderne er gode til at bruge Office-pakken og at de hurtigt lærer at bruge virksomhedernes interne systemer. Virksomhederne lægger vægt på, at dimittenderne kan strukturere data og at de har viden om, hvordan man trækker data ud af systemer via databaser, Excel mm.
- Virksomhederne har også stor fokus på de personlige kompetencer og mener at kundeforståelse, kundekommunikation og ikke mindst empati, bliver afgørende for rekrutteringen inden for forsikringsbranchen i fremtiden.

Fokusgrupperne drøftede også hvordan fordelingen imellem finansøkonomer og finansbachelorer kommer til at se ud i fremtiden. Selvbetjeningsløsninger er hastigt på vej frem inden for denne branche, men det vil primært gå ud over eleverne, idet bachelorerne bruges til mere kompleks sagsbehandling og analytiske opgaver. Finansøkonomerne er gode til salg og bruges derfor primært i kundefvendte funktioner. Virksomhederne forventer derfor fortsat at have brug for begge typer dimittender fremover.

Sammenfattende set, vil et job inden for Forsikring og Pension i fremtiden indebære store krav til proces- og forretningsforståelse, samt evne til at udvikle forretningen. Derudover skal bachelorerne kunne udtrække og behandle relevante data, samt evne at kommunikere komplekse løsninger til kunderne på en empatisk måde. Empatien er vigtig, da nogle dimittender kan have en tendens til at tale ned til kunderne, hvilket naturligvis ikke er hensigtsmæssigt.

Dimittendernes input

Hovedparten af dimittenderne er fortsat ansat i samme virksomhed, hvor de var i praktik og de fleste er også ansat i det samme job. En del af dimittenderne efterlyser dog en større klarhed over karrieremulighederne i de enkelte brancher tidligere i uddannelsesforløbet, så de er bedre klædt på til at vælge den rigtige branche og et praktiksted, der passer til deres interesser, kompetencer og karriere-drømme, mens de er på skolen.

De fleste af fokusgruppernes deltagere var på vej i retning af specialistfunktioner og har således nogle

klare mål for deres fremtidige karriereliv. De gav indtryk af, at de løbende overvejer om den nuværende arbejdsplads er den rette og hvis ikke, flytter de ret hurtigt. De er endnu meget unge og har ikke meget erhvervserfaring, men på trods heraf, er de meget bevidste om deres eget værd og vigtigheden af, at få et godt arbejdsliv, med plads til både karriere og privatliv.

Med hensyn til efteruddannelse var der bred enighed blandt dimittenderne om, at det ikke er noget deres ledere prioriterer ret højt. Dette kan dog også ses som et udtryk for, at dimittenderne allerede har opnået en solid forsikringsfaglig viden på Cphbusiness, og derigennem får merit for en del moduler på Forsikringsakademiet.

I forhold til hvilke kompetencer fra Cphbusiness de har haft mest gavn af, pegede dimittenderne især på de salgsorienterede kompetencer. Da det er svært at lave en tilfredsstillende imitation af virkeligheden på skolen, kan man med fordel etablere et samarbejde med virksomhederne herom, idet der hermed kan udarbejdes nogle mere virkelighedsnære cases og virksomhedsrepræsentanter kan

fungere som gæstelærere. I forlængelse heraf blev det påpeget, at de vigtigste kompetencer i deres job her og nu, er de menneskelige, herunder empati. Det blev dog også understreget, at det er noget man bedst lærer via sin arbejds- og livserfaring.

Den teknologiske udvikling opleves som spændende, men også skræmmende, idet ens job kan være på vej til at forsvinde. Det er især de tunge indtastnings- og regneopgaver, som computerne og robotterne er ved at overtage. I fremtiden bliver det derfor vigtigt at kunne håndtere kunder og behov, der afviger fra standard, idet rutineopgaver kan standardiseres og automatiseres.

Derudover pegede fokusgruppen på nødvendigheden af selv at være omstillingsparat og kunne hjælpe kunderne, så de også kan agere i en foranderlig verden. Her bliver det vigtigt med stor tålmodighed og empati, idet en del kunder givetvis vil reagere negativt over for konstante forandringer, hvor de i højere grad skal kommunikere med en robot og bruge selvbetjeningsløsninger.

BANK

Brancheforeningens input

Finanssektorens Arbejdsgiverforening (FA) mener at fremtidens finansielle virksomheder, herunder bankerne, i høj grad vil blive IT-baserede virksomheder, der tilbyder digitale finansielle løsninger samt digital rådgivning. Det betyder, at digitale kompetencer vil blive afgørende for fremtidens finansielle medarbejdere. Dels vil det blive nødvendigt med kompetencer inden for digital rådgivning, men derudover fremhæver FA, at finansbachelorerne i stigende grad vil få brug for en grundlæggende forståelse for IT-systemer, da de i høj grad vil skulle indgå i en dialog med programmører om at udvikle IT-systemer, der matcher kundernes behov.

FA ser en tendens til at flere og flere standardopgaver såsom låneberegninger og omlægning af lån digitaliseres og de rådgivningsopgaver, der rester, vil derfor rette sig mod mere komplekse opgaver, der kræver en solid faglighed og en højere grad af specialisering.

Kundernes viden er generelt stigende og med nye digitale værktøjer vil kunderne kunne klare mange af deres bankforretninger selv. Det betyder, at hvis kunden skal ulejliges sig med at søge rådgivning, skal rådgiveren virkelig besidde en ekstra indsigt og evne at formulere løsninger, der giver kunden en økonomisk gevinst. Alt dette skal munde ud i en positiv oplevelse for kunden, der sagtens kan foregå rent digitalt.

I takt med den stigende digitalisering efterspørger FA fag og forløb på Finansbacheloruddannelsen, der i højere grad klæder de kommende finansbachelorer på, til arbejde med digital sagsbehandling og rådgivning.

Opsummerende vil evnerne til at forstå kundens behov, sammensætte en løsning og kommunikere fordele og ulemper ved forskellige løsninger på en empatisk måde, være afgørende for den gode rådgivning og kundeoplevelse både ved fysiske og digitale møder.

Bankernes input

Der deltog repræsentanter for Danske Bank, Nordea, Jyske Bank, Sydbank og Nykredit i fokusgruppeinterviewene. Generelt set, fremhævede bankerne gennem hele den treårige projektperiode, at de grundlæggende er godt tilfredse med de dimitterende finansbachelorer. Det blev særligt fremhævet, at finansbachelorerne er fagligt stærke og har en dybere faglig viden end finansøkonomerne. Til gengæld mangler finansbachelorerne i nogen grad kommunikationskompetencer og de er ikke forberedte på, hvor meget det kundeorienterede arbejde egentlig fylder i en bank. Denne overraskelse over, hvor vigtige de kommunikative, kundeorienterede kompetencer er, kan i nogen grad hænge sammen med, at særligt de tidlige dimittender i høj grad ønskede at arbejde med erhvervsrådgivning eller i

stabsfunktioner. Det stadigt voksende krav til uddannelsesniveau har dog medført, at disse stillinger nu i høj grad går til akademikere, og finansbachelorne bliver derfor ofte ansat som privatkunderådgivere, hvor evnen og ikke mindst lysten til at tale med kunderne er ekstremt vigtig.

Bankerne oplever også, at dimittenderne har store forventninger til deres arbejdsgivere. De har en konstant "sult" efter nye udfordringer, men forsømmer dog selv at tage initiativ til at opsøge disse. Her ønsker bankerne, at dimittenderne i højere grad selv er opsøgende og viser, hvad de kunne tænke sig at arbejde videre med. Som FA nævner, er dimittenderne utålmodige og karrierefokuserede, og her efterspørger også bankerne større ydmyghed, med hensyn til hvad man som ny medarbejder kan forvente af sin karriere og særligt hastigheden, hvormed man rykker opad på karrierestigen.

På trods af dimittendernes utålmodighed med hensyn til deres karriere, kan bankerne dog fint fastholde og motivere dimittenderne. Bankerne tilbyder gode udviklingsmuligheder og videreuddannelse og oplever ikke synderlige problemer med at fastholde dimittenderne.

I forbindelse med den digitale udvikling i branchen efterspørger bankerne en større nysgerrighed med hensyn til og villighed til, at arbejde med det digitale. Bankerne oplever, at de har svært ved at tiltrække finansbachelorne til online-filialerne. Deres indtryk er, at finansbachelorne ikke opfatter

digitale kundemøder som "rigtig" rådgivning. Dette er problematisk, da onlinerådgivning i fremtiden vil fylde mere og mere. Det er således vigtigt, at fremtidens finansbachelorer bliver klædt på til digital rådgivning, men ligeledes får en forståelse af, at digital rådgivning er en uundgåelig del af fremtiden.

Bankerne oplever, at finansbachelorne er fint klædt på til den internationale udvikling, der i høj grad fordrer gode engelskkundskaber, både i forhold til kommunikation internt i bankerne, samt eksternt i forbindelse med kontakt med udenlandske kunder og samarbejdspartnere.

Opsummerende set er bankerne meget tilfredse med finansbachelorernes faglige niveau og dybde, men efterspørger bedre kundekompetencer og større fleksibilitet og tålmodighed når det kommer til arbejdsopgaver.

Dimittendernes input

Grundlæggende set, er dimittenderne glade for deres uddannelsesvalg og deres nuværende job i en bank. Flere kunne godt have ønsket sig endnu mere branchespecifik undervisning undervejs i studiet. Ydermere påpegede flere af dimittenderne, at det kunne have været givtigt med mere undervisning, der retter sig mod kundedialog. Flere af dimittenderne havde oprindeligt ønsket sig at arbejde med erhvervsrådgivning, men det var kun ganske få, der endte i denne position.

Flere af dimittenderne udtrykte særligt i begyndelsen af undersøgelsesperioden en vis frustration over, at der ikke i bankerne blev gjort større forskel på finansbachelorer og finansøkonomer. Denne frustration synes dog at have lagt sig ved undersøgelsesperiodens afslutning, hvor dimittenderne udtrykte tilfredshed med deres arbejde og glædede sig over at blive tilbudt udvikling og ansvar. Dimittenderne er også meget glade for deres praktikperiode hvor de i høj grad oplever, at de blev klædt godt på til deres fremtidige jobs i bankerne.

Dimittenderne peger derudover på, at et af de vigtigste elementer i deres job er kunded kontakten, hvilket stemmer godt overens med bankernes input. Flere dimittender oplever således, at der i løbet af få år er sket et skift i hvor høje krav bankkunderne stiller til deres bank. Det har også den konsekvens, at dimittenderne oplever en stor konkurrence bankerne imellem om at vinde kunderne. For nogle dimittender er det høje tempo i hverdagen spændende og udfordrende, mens det for andre er overvældende og nogle har oplevet at føle sig stressede i deres hverdag.

Dimittenderne er ambitiøse med hensyn til deres karriere og flere ser sig selv i ledelses- eller specialiststillinger inden for en kortere årrække. Dimittenderne vægter udfordringer, udvikling og videreuddannelse (HD) højt. Flere har dog også skullet omstille sig til det travle arbejdsliv og lære, at der ikke altid er tid til hjælp og støtte og at de i høj grad selv skal opsøge karrieremulighederne.

Dimittenderne ser en klar digitaliseringsudvikling i bankerne og oplever hvordan der hele tiden arbejdes med og udvikles på nye IT-løsninger. Dette gælder både internt i form af procesoptimering, samt udadtil i form af de rigtige digitale løsninger og produkter, der matcher kundernes behov. Nogle dimittender ser en karrieremulighed i at fungere som bindeled mellem IT-udviklerne, de "gamle" rådgivere og kunderne. Her er det formidlingen imellem parterne, der er i fokus. Dimittenderne ser i høj grad, at den digitale rådgivning er fremtiden og at det er en kompetence, der er essentiel at udvikle, hvis man vil være i banksektoren i fremtiden.

At vi lever i en globaliseret verden, er ligeledes noget dimittenderne mærker i deres hverdag. Mange møder ikke dansktalende kunder og har her brug for ikke blot gode engelskkundskaber, men også kulturforståelse.

Alt i alt er dimittenderne glade for deres valg af uddannelse samt deres arbejdsliv. Dimittenderne oplever gode karrieremuligheder i en travl hverdag, der både er spændende og udfordrende, men også til tider overvældende.



EJENDOMS- ADMINISTRATION

Brancheforeningens input

Ejendomsforeningen Danmark, som er brancheforening for ejendoms-ejere, -udlejere samt ejendomsadministratorer mener, at i forhold til de fremtidige kompetencer er ”Digitalisering det nye sort”. De studerende skal have skarpe digitale kompetencer. Derudover kunne Ejendomsforeningen godt tænke sig, at de studerende i højere grad end hidtil, bliver præsenteret for administrationsbranchen. De studerende skal præsenteres for flere cases og problemstillinger inden for ejendomsadministration meget tidligt i deres studie, da de skal have tid til at overveje, om det er her, deres fremtidige karriere skal tage sin begyndelse.

Også på det personlige plan er der plads til forbedringer. Der er behov for større ydmyghed hos de unge, der dimitterer. De har tilegnet sig grundlæggende faglige kompetencer på skolen, men det er vigtigt, at de bliver bevidst om, at de langt fra er færdiguddannede og at uddannelse er en livslang proces.

Ejendomsforeningen ser meget gerne, at uddannelsesniveaet i branchen stiger og ser en tendens til, at flere i branchen foretrækker finansbachelorer frem for finansøkonomer, fordi de er lidt bedre teoretisk funderet. Der bliver også i højere grad efterspurgt jurister og økonomer i branchen, da området er blevet så komplekst at administrere.

I forhold til fremtiden påpegede Ejendomsforeningen, at der også her bliver behov for større salgskompetencer. Finansbachelorerne skal kunne sælge og rådgive med udgangspunkt i kundens behov, herunder også digitale løsninger.

Virksomhedernes input

Der deltog repræsentanter for Jeudan, CEJ, Wihlborgs og Cobblestone/Administrationshuset i fokusgrupperne.

Ejendomsadministrationsselskaberne er generelt glade for finansbachelorerne som medarbejdere. De opfattes som specialiserede, reflekterende og meget opsøgende ift. nye arbejdsopgaver. Deres grundlæggende kompetencer er fine. De har et solidt fundament, som der kan bygges videre på. Det er dog vigtigt, at dimittenderne erkender, at en ansættelse som ejendomsadministrator skal ses som begyndelse på en livslang faglig og personlig udviklingsrejse. Derudover er det en fordel, at de er 5 måneder i praktik og dermed kan nå at komme i dybden med arbejdsopgaverne. Fagligt er der til gengæld ikke så stor forskel på finansbachelorerne og finansøkonomerne, når de starter i praktik.

Enkelte virksomheder har dog helt fravalgt at tilbyde praktik og efterfølgende ansættelse til finansbachelorerne. Hovedproblemet er, at praktikforløbet

ligger forkert. Virksomhederne bruger mange kræfter på praktikoplæring, men når finansbachelorerne endelig er klar til at starte i et trainee-forløb, er de blevet overhalet af finansøkonomer, som kan starte med at opbygge praktisk erfaring meget hurtigere.

Det problem kunne løses ved, at praktikken blev fordelt over en længere periode i den sidste del af uddannelsen, så de studerende f.eks. arbejdede tre dage og gik i skole to dage om ugen. Dermed ville man kunne give dem deres egen kundeportefølje og samtidigt kunne man opnå en bedre vekselvirkning mellem teori og praksis, som optimalt set, bør følges ad. Virksomhederne er enige i, at branchen har en stor udfordring med at profilere sig over for de unge og tiltrække de rette nye medarbejdere, og at branchen har et imageproblem, der blev formuleret som ”Vores bolsjer sælges sidst på uddannelsesmesserne”. Virksomhederne savner, at Cphbusiness gør noget mere for at markedsføre branchen på skolen, og at de studerende bliver opmærksomme på, at det er her jobmulighederne er.

Ligeledes er det vigtigt, at branchen får sat fokus på de omfattende efteruddannelsesmuligheder dimittenderne tilbydes. Der er behov for at synliggøre dette i langt højere grad end hidtil.

Cphbusiness spiller en vigtig rolle i rekrutteringsprocessen af finansbachelorer. Det betyder meget at møde de studerende på virksomhedsbesøg, karrieredage og lignende for at skabe den første kontakt.

Der var dog enighed blandt virksomhederne om, at for at fremstå attraktive over for de unge, er det nødvendigt at udvise fleksibilitet mht. arbejdstid og arbejdsopgaver. Fleksibilitet er således en afgørende parameter for både kunder, virksomheder og medarbejdere.

Desværre oplever virksomhederne også en tendens i retning af, at nogle bachelorer overvurderer egne kompetencer. Det giver sig udslag i, at de konstant søger nye udfordringer og mere ansvar, samtidigt med at de mangler evnen til at arbejde selvstændigt og konstant må spørge om hjælp. Derfor efterspørges det, at de studerendes evne til at arbejde selvstændigt styrkes på studiet. Det går så hurtigt i administrationsbranchen, at der ikke altid er resourcer til at hjælpe dem. De øvrige medarbejdere har simpelt hen for travlt.

Da der sker en øget digitalisering af arbejdsgangene i branchen er det vigtigt, at dimittenderne er fortrolige med IT på brugerniveau, hvilket de i høj grad er. Det forventes ikke, at dimittenderne har programmeringskompetencer. Derimod er det vigtigt, at de har gode Excel-kompetencer, da de skal kunne arbejde med store mængder kvantitative data. Til gengæld er det ikke virksomhedernes indtryk, at digitale kundemøder i fremtiden vil erstatte de fysiske møder.



Til gengæld forventes det, at der kommer flere jobs i administrationsbranchen, der handler om at arbejde og analysere store mængder data (Business Intelligence), samt efterfølgende forretningsudvikling. Den optimale medarbejder inden for ejendomsadministration ved derfor både noget om økonomi, forretningsudvikling, IT og teknik.

Med hensyn til de øvrige kompetencer blev der specielt peget på gode kompetencer inden for engelsk og kulturforståelse, da de store administrationshuse har mange internationale kunder. Derudover efterlyste virksomhederne bedre kompetencer inden for bogføring. Dimittenderne kan læse og analysere et regnskab, men de kan ikke grundlæggende bogføring og det er et problem, da én af deres første opgaver typisk vil være at skulle bogføre en stak bilag.

Der var bred enighed om, at basiskompetencerne også vil være vigtige i fremtiden, men at fleksibilitet bliver en afgørende kompetence. Hvis denne grundlæggende personlige egenskab er til stede, vil medarbejderen i høj grad kunne formå at omstille sig til fremtidens krav.

I fremtiden bevæger vi os i retning af et samfund, hvor dem der bor i andels- og ejerlejligheder ikke som tidligere, ønsker at bidrage aktivt til forenin-

gens drift og udvikling, men vil vælge at betale professionelle for at sikre, at ejendommen løbende bliver vedligeholdt og udviklet. Der bliver derfor behov for ansatte, der kan planlægge og implementere den løbende vedligeholdelse og udvikling af ejendommene, estimere omkostningerne herved og opkræve et passende foreningsbidrag. Lidt forenklet kan man sige, at hvor de gamle profiler inden for branchen agerede reaktivt og gjorde hvad forningerne bad dem om, skal de nye profiler agere proaktivt. Grundlæggende skal de betragte sig selv som Asset Managers, der søger at optimere værdien af kundens ejendom, samtidigt med at ejendommen fremstår så attraktiv som muligt.

Dimittendernes input

Dimittenderne er generelt godt tilfredse med deres jobs. De oplever, at man hurtigt bliver udfordret og får ansvar i branchen, hvilket betyder at man modnes og udvikles, også rent personligt. Arbejdet er afvekslende og indebærer en bred kontakthorizont i form af banker, forsikringsselskaber, mæglere, foreningsbestyrelser og beboere. Det blev også fremhævet, at der er stor frihed under ansvar, idet man sidder med sin egen kundeportefølje. Det negative er, at der i perioder er meget travlt, med skarpe deadlines. Der savnes også af og til en større overensstemmelse mellem løn, ansvar og arbejdspress.

Der var enighed om, at arbejdsglæde kommer af at give kunderne det, de efterspørger og mærke deres anerkendelse, samt glæden ved gode kollegaer og godt sammenhold. En vellykket generalforsamling betragtes som "kronen på værket" efter et års arbejde for en ejer- eller andelsforening.

Der var ingen af dimittenderne, der havde fortrudt valget af uddannelse. Der blev også udtrykt tilfredshed med uddannelsens bredde, som indebærer stor fleksibilitet mht. fremtidigt valg af job og branche.

Der var også stor tilfredshed med, at virksomhederne støtter dimittenderne i deres videre udvikling – herunder efteruddannelse. Det opleves positivt, at virksomhederne er villige til at bruge ressourcer på at opkvalificere medarbejderne. Uddannelsens faglige indhold var godt, men de kunne godt ønske, at branchefagene blev opnormeret. Præsentationsteknik blev også fremhævet som et meget vigtigt og brugbart fag – især når der skal afholdes generalforsamlinger. Deltagerne pegede derudover på, at de havde haft stor gavn af virksomhedsbesøg og gæstelærere fra erhvervslivet og at dette element med fordel kunne opprioriteres.

Der var stor ros til underviserne, der betragtes som meget nærværende og som det er muligt at opbygge en relation til. Klasseundervisningen på Cphbusiness blev tilsvarende fremhævet som noget meget positivt. Det blev dog også påpeget, at man på Cphbusiness er lidt for gode til at "holde folk i hånden" og stiller for få krav.

I forhold til spørgsmålet om den teknologiske udviklings betydning understregede dimittenderne, at en stadig stigende del af kommunikationen foregår digitalt og at det er et "must", at man kan arbejde med Office-pakken, forskellige apps og virksomhedens interne systemer. De fleste af deltagerne havde også en hjemmearbejdsplads. Derimod mente de ikke, at programmering er en kompetence, som de har brug for at besidde i deres branche.

Teknologi blev generelt fremhævet som en vigtig konkurrenceparameter for virksomhederne, idet de virksomheder, der opfinder de smarte løsninger og apps vil kunne differentiere sig og tiltrække kunderne. Den kommer til at spille en stadig større rolle både inden for kommunikation og administration i fremtiden.

EJENDOMS- MÆGLERE

Brancheforeningens input

DE anfører, at finansbachelorerne fremstår mere færdiguddannede end tilfældet er for finansøkonomerne. Finansbachelorerne mangler således kun et fag for at kunne kalde sig ejendomsmæglere, når de dimitterer fra Cphbusiness. Det anføres fra DEs side, at det faktum at mæglerne skal vente godt et år på finansbachelorerne efter endt praktikophold er en udfordring.

Der er øget fokus på IT- færdighederne og denne tendens vil blive yderligere styrket fremover. Derudover prioriteres salgsfærdighederne højt, da man skal kunne agere som sælger over for både sælger og køber af fast ejendom. Det er også vurderingen, at evnen til relations opbygning og en udpræget servicemæssig tilgang bør prioriteres endnu højere. DE foreslår også, at man kunne indlægge et tidlige og kort praktikforløb, for at den studerende får mulighed for, at snuse til branchen.

En mulig disruption af branchen ses som et muligt scenarie på sigt. Her tænkes ikke mindst på selvsalg, som vil blive nemmere af nye teknologiske løsninger og platforme, hvor hele salgsprocessen inkl. indhentning og bearbejdning af dokumenter kan tænkes automatiseret, hvilket vil medføre væsentlige ændrede betingelser og udfordringer for branchen.

Endeligt forventes det at købermægler funktionen vil få øget betydning i årene fremover.

Virksomhedernes input

Der deltog repræsentanter for EDC, Estate og Danbolig i fokusgrupperne.

Finansbachelor opleves af virksomhederne som ambitiøse og målrettede, og ind imellem en smule utålmodige. Det noteres tillige, at finansbachelorerne kan fremstå vel akademiske i en branche, hvor især et godt salgsgen og relationsevner er i højsæde.

De studerende og dimittenderne opleves fra tid til anden som lidt forkælede og ret krævende. Nogle fremstår for selvoptagne og har ikke fået afstemt forventningerne, især i den første del af såvel praktikophold som reel beskæftigelse. Branchens hårde konkurrence får desuden nogle dimittender til at søge over i andre brancher og funktioner, efter en relativt kort periode.

Det vurderes, at lovgivningen arbejder for branchen forstået på den måde, at lovgivningen og de formelle krav fortsat øges, hvilket vil medføre at en ejendomshandel for mange kunder fortsat fremstår som kompleks og uoverskuelig, på trods af nye selvbetjeningsløsninger. Dette kan dermed være med til at sikre branchens fortsatte berettigelse.

Den personlige og reelt behovsorienterede håndtering af kunder vil ikke blive afløst af hverken robotter eller AI, men en række administrative standard

funktioner vil blive automatiseret og samlet i større enheder. De personlige egenskaber og den personlige fremtoning vil dermed fortsat spille en central rolle for de kommende ejendomsmæglere.

Der peges på, at især feedbackkulturen med fordel kan styrkes gennem uddannelsen, således at de studerende er mere parat til en reel og konstruktiv feedback fra kolleger og chefer.

Endelig peges der også herfra på, at det er lang tid at skulle vente godt et år fra praktikens afslutning og til dimittenderne kan tiltræde fuldtid, hvilket gør at nogle virksomheder foretrækker at ansætte finansøkonomer, der også er rigtigt gode til salg og kommunikation.

Dimittendernes input

En ganske stor andel af de finansbachelorere der ender som ejendomsmæglere ved allerede ved studiestart, at det er i denne retning deres karriere vil forløbe.

Gennemgående er der stor tilfredshed med finansbacheloruddannelsen blandt dimittenderne. Det fremhæves, at uddannelsen giver mulighed for et kvalificeret valg af karriereretning og de afsluttende valgfag får også stor ros, da de studerende her får mulighed for at specialisere sig inden for emner, de særligt brænder for.

Omvendt opfattes afslutningen på studiet efter praktikperioden som delvist uhensigtsmæssig. Det foreslås således, at undervisningen koncentrerer sig over to intensive dage i stedet for de nuværende tre, da det er svært at få passet skole ind i en periode, hvor der er behov for, at de kan være mere tilstede på studiejobbet.

Dimittenderne foreslår et øget fokus på projektarbejde under uddannelsen, især i den sidste del. Det er denne form for arbejdsfunktion, der venter derude på jobmarkedet og man ville hermed kunne opnå, at dimittenderne var mere klar til at glide ind i de daglige arbejdsprocesser, straks efter ansættelsen.

Dimittenderne føler sig generelt godt klædt på rent fagligt, men de bliver ofte overrasket over den grad af konkurrence, der præger branchen og den robusthed, der kræves for at klare sig i mæglerbranchen. Det er en branche baseret på provisionsaflønning og ofte skæve arbejdstider, hvor man forventes at være på 24-7.

Det anføres derfor, at Cphbusiness måske i højere grad skal forberede de studerende på en hård virkelighed. Cphbusiness er lidt for gode til at holde folk i hånden og kan med fordel stille højere krav til de studerende. For eksempel anbefales det, at underviserne bør forudsætte, at pensum er læst og forberedt hjemmefra og således ikke behøver at blive gennemgået slavisk i undervisningen, hvor man så i højere grad kunne bringe teorier i anvendelse med cases og debat.

På den positive side anføres det, at følelsen af at være afgørende for eks. en families boligmæssige fremtid – og den tillidserklæring der ligger heri – er en væsentlig motivationsfaktor blandt dimittenderne. Glæden ved at blive valgt af såvel sælger som køber, giver en helt speciel succesoplevelse, anføres det.

Selve undervisningen på finansbacheloruddannelsen modtager megen ros. Underviserne beskrives som nærværende og som gode til at bygge relationer mellem de studerende og den enkelte underviser. Klasseundervisningen er dialogbaseret og inkluderende med øget opmærksomhed og læring til følge. Dette er et af Cphbusiness' væsentligste aktiver sammenlignet med eks. KU og CBS, anføres det.

Dimittenderne peger endeligt på, at ejendomsbranchen indimellem har svært ved at skelne mellem finansbachelorere og finansøkonomerne også med hensyn til aflønning. Finansbachelorerne synes selv, at de er "mere værd" grundet den længere uddannelsesmæssige baggrund og det generelt højere akademiske niveau, men oplever ofte, at der ikke bliver taget hensyn hertil, da aflønningen i branchen i højere grad afhænger af salgspræstationer end af formel uddannelsesmæssig baggrund.

DE STUDERENDES INPUT

De vigtigste motivationsfaktorer for at søge ind på Finansbacheloruddannelsen er muligheden for at gøre karriere i den finansielle sektor, klasseundervisningen, praksisnærheden og de gode beskæftigelsesmuligheder efter endt uddannelse.

De studerende har generelt høje forventninger til uddannelsen. Som de vigtigste elementer fremhæves "Højt fagligt niveau", "Velstruktureret uddannelse", "Praksisnærhed", "Fagligt stærke undervisere" og "Viden om hvordan man opfører sig i den finansielle sektor" af mere end halvdelen af respondenterne.

Respondenterne mener generelt, at Cphbusiness holder et højt fagligt niveau, men næsten halvdelen mener, at administrationen af uddannelsen kun i begrænset grad kan betegnes som velstruktureret, hvilket må betragtes som et problem og påkalde sig øget opmærksomhed og handling.

Hvad angår viden om hvordan man opfører sig i finanssektoren er næsten alle enige i, at dette i høj

eller nogen grad, er en færdighed, man tilegner sig på uddannelsen. De øvrige elementer af stor betydning, dvs. "Praksisnærhed" og "Fagligt stærke undervisere" modtager også en overvejende positiv bedømmelse. Hovedproblemet synes dermed at være Cphbusiness' evne til at administrere velstrukturerede undervisningsforløb.

I forhold til hvilken branche de studerende påtænker at søge beskæftigelse i efter endt uddannelse er det således, at over halvdelen af de studerende orienterer sig mod Bank og Ejendomshandel, mens f.eks. Forsikring/Pension kun tiltrækker ca. 10%. Det er dog flere end da de påbegyndte uddannelsen, og det er dermed muligt, at vække de studerendes interesse for de mere upåagtede brancher under uddannelsesforløbet. Da både Ejendomsadministration og Forsikring/Pension efterspørger flere ansøgere, bør det dog nok ske i højere grad end tilfældet er nu.

Vi har også undersøgt hvilke forhold respondenterne lægger vægt på, når de skal finde beskæftigelse

efter endt uddannelse. Der tegner sig også her et klart billede, idet "Faglig udvikling", "Mulighed for forfremmelser", "Mulighed for at få et lederjob", "Samlet kompensation" og "Mulighed for efteruddannelse" nævnes af mindst halvdelen af respondenterne. De studerende har således høje forventninger til deres kommende karriereforløb og er meget bevidste om, at de ønsker et arbejdsliv med konstant faglig og personlig udvikling.

De studerende peger derudover hel generelt på, at valget af studie og kommende branche er drevet af, at der fortsat er tale om relativt sikre jobs, pæne lønninger allerede som dimittend og betydelige udviklings- og karrieremuligheder for den enkelte.

I forhold til valg af konkret arbejdsplads anføres det at få tildelt ansvar, blive kyndigt vejledt, være en del af et godt socialt miljø, modtage en fair og god løn, samt arbejde i en virksomhed med et godt image og med gode værdier som de væsentligste valgkriterier.

At omstillingsparathed er helt afgørende, i en finanssektor under væsentlig forandring, er klart og tydeligt for de finansbachelorstuderende. De er meget bevidste om, at innovation er en afgørende parameter for at kunne bidrage til produkt- og forretningsudvikling og dermed til vækst og målopfyldelse for den pågældende finansielle aktør.

Samlet set kan det konkluderes, at de studerende på Finansbacheloruddannelsen er ambitiøse og forventer, at deres arbejdsgiver løbende tilbyder dem udfordrende og udviklende arbejdsopgaver. De er villige til at yde en stor indsats, men ønsker også at blive belønnet herfor, både i form af løn og i form af forfremmelser og karriereudvikling.

En livslang ansættelse, hvor man sidder med nogenlunde de samme arbejdsopgaver i 40 år er altså ikke en option for dem. Det er således yderst vigtigt, at både virksomhederne og Cphbusiness er opmærksomme på dette, når de fremtidige uddannelses- og karriereforløb skal tilrettelægges, idet man ellers ikke kan være sikker på at tiltrække og fastholde de rigtige studerende.

IMPLIKATIONER

I det følgende er der i punktform redegjort for de implikationer, som kan bidrage til en yderligere styrkelse af samarbejdet mellem Cphbusiness, finanssektorens aktører og finansbachelorerne.

Input til virksomheder

- Prioriter oplæring mere, især i de første uger og måneder
- Sørg for klar forventningsafstemning mellem arbejdsgivere og finansbachelor
- Sørg for at afsætte tid og ressourcer til karriereudvikling og karrieresparring
- Vær endnu mere tilstede under uddannelsen
- De unge vil udfordres og vil løbende have indsigt, ansvar og indflydelse
- Gode og relevante efteruddannelsesmuligheder efterspørges og vurderes som et væsentligt fastholdelseskriterium
- Spillereglerne på en arbejdsplads skal præciseres og forstås i endnu højere grad

Input til finansbachelorerne

- Husk den gode opdragelse. Den almene dannelse er fortsat efterspurgt i finanssektoren
- Vær tålmodige og måske også lidt mere ydmyge, Rom blev ikke bygget på én dag og det gør en finanskarriere heller ikke
- Arbejd selvstændigt, vær opsøgende, tag ansvar og accepter at ofte er 95 % godt nok
- Vær forberedt på både lange og travle dage, ikke mindst koncentreret om kundeservicering
- Vær bedre forberedt til selve undervisningen gennem uddannelsen
- Accepter at du er i en travl branche og at du ikke altid får hjælp eller sparring med det samme. Prøv selv inden for de udstukne rammer
- Være bedre til at tage imod feedback, også den konstruktivt kritiske
- Vær forberedt på at mange jobs vil indeholde en høj grad af kundekontakt
- Den digitale fokusering og anvendelsen af Big Data samt AI skal have yderligere prioritering

Input til Cphbusiness

- Forbered i højere grad de studerende på det liv der venter dem på arbejdsmarkedet
- Vær bedre til at sende underviserne i praktik i virksomhederne
- Inddrag Forsikring/Pension og Ejendomsadministration mere i undervisningen
- Vær bedre til at øve digital kunderådgivning
- Øget fokus på kommunikation og salgsfærdigheder i undervisningen
- Øget fokus på fagengelsk i skriftlig og mundtlig kommunikation

PERSPEKTIV OG AFRUNDING

Overordnet set, vurderes vores finansbachelorer entydigt at bidrage yderst tilfredsstillende til aftager-virksomhedernes fremdrift og målopfyldelse.

Det faglige niveau vurderes generelt som tilfredsstillende, når finansbachelorerne møder finanssektoren.

Der er imidlertid en række områder, hvor mødet mellem finansbachelorerne og finanssektoren kan forbedres yderligere. Denne mulige skærpelse handler både om færdigheder, forventninger og forandringer.

Digitalisering og teknologisk udvikling fremstår som et generelt omdrejningspunkt for såvel virksomhedernes som vores dimittender og nuværende studerende.

Også de salgsmæssige, relationsmæssige og sproglige færdigheder forventes at få øget betydning fremover.

Nye samfundstrends som vækst i deleøkonomi, selvbetjeningsløsninger, robotter og kunstig intelligens samt et jobmarked præget af fortsat flere kombinatorer, vil formodentlig også fremadrettet påvirke koblingen mellem finansbachelorerne og dele af finanssektoren.

Hvordan Cphbusiness bedst faciliterer og understøtter den proces og hvordan vi sikrer en yderligere forståelse af behov og forventninger, samt ikke mindst, hvordan vi sikrer et fortsat optimalt match mellem de finansielle sektorer og vores finansbachelorer – det er noget af dét, vi skal diskutere i den kommende tid.



VI SER FREM TIL
SAMARBEJDET



Yderligere information:

Lektor Dorte Sejling

Cphbusiness City | Landemærket 11 | DK-1119 København K | www.cphbusiness.dk
Tlf.: +45 3615 4500 | Dir.: +45 3615 4583 | E-mail: ds@cphbusiness.dk