



# Studieplan 2013/2014

## Årsstudium - Servicestudiet (Kongsvinger)

**Studiepoeng: 60**

### Studiets varighet, omfang og nivå

Studiet er en grunnutdanning på 60 studiepoeng, og har en normert studietid på ett år. Som deltidstilbud er normal progresjon 15 poeng per semester.

### Innledning

Det knyttes stadig større forventninger til tjenesteproduksjonen i offentlig sektor. Brukerne myndiggjøres. De blir mer kresne og kvalitetsbevisste, og kan i større grad enn før velge leverandør. Fra sentralt hold stilles det krav om modernisering, effektivisering og forenkling av virksomheten. Typisk i mange offentlige tjenestevirksomheter, både i stat og kommune, er en omorganisering av kontakten med publikum etter prinsippet "én dør ett telefonnummer". Tidligere hadde en typisk førstelinjeansatt som sin viktigste oppgave å identifisere brukerens behov for så å sende han eller henne videre i systemet. Deretter måtte brukeren ofte vandre fra kontor til kontor for å få nødvendig assistanse. Nå tilstrebes det at brukeren i størst mulig utstrekning skal få utrettet det som skal utrettes der og da, og i de fleste tilfeller uten å måtte settes i kontakt med andre enn kundebehandleren i førstelinjen. Fagavdelingene skal vie sin tid til skjønnsmessig saksbehandling, og skjermes mot oppgaver av mer rutinemessig karakter.

Utviklingen gir den typiske frontmedarbeideren i offentlig sektor gradvis en ny yrkeshverdag. Det stilles stadig større krav til dem, både fra brukerne og fra organisasjonen de er en del av. Mer ansvar betyr også økte krav til kompetanse. Servicestudiet er et skreddersydd studietilbud for den moderne, myndiggjorte frontservicemedarbeideren i offentlig sektor.

### Læringsutbytte

Man søker kompetanseheving på to fronter. Utad er målet å få tryggere og mer profesjonelle kundebehandlere. Innad er målet å dyktiggjøre den enkelte til å bli en enda viktigere ressurs i organisasjonens løpende serviceutviklingsarbeid.

Gjennom studiet skal studentene:

- Tilegne seg faglig forståelse av tjenesten som produkt med særlig vekt på kvalitetsbegrepet
- Tilegne seg forståelse av hvordan tjenesteproduserende virksomheter fungerer innad og i forhold til sine omgivelser
- Bli kjent med ulike verktøy i det kvalitetsskapende arbeidet



- Utvikle rollebevissthet, trygghet og grunnleggende ferdigheter i møter med brukerne

## Målgruppe

Studiets primære målgruppe er personer som skal arbeide i brukernære posisjoner i statlig og kommunal virksomhet. Det kan også følges med utbytte av ansatte i tilsvarende yrkesroller innenfor private bedrifter eller frivillige organisasjoner og av personer som har behov for service- og informasjonsfaglig kompetanse som ledd i etablering eller utvikling av egen virksomhet.

## Kompetanse

Servicestudiet (60 studiepoeng) gir kompetanse som ettårig grunnstudium. Det kan tas som del av en bachelorgrad eller som supplement til en profesjonsutdanning. Studiet kan med fordel kombineres med økonomisk/administrativ utdanning eller utdanning innenfor administrasjon, organisasjon og ledelse ved Høgskolen i Hedmark eller andre høgskoler eller universiteter.

## Opptakskrav

Generell studiekompetanse eller realkompetanse på tilsvarende nivå.

## Undervisnings- og læringsformer

Kombinasjon av fysiske samlinger med innslag av forelesninger, diskusjoner og oppgaveløsning i grupper og nettbaserte læringsmetoder basert på oppgaveløsning og veiledning på nett. Oppgaveskriving under veiledning inngår i samtlige emner. Læremidlene består av tradisjonelle bøker og artikler, nettsteder og spesialproduserte multimedieproduksjoner.

## Vurderingsformer

I studiet benyttes mappeevaluering basert på skriftlige arbeider, dels gruppearbeider dels individuelle arbeider. Se nærmere under den enkelte emnebeskrivelsen. Dersom ikke annet er oppgitt, blir det benyttet graderte karakterer, A-F, der E er laveste beståtte karakter.

## Internasjonalisering

Det er ikke lagt opp til utenlandsopphold under studiet.

## Studiets innhold, oppbygging og organisering

Studiets fagsammensetning framgår av emneoversikten.

For en beskrivelse av fagenes innhold, arbeids-, og vurderingsformer, henvises til omtalen av de enkelte emnene.



## Emneoversikt

### Emner

*Studiepoeng* År 1

- [Serviceutvikling](#)  
15 studiepoeng
- [Juss og etikk for kundebehandlere](#)  
15 studiepoeng
- [Kommunikasjon og kundebehandling 1](#)  
15 studiepoeng
- [Kommunikasjon og kundebehandling 2](#)  
15 studiepoeng



# Emneoversikt

## 3SM15 Serviceutvikling

**Emnekode: 3SM15**

**Studiepoeng: 15**

### Språk

Norsk

### Forkunnskaper

Ingen

### Læringsutbytte

Tilegnelse av grunnleggende teoretisk serviceforståelse som basis for kundebehandling og praktisk tjenesteutviklingsarbeid.

### Innhold

Hva er og hvordan produseres brukerrettede tjenester? Helhetsforståelse av servicevirksomheter, hvordan de fungerer innad og i forhold til sine omgivelser. Hva er god service? Servicekvalitet i teori og praksis. Verktøy i det kvalitetsskapende arbeidet. Elektronisk tjenesteforvaltning. Å arbeide i offentlig sektor: Nye rammebetingelser, omstilling og endringsarbeid.

### 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. To innleveringsoppgaver, én gruppeoppgave og én individuell. Gruppeoppgaven er skrevet under veiledning. Oppgavene vektet likt ved fastsetting av endelig karakter.

### Ansvarlig avdeling

Avdeling for økonomi- og ledelsesfag



## **3SJ255 Juss og etikk for kundebehandlere**

**Emnekode: 3SJ255**

**Studiepoeng: 15**

### **Språk**

Norsk

### **Forkunnskaper**

Ingen

### **Læringsutbytte**

Emnet skal gi grunnleggende jusskunnskaper for kundebehandling i offentlig servicevirksomheter og grunnlag for systematisk, yrkesetisk refleksjon.

### **Innhold**

Grunnleggende regler om veilednings- og informasjonsbestemmelser. Sentrale regler om hva slags rettigheter publikum har når det gjelder innsyn i offentlig sektor, og hva slags informasjon man ikke skal gi ut. Også saksbehandlingsreglene er inkludert, slik at man har god kjennskap til selve saksprosessen og fasene i en sak. Også sentrale ulovfestede prinsipper som legalitetsprinsippet og forvaltningens skjønnsutøvelse vil bli belyst. I tillegg vil de viktigste personvernbestemmelsene være inkludert, også loven om personopplysninger. De viktigste bestemmelsene om opphavsrett vil også være inkludert, bl.a. problemstillinger knyttet til hva du kan legge ut på hjemmesidene, hva som kan kopieres til internaviser m.m. Sentrale etiske problemstillinger vil bli trukket inn og diskutert i forhold til handlingsvalg i servicemøter.

### **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 (individuell) med tilknytning til etikkdelen av pensum. Godkjennes av faglærer.

### **Vurderingsordning**

Mappevurdering. To innleveringsoppgaver, én gruppeoppgave og én individuell oppgave med juridisk vinkling. Gruppeoppgaven er skrevet under veiledning. De to oppgavene vektet likt ved fastsetting av karakter.



**Ansvarlig avdeling**

Avdeling for økonomi- og ledelsesfag



## **3SM50 Kommunikasjon og kundebehandling 1**

**Emnekode: 3SM50**

**Studiepoeng: 15**

### **Språk**

Norsk

### **Forkunnskaper**

Ingen

### **Læringsutbytte**

Utvikle bevissthet og praktisk anvendbar kunnskap om kommunikasjon og kundebehandling, herunder frontservicearbeiderens ulike roller og relasjoner. Målet er todelt og handler på den ene siden om å dyktiggjøre den enkelte servicearbeideren i sin kommunikasjon med og behandling av kunden. På den andre siden om å få forståelse for hvordan man kan bedre arbeidsmiljøet på egen arbeidsplass, samt ta vare på egen helse i en krevende jobb.

### **Innhold**

Det første delmålet er ivaretatt ved fokus på temaene kundebehandling, kommunikasjon, persepsjon og konflikt. Vi søker gode kundeopplevelser og antar at slike opplevelser fordrer at kundebehandleren tilstreber en realistisk opplevelse av kundens situasjon og ståsted (persepsjon), tilfredsstillende kommunikasjon samt fravær av konflikt. Det andre delmålet er ivaretatt ved fokus på temaene psykososialt arbeidsmiljø, stress og utbrenthet.

### **Organisering og arbeidsformer**

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

### **Obligatoriske krav som må være godkjent før man kan avlegge eksamen**

Ingen

### **Vurderingsordning**

Mappevurdering. To innleveringsoppgaver, én gruppeoppgave og én individuell. Den individuelle oppgaven er skrevet under veiledning. De to oppgavene vektet likt ved fastsetting av karakter.

### **Ansvarlig avdeling**



Avdeling for økonomi- og ledelsesfag





## **3SM55 Kommunikasjon og kundebehandling 2**

**Emnekode: 3SM55**

**Studiepoeng: 15**

### **Språk**

Norsk

### **Forkunnskaper**

Ingen

### **Læringsutbytte**

Studentene skal utvikle bevissthet og praktiske anvendbar kunnskap om kunderelatert samhandling med særlig vekt på veiledning, tilrettelagt informasjonsformidling og brukerdiallog.

### **Innhold**

Hvordan tilrettelegge for god dialog og veiledning i praksis. Kulturforståelse. Brukertilpasset informasjonsformidling og opplysningstjeneste, tradisjonell og nettbasert. Brukerdiallog og brukerinvolvering med særlig vekt på brukerundersøkelser som styringsverktøy.

### **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**

To individuelle oppgaver som må godkjennes av faglærer.

### **Vurderingsordning**

Avsluttende individuell innleveringsoppgave avgjør karakterfastsetting i emnet.

### **Ansvarlig avdeling**

Avdeling for økonomi- og ledelsesfag