



Studieplan 2004/2005

210904 deltid - Servicestudiet

Faglig innhold

Servicestudiet har som overordnet mål å gi studentene kunnskap om grunnleggende modeller innen tjenestemarkedsføring og organisasjonsfaget, spesielt om temaene kvalitets- og relasjonsutvikling

Servicestudiet er bygd opp omkring to emner som er satt sammen til en helhet.

Emne 1: Service- og markedsforståelse - kvalitets- og relasjonsutvikling til markedet
Emne 2: Organisasjonen som tilrettelegger for servicekvalitet - organisasjons- og kompetanseutvikling i serviceforetak.

I emne en forankres servicebegrepet og dets betydning i organisasjonssammenheng generelt og for medarbeidere i et serviceforetak spesielt. Innledningsvis legges det vekt på betydningen av å se servicebegrepet ut i fra en helhet, organisasjons- og markedsmessig. Deretter settes fokus spesielt på hovedtemaet; betydningen av utvikling av servicekvalitet i organisasjoner og relasjonsbygging relatert til markedet. Emne to bygger videre på emne en, og ser på organisasjonens "rolle" som tilrettelegger for utvikling av servicekvalitet. Kompetanseutvikling i serviceforetak, betydningen av individuell og kollektiv kompetanse, samt endringsprosesser i organisasjoner er sentrale temaer. Videre settes fokus på fremtiden og de premisser utviklingen innebærer for serviceorganisasjoner.

Opptakskrav

Generell studiekompetanse/ Godkjent realkompetanse

Undervisnings- og læringsmetode

Studiet er lagt opp fleksibelt, spesielt tilrettelagt for studenter i full jobb og som bor på ulike steder. Det nettbaserte læringsmiljøet – den passordbeskyttede delen av disse nettsidene - er en viktig kanal for informasjon og nyheter, lærestoff og veiledning. Nettstedet tilbyr også gode samarbeidsverktøy som diskusjonsgrupper, praterom, e-post og arkiv.

Arbeidsformen i studiet er basert på at studentene har ansvaret for egen læring, og at de selv velger hvordan de vil jobbe med fagene og nå læringsmålene. Et av verktøyene de tilbys, er temabeskrivelser



Eksamen

Hver enkelt emne avsluttes med eksamen. Eksamen består av to hovedelementer:

1. Gruppebasert skriftlig prosjektarbeid (eventuelt individuelt) som baserer seg på oppgaver fra studentens/gruppenes arbeidsmappe.
2. Individuell mappe som består av to deloppgaver:
 - a. Studentenes skriftlig vurdering av egen læringsprosess. Studenten skal beskrive egen fagutvikling og dokumentere egen deltakelse i gruppearbeid (for eksempel faglige innlegg i diskusjonsgrupper og faglige bidrag til gruppearbeid).
 - b. Individuell skriftlig oppgavebesvarelse som baserer seg på oppgaver fra studentenes arbeidsmappe

For at studentene skal få godkjent studiepoengene, må de forskjellige arbeidene som inngår i eksamen være innlevert og vurdert av intern og ekstern sensor. Dette skjer på følgende måte: Gruppeprosjektarbeidet evalueres med en bokstavkarakter. Denne teller 50% av endelig karakter. Evalueringen av den individuelle oppgaven (pkt. b. ovenfor) evalueres også med karakter, som teller 50% av endelig karakter.

Utenlandsopphold

Ikke aktuelt

Studiekostnader

Pris: 13.500 kr,-

Heltid/ deltid

Deltid

Studielengde

3 semester på deltid

Grad/ kompetanse

Videreutdanning



Høgskolen i Lillehammer

Lillehammer University College • hil.no

Opptak

Lokalt opptak

Kull

2004/2005

Godkjenningsdato

20.09.2004



**Høgskolen
i Lillehammer**

Lillehammer University College • hil.no

Emneoversikt