Høgskolen i Hedmark

Studieplan 2013/2014

Serviceledelse

Studiepoeng: 30

Studiets varighet, omfang og nivå

Studiet er en grunnutdanning på 30 studiepoeng, og organiseres som deltidsstudium over et år. Gjennomføringen av studiet er lagt til rette slik at det med noe fleksibilitet kan tilpasses full jobb.

Innledning

Halvårsstudiet Serviceledelse er en utdanning som kvalifiserer til servicerelaterte lederoppgaver både i privat og offentlig sektor, men har en profil mot offentlig sektor og da spesielt publikumsnære enheter med hyppig brukerkontakt, slik som f eks servicekontor, servicetorg eller kundesentra. Det legges særlig vekt på ledelsesutfordringer ved omstilling og fornyelse av servicevirksomheter. Det stilles i dag stadig større krav til en mer effektiv og kunde- og brukerorientert organisering av så vel offentlige som private virksomheter. Studiet er derfor spesielt innrettet mot ledelse av innovasjons- og endringsprosesser i servicevirksomheter som vektlegger kvalitetsrettet arbeid og kontinuerlig utvikling og forbedring av tjenester.

Læringsutbytte

Kunnskap

Etter fullført studium skal studentene:

- Ha innsikt i organisasjonsmessige problemstillinger både på individ, gruppe og organisasjonsnivå i servicevirksomheter
- Ha kunnskap om ledelse og lederrollen
- Ha kunnskap om organisering og ledelse av ulike servicevirksomheter
- Ha kunnskap innen serviceutvikling og kundebehandling
- Ha innsikt og forståelse for hvordan servicevirksomheter fungerer innad og i interaksjon med sine omgivelser
- Ha kunnskap og forståelse i organisasjonskommunikasjon, personalledelse og kompetanseutvikling

Ferdigheter

Etter fullført studium skal studentene:

- Kunne anvende faglige begreper på praktiske og teoretiske problemstillinger og argumentere for sine valg av løsninger. Det innebærer blant annet man skal kunne definere, analysere og reflektere over organisasjonsmessige problemstillinger både på individ, gruppe og organisasjonsnivå i servicevirksomheter

- Kunne avdekke gap i servicekvaliteten, og kunne lede prosesser innen utvikling og forbedring av tjenester

Generell kompetanse

Etter fullført studium skal studentene:

- Ha evne til kritisk og analytisk refleksjon og formidling av fagstoff
- Ha innsikt og forståelse for hvordan man arbeider strategisk med brukerorientering og kvalitetsutvikling i servicevirksomheter både i privat og offentlig sektor.

Målgruppe

Studiets primære målgruppe er personer som skal arbeide på ledernivå i 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, etter nærmere regler, tas som del av en bachelorgrad eller som supplement til en profesjonsutdanning. Det kan med fordel kombineres med økonomisk/administrativ utdanning eller utdanning innenfor organisasjon og ledelse ved Høgskolen i Hedmark eller andre høgskoler og universiteter. Til sammen vil Servicestudiet på 60 studiepoeng og Serviceledelse på 30 studiepoeng utgjøre 90 studiepoeng i servicefag. Dette oppfyller kravene til faglig fordypning i en bachelorgrad etter § 3c i høgskolens bachelorforskrift. Med en fullført bachelorgrad, er det mulig å bygge på denne utdanningen ytterligere med Master i offentlig ledelse og styring (Master in Public Administration - MPA).

Opptakskrav

Generell studiekompetanse eller realkompetanse på tilsvarende nivå.

Undervisnings- og læringsformer

Det vil bli forelesninger, gruppeøvelser, kollokvier og individuelt arbeid. Se emnebeskrivelsene for utdypning.

Vurderingsformer

Det benyttes ulike vurderingsformer. Se emnebeskrivelsene. Der intet annet er oppgitt benyttes graderte karakterer, A-F, der E er laveste ståkarakter.

Internasjonalisering

Det er ikke lagt opp til utenlandsopphold under studiet.

Studiets innhold, oppbygging og organisering

I *første semester* gis emnet Organisasjonsforståelse (7,5 studiepoeng) og emnet Ledelse av offentlige servicevirksomheter (15 studiepoeng) starter opp. Sistnevnte emne går over to semestre. Organisasjonsforståelse skal gi en grunnleggende innføring i organisasjonsfaglige problemstillinger, som f eks analyse av organisasjonskultur og organisasjonsstruktur, og hva som hemmer og fremmer utvikling av organisasjoner. Faglige tema i emnet Ledelse av offentlige servicevirksomheter i høstsemesteret er serviceforståelse, serviceorganisering og og kunde-/brukerorientering. Forståelse av tjenesten som produkt vektlegges, herunder også IKT- baserte tjenestekonsepter.

I *andre semester* fortsetter emnet Ledelse av servicevirksomheter, i tillegg til emnet Personalledelse. Emnet Ledelse av servicevirksomheter vektlegger i vårsemesteret forståelse og innsikt i ledelse, omstilling og fornyelse av servicevirksomheter. Tjenestevirksomheters spesielle karakter og lederutfordringer vektlegges, herunder både intern og ekstern kommunikasjon. Brukerdialog og brukermedvirkning utgjør videre et viktig element i emnet. Personalledelse gis i samme semester. Fokus her er ledelse av menneskelige ressurser, med vektlegging av strategisk kompetansestyring, personalplanlegging og personalutvikling. En mer detaljert oversikt gis i tabellen nedenfor.

Emneoversikt

Emner

Studiepoeng År 1

- **Organisasjonsforståelse**

  7,5 studiepoeng S1(H)

- **Ledelse av offentlige servicevirksomheter**

  15 studiepoeng S1(H) S2(V)

- **Personalledelse**

  7,5 studiepoeng S2(V)

Emneoversikt

KORG100 Organisasjonsforståelse

Emnekode: KORG100

Studiepoeng: 7,5

Språk

Norsk

Forkunnskaper

Ingen spesielle krav

Læringsutbytte

Emnet skal gi kunnskaper, analytiske ferdigheter og holdninger i å arbeide selvstendig med ulike problemstillinger knyttet til organisasjonsforståelse.

Kunnskap

Etter fullført emne skal studenten:

- ha kunnskap om organisasjonsteoretiske begreper og teorier om hvordan organisasjoner er oppbygd og hvordan de fungerer
- ha kunnskap om organisasjoners virkemåter og hvordan organisasjoner kan utvikles og forbedres
- forstå hvordan organisasjoner fungerer i samspill med sine omgivelser

Ferdigheter

Etter fullført emne skal studenten:

- ha evne til å definere, analysere og reflektere over organisasjonsmessige dilemmaer og problemstillinger
- kunne anvende organisasjonsteoretiske begreper innenfor alle typer organisasjoner

Generell kompetanse

Etter fullført emne skal studenten skal ha oppøvd en mer selvstendig og reflekterende holdning til hvordan organisasjoner fungerer.

Innhold

- Grunnleggende organisasjonsprosesser som mål, strategi og effektivisering
- Formell organisasjonsstruktur
- Organisasjonskultur, makt og konflikter i organisasjoner
- Organisasjoners omgivelser
- Motivasjonsteorier og mellommenneskelige organisasjonsmessige relasjoner
- Beslutninger og kommunikasjonsprosesser i organisasjonen
- Læring og innovasjon
- Endring og organisasjonsutvikling
- Ulike teorier om ledelse i organisasjoner

Organisering og arbeidsformer

Forelesninger og gruppearbeid. Case vil bli brukt for å koble teori og praksis.

Obligatoriske krav som må være godkjent før man kan avlegge eksamen

Én innleveringsoppgave.

Vurderingsordning

Fire timers skriftlig, individuell eksamen.

Ansvarlig avdeling

Avdeling for økonomi- og ledelsesfag

3SL512 Ledelse av offentlige servicevirksomheter

Emnekode: 3SL512

Studiepoeng: 15

Språk

Norsk

Forkunnskaper

Organisasjonsforståelse eller tilsvarende. Emnene kan tas parallelt.

Læringsutbytte

Emnet skal gi kunnskap, ferdigheter og forståelse for ulike sider ved ledelse av offentlige servicevirksomheter. Problemstillinger knyttet til likheter og forskjeller mellom private og offentlige servicevirksomheter vektlegges. Studentene skal tilegne seg 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. Det legges særlig vekt på ledelse av omstillings- og innovasjonsprosesser som vektlegger fornying og forbedring av tjenester og kvaliteten på tjenester.

Kunnskap

Etter fullført emne skal studentene:

- ha kunnskap om ledelsesutfordringer i publikumsnære virksomheter både i offentlig og privat sektor
- ha kunnskap om hvordan servicevirksomheter fungerer innad og i interaksjon med omgivelsene
- ha kunnskap om servicekultur og hvordan servicekultur kan utvikles i en virksomhet
- ha kunnskap om hva det vil si at en virksomhet er kunde-/ brukerorientert
- ha kunnskap om modeller for kvalitetsrettet arbeid
- ha kunnskap om brukerrettede tjenester og tjenestekvalitet

Ferdigheter

Etter fullført emne skal studenten:

- kunne lede målrettet utvikling av servicevirksomheter
- kunne avdekke årsaker til gap i servicekvaliteten
- kunne lede prosesser innen utvikling og forbedring av tjenester

Generell kompetanse

Etter fullført emne skal studenten ha

- innsikt og forståelse for hvordan man arbeider strategisk med brukerorientering og kvalitetsutvikling i servicevirksomheter både i privat og offentlig sektor.

Innhold

- Serviceledelse i teori og praksis
- Brukerorientering og brukerdialog
- Servicekultur
- Intern og ekstern kommunikasjon
- GAP-modellen for servicekvalitet
- Læring og kompetanseutvikling i servicevirksomheter
- Ledelse av innovasjons og utviklingsprosesser

Organisering og arbeidsformer

Forelesninger, case og gruppearbeid.

Obligatoriske krav som må være godkjent før man kan avlegge eksamen

En individuell obligatorisk innlevering

Vurderingsordning

Semesteroppgave i grupper. Oppgaven skrives under veiledning.

Ansvarlig avdeling

Avdeling for økonomi- og ledelsesfag

KLED120 Personalledelse

Emnekode: KLED120

Studiepoeng: 7,5

Språk

Norsk

Forkunnskaper

Emnet KORG100 Organisasjonsforståelse eller tilsvarende må være fullført og bestått.

Læringsutbytte

Emnet skal gi kunnskaper, ferdigheter og forståelse for ulike sider ved ledelse av menneskelige ressurser.

Kunnskap

Etter fullført emne skal studenten:

- ha kunnskap om grunnleggende teoridannelse innen personal- og kompetanseledelse
- ha kunnskap om arbeidsmåter og prinsipper innen personal- og kompetanseledelse
- ha kunnskap om hvordan ulike emner innen personal- og kompetanseledelse kan utvikles til å bli en strategisk ressurs i virksomheter

Ferdigheter

Etter fullført emne skal studenten:

- kunne definere, analysere og planlegge målrettet utvikling av personalressurser innenfor ulike typer virksomheter
- kunne planlegge, rekruttere, utvikle, anvende og belønne menneskelige ressurser innenfor ulike typer virksomheter

Generell kompetanse

Etter fullført emne skal studenten:

- ha innsikt og forståelse for faglige og yrkesetiske problemstillinger og hvordan man arbeider strategisk med personalutvikling og ledelse i ulike virksomheter.
- ha økt kompetanse innen både skriftlig og muntlig formidling,
- kunne utveksle synspunkter og erfaringer med andre med bakgrunn innenfor fagområdet og gjennom dette bidra til utvikling av god praksis.

Innhold

- Strategisk ledelse av menneskelige ressurser
- Personalplanlegging
- Rekruttering og avvikling av personale
- Strategisk kompetansestyring
- Kompetanseutvikling og læring
- Belønningssystemer
- Arbeidsmiljø
- Jobbtilfredshet og motivasjon
- Ledelse av menneskelige ressurser under omstilling og endring
- Ledelsesbasert coaching og selvledelse

Organisering og arbeidsformer

Forelesninger og seminarer med gruppearbeid. Case vil bli brukt på seminarer for å koble teori og praksis.

Obligatoriske krav som må være godkjent før man kan avlegge eksamen

Ingen.

Vurderingsordning

48 timers individuell hjemmeeksamen

Ansvarlig avdeling

Avdeling for økonomi- og ledelsesfag