



Studieplan 2011/2012

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

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, og i 2005 ble deltidsstudiet "Serviceledelse" (30 studiepoeng) etablert. Servicestudiet 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, og flere hundre har til nå gjennomført stuiet. En ser imidlertid at også 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 "Serviceledelse" er utviklet for å møte denne utfordringen.

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



Høgskolen i Hedmark

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 innpassning i en bachelorgrad etter § 3c i høyskolens bachelorforskrift. Det foreligger også mulighet for å bygge på denne utdanningen ytterligere med en MPA (Master in Public Administration).

Opptakskrav

Generell studiekompetanse eller realkompetanse på tilsvarende nivå.

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) 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 tjenestekonsepter.

I *andre semester* fortsetter "Ledelse av offentlige servicevirksomheter", 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 som 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.

Emneoversikt

Emner

Studiepoeng År 1

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



Emneoversikt

3SL122 Grunnleggende organisasjonsfag

Emnekode: 3SL122

Studiepoeng: 5

Språk

Norsk

Forkunnskaper

Ingen

Læringsutbytte

Emnet skal gi en innføring i hvordan organisasjoner fungerer, og hvordan mennesker påvirker og påvirkes av organisasjoner som de arbeider og samspiller i. Dette gjøres ved å gi studentene grunnleggende teoretisk kunnskap om og overblikk over sentrale organisasjonsteoretiske og organisasjonspsykologiske temaer, samt praktisk innsikt i sentrale strukturer og prosesser i og mellom organisasjoner som påvirker og regulerer organisasjonsatferd.

Innhold

Faglige elementer som dekkes: Historikk og utviklingstrekk (globalisering, fokusering, e-handel mm), organisasjonsteoretiske perspektiver, organisasjonsstruktur (formell og uformell), organisasjonsformer og -design, organisasjonskultur, organisasjonen og dens omgivelser - avhengighet og strategi, interessenter 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

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

Obligatoriske krav som må være godkjent før man kan avlegge eksamen

Ingen

Vurderingsordning



Mappevurdering, med 2 innleveringer.

Ansvarlig avdeling

Avdeling for økonomi- og ledelsesfag



3SL202 Arbeids- og organisasjonspsykologi

Emnekode: 3SL202

Studiepoeng: 5

Språk

Norsk

Forkunnskaper

Ingen

Læringsutbytte

Gi innføring i personalfunksjonens arbeidsområder i bedrifter/organisasjoner, og presentere grunnleggende organisasjonspsykologiske emneområder.

Innhold

Generell innføring i arbeids- og organisasjonspsykologi, personaladministrativt arbeid, ledelse og personalutvikling. Det legges vekt på personalfagets grunnleggende arbeidsområder, hjelpemidler og verktøy. I organisasjonspsykologien vektlegges fagets tilnærming og sentrale emner som organisasjonsanalyse, arbeidsmiljø arbeid i grupper, individ og gruppe.

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.

Obligatoriske krav som må være godkjent før man kan avlegge eksamen

Ingen

Vurderingsordning

Mappevurdering, med 2 innleveringer.

Ansvarlig avdeling

Avdeling for økonomi- og ledelsesfag



3SL512 Ledelse av offentlige servicevirksomheter

Emnekode: 3SL512

Studiepoeng: 15

Språk

Norsk

Forkunnskaper

Ingen

Læringsutbytte

Emnet 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

Emnets fokus er lederutfordringer i publikumsnære enheter i offentlig sektor. Det bygger på moderne teori og empiri om vellykkede måter 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.

Obligatoriske krav som må være godkjent før man kan avlegge eksamen

En innleveringsoppgave (godkjent/ikke godkjent).

Vurderingsordning

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

Ansvarlig avdeling

Avdeling for økonomi- og ledelsesfag



3SL785 Personalledelse

Emnekode: 3SL785

Studiepoeng: 5

Språk

Norsk

Forkunnskaper

Ingen

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.

Obligatoriske krav som må være godkjent før man kan avlegge eksamen

Ingen

Vurderingsordning

Mappevurdering, med 2 innleveringer.

Ansvarlig avdeling

Avdeling for økonomi- og ledelsesfag