



Studieplan 2008/2009

Serviceledelse

Studiepoeng: Arbeidsmengde i studiepoeng er: 30.

Studiets varighet, omfang og nivå

Studiet er på 30 studiepoeng, og kan legges opp som deltidsstudium over 1 år.

Innledning

Siden Høgskolen i Hedmark, Avdeling for økonomi, samfunnsfag og informatikk, utviklet og startet opp sitt 60 studiepoengs deltidsstudium "Servicestudiet" for frontpersonell i offentlig sektor høsten 2001, har foreløpig to kull studenter fullført studiet. Interessen for studiet vært stadig økende. Fem nye kull er i gang, i alt ca 210-220 studenter. Studiet har åpenbart truffet et marked, som særlig er knyttet til ansatte i offentlig sektor og omstillingen mot en mer effektiv, brukerrettet og publikumsvennlig organisering av tjenestetilbudene. En ser imidlertid at etterspørselen etter en mer omfattende utdanning som kvalifiserer til servicerelaterte lederoppgaver er økende, særlig blant studentene som har tatt Servicestudiet, men også fra ansatte i offentlig sektor generelt, som leder eller skal lede Servicekontor, Servicetorg eller Kundesentra, uttrykkes ønske om et oppfølgingstilbud i Serviceledelse. For å møte en slik utfordring, er 30 studiepoengs studiet i *Serviceledelse* utviklet.

Studiet bygger på elementer fra grunnutdanningen som gis gjennom Servicestudiet, og integrerer videre fag innenfor administrasjon, organisasjon og ledelse. Studiet i serviceledelse vil således bygge på Servicestudiet, men kan også tas uavhengig av dette.

Læringsutbytte

Studiet skal primært kvalifisere til utviklings- og lederoppgaver innfor tjenestevirksomheter i offentlig sektor. Kombinasjonen av basisfag innenfor det genuint servicefaglige område, grunnleggende administrasjons- og ledelsesfag med spissing mot serviceledelse, skal gi kandidatene spesiell kompetanse når det gjelder å utvikle og lede de deler av en virksomhet som retter seg direkte mot brukerne. Gjennom studiet skal studentene:

- Tilegne seg innsikt og forståelse innen fagområdet organisasjon og ledelse; på organisasjonsnivå og individ/gruppenivå
- Tilegne seg kunnskap og forståelse i organisasjonskommunikasjon, personalledelse og kompetanseutvikling
- Tilegne seg grunnleggende kunnskaper i serviceutvikling og kundebehandling
- Tilegne seg kunnskap om organisering og ledelse av ulike servicevirksomheter, herunder teamledelse og veiledning/coaching, spesielt med henblikk på ledelse av servicetorg og liknende virksomheter



Tilegne seg kunnskap om styring og ledelse av offentlig forvaltning

Målgruppe

Studiets primære målgruppe er personer som skal arbeide på ledernivå i offentlige tjenestevirksomheter. Kandidatene vil få spesiell kompetanse når det gjelder å utvikle og lede de deler av en virksomhet som retter seg direkte mot brukerne (offentlige servicekontorer, kundesentra, servicetorg mv).

Kompetanse

Studiet kan tas som del av en bachelorgrad eller som supplement til en profesjonsutdanning. Det kan med fordel kombineres med økonomisk/administrativ utdanning eller utdanning innenfor administrasjon, organisasjon og ledelse ved Høgskolen i Hedmark eller andre høyskoler eller universiteter. Til sammen vil Servicestudiet på 60 studiepoeng og Serviceledelse på 30 studiepoeng utgjøre 90 studiepoeng i servicefag. Dette oppfyller kravene til innpassing i en bachelorgrad etter § 3c i høgskolens bachelorforskrift. Det foreligger også mulighet for å bygge på denne utdanningen ytterligere med en MPA (Master in Public Administration).

Opptakskrav fritekst

Undervisnings- og læringsformer

Det legges opp til en kombinasjon av fysiske samlinger med innslag av forelesninger, diskusjoner og oppgaveløsning i grupper, samt nettbaserte læringsmetoder basert på oppgaveløsning og veiledning på nett.

Vurderingsformer

I studiet benyttes mappevurdering basert på skriftlige arbeider, dels gruppearbeider, dels individuelle arbeider. Studiet avsluttes med en semesteroppgave. Se nærmere under den enkelte emnebeskrivelse.

Internasjonalisering

Det er ikke lagt opp til utenlandsopphold under studiet

Studiets innhold, oppbygging og organisering

I *første semester* gis kurs innenfor "Grunnleggende organisasjonsfag" (5 studiepoeng), og "Arbeids- og organisasjonspsykologi" (5 studiepoeng). Dette er kurs som allerede inngår i avdelingens studieportefølje. Kurset "Ledelse av offentlige servicevirksomheter" (15 studiepoeng) er nytt, og starter også i første semester. Dette kurset skal vektlegge serviceutvikling, grunnleggende serviceforståelse og ledelse av servicevirksomheter. Forståelse og innsikt i ledelse, omstilling og fornyelse av offentlig sektor med vektlegging av tjenestevirksomheters spesielle karakter og utfordringer, herunder kommunikasjon og kundebehandling, utgjør et viktig element i kurset. Forståelse av tjenesten som produkt vektlegges, herunder også IKT-baserte tjenestekonsepser.



Høgskolen i Hedmark

I *andre semester* fortsetter ”Serviceledelse”, hvor studentene skal levere en relativt omfattende semesteroppgave under veiledning av faglærer. Semesteroppgaven gir anledning til å integrere fag og/eller utdype bestemte deler av fag gjennom et sjølstendig, skriftlig arbeid avslutter andre semester. For å oppnå muligheter for en viss personlig profilering av studiet, vil en del pensum velges ut individuelt i samråd med faglærer. Kurset ”Personalledelse” (5 studiepoeng) gis i samme semester. Fokus her er ledelse av menneskelige ressurser. En mer detaljert oversikt gis i tabellen nedenfor, og under pkt 13 Emnebeskrivelser.

1. semester

Grunnleggende organisasjonsfag - 5 studiepoeng

Organisasjonsnivået

- Organisasjonsteoretiske perspektiver
- Organisasjonsstruktur
- Organisasjonskultur
- Organisasjon og omgivelser
- Omstilling og endring

Arbeids- og organisasjonspsykologi

5 studiepoeng

Individ/gruppenivået

- individ/organisasjon
- gruppeprosesser/gruppepsykologi
- arbeidsmiljø/ stressmestring
- konflikthåndtering
- intern kommunikasjon

2. semester

Personalledelse - 5 studiepoeng

Personalutvikling og ledelse

- Personalplanlegging og rekruttering
- Strukturering og ledelse av personalfunksjonen
- Kompetanseutvikling
- Teamledelse
- Coaching/selvledelse

Ledelse av offentlige servicevirksomheter

15 studiepoeng (går over to semestre)



Ledelse av offentlige servicevirksomheter

15 studiepoeng (går over to semestre)

- Offentlig sektor: Omstilling og innovasjon
- Grunnleggende serviceforståelse
- Ledelse av servicevirksomheter
- Serviceutvikling
- Servicemarkedsføring
- Serviceorganisering
- Ledelse av kunderelasjoner inkl brukerdiallog

Avsluttende semesteroppgave

Emneoversikt

Emner

Studiepoeng År 1

- [Grunnleggende organisasjonsfag](#)
5 studiepoeng
- [Arbeids- og organisasjonspsykologi](#)
5 studiepoeng
- [Personalledelse](#)
5 studiepoeng
- [Ledelse av offentlige servicevirksomheter](#)
15 studiepoeng



Emneoversikt

3SA122 Grunnleggende organisasjonsfag

Emnekode: 3SA122

Studiepoeng: 5

Språk

Norsk

Forkunnskaper

Læringsutbytte

Studentene skal ha tilegnet seg en forståelse for hvordan organisasjoner fungerer, og hvordan mennesker påvirker og påvirkes av organisasjoner de arbeider og samspiller i. Studentene skal også ha tilegnet seg grunnleggende teoretisk kunnskap om og overblikk over sentrale organisasjonsteoretiske og –psykologiske temaer, samt praktisk innsikt i sentrale strukturer og prosesser i og mellom organisasjoner som påvirker og regulerer organisasjonsatferd.

Innhold

Historikk og utviklingstrekk (globalisering, fokusering, e-handel med mer), organisasjonsteoretiske perspektiver, organisasjonsstrukturer (formell og uformell), organisasjonsformer og –design, organisasjonskultur, organisasjonen og dens omgivelser, avhengighet og strategi, interesser og makt – medvirkning, harmoni- og konfliktområder, grunnleggende prosesser som målsettinger, beslutninger, informasjon og kommunikasjon, Ledelse og lederskapsteorier, intellektuell kapital, mellommenneskelige relasjoner – kognitive og sosiale prosesser, motivasjon, læring på individ- og organisasjonsnivå.

Organisering og arbeidsformer

Forelesninger, gruppeseminarer og veiledning.

Vurderingsordning

Fire timers skriftlig, individuell eksamen.

Ansvarlig avdeling

Avdeling for økonomi, samfunnsfag og informatikk



3SA202 Arbeids- og organisasjonspsykologi

Emnekode: 3SA202

Studiepoeng: 5

Språk

Norsk

Forkunnskaper

Læringsutbytte

Studentene skal ha opparbeidet seg kunnskap på innføringsnivå i sentrale arbeids- og organisasjonspsykologiske tema.

Innhold

I organisasjonspsykologien vektlegges sentrale tema som kognitiv teori, ledelsesteorier, arbeid i grupper, gruppepsykologi, hvordan individet fungerer i organisasjoner, trivsel, stress og turnover.

Organisering og arbeidsformer

Forelesninger og seminar.

Vurderingsordning

Fire timers skriftlig, individuell eksamen.

Ansvarlig avdeling

Avdeling for økonomi, samfunnsfag og informatikk



3SA785 Personalledelse

Emnekode: 3SA785

Studiepoeng: 5

Språk

Norsk

Forkunnskaper

Læringsutbytte

Studentene skal tilegne seg grunnleggende teoridannelse, prinsipper og arbeidsformer innen personalledelse, videre tilegne seg innsikt i hvordan emner i personal- og kompetanse kan organiseres til å bli en strategisk ressurs i bedrifter, forvaltning og tjenesteytende virksomheter. De skal også utvikle handlingskompetanse og god praksis relatert til ledelse av menneskelige ressurser (HRM)

Innhold

I emnet personalledelse tar man opp til faglig belysning og drøfting hvordan man kan organisere og lede personalarbeidet i dagens organisasjoner. Temaet blir satt i et strategisk perspektiv, og kurset belyser de utfordringene som ligger i det å få knyttet personalarbeidet til organisasjoners overordnede strategiske mål. Videre utdypes temaer knyttet til personalplanlegging, anskaffelse, utvikling, belønning, vedlikehold og anvendelse av menneskelige ressurser.

Organisering og arbeidsformer

Kombinasjon av fysiske samlinger, med innslag av forelesninger, diskusjoner og oppgaveløsning i grupper, og nettbaserte læringsmetoder basert på oppgaveløsning og veiledning på nett.

Vurderingsordning

Mappevurdering, med 2 innleveringer.

Ansvarlig avdeling

Avdeling for økonomi, samfunnsfag og informatikk



3SL512 Ledelse av offentlige servicevirksomheter

Emnekode: 3SL512

Studiepoeng: 15

Språk

Norsk

Forkunnskaper

Læringsutbytte

Kurset skal gi grunnleggende teoretisk og praktisk forståelse for hvordan servicevirksomheter fungerer innad og i forhold til sine omgivelser, med særlig vekt på utfordringene ledere av enheter med hyppig brukerkontakt møter.

Innhold

Kursets fokus er lederutfordringer i publikumsnære enheter i offentlig sektor. Det bygger på moderne teori og empiri om vellykte måte å fungere på innad og i forhold til sine omgivelser. Det legges særlig vekt på omstillings- og innovasjonsprosesser i offentlig sektor og hvordan disse virker inn på arbeidsoppgavene og arbeidsvilkårene i offentlige servicevirksomheter og relasjonene til brukerne.

Organisering og arbeidsformer

Kombinasjon av fysiske samlinger, med innslag av forelesninger, diskusjoner og oppgaveløsning i grupper, og nettbaserte læringsmetoder basert på oppgaveløsning og veiledning på nett

Vurderingsordning

Skriftlig semesteroppgave gjennomført i gruppe danner grunnlag for fastsetting av karakter. Oppgaven skrives under veiledning.

Ansvarlig avdeling

Avdeling for økonomi, samfunnsfag og informatikk