

Fagskolen Rogaland studieplan:

Administrasjonsledelse

60 studiepoeng nivå NKR 5.1, nettbasert med samlinger



<i>Sist oppdatert</i>	18.06.2021
<i>Skrevet av</i>	Øystein Førsvoll Leif K. Knudsen Hadria Rahomuni
<i>Kontrollert av</i>	Geir Tuftedal
<i>Godkjent av</i>	Styret FR

Innholdsfortegnelse

INNHOLDSFORTEGNELSE	2
UTDANNINGENS NAVN	3
FORMÅL MED UTDANNINGEN	3
OPPTAKSKRAV	3
OMFANG OG ARBEIDSMENGDEN	4
ORGANISERING AV UTDANNINGEN	5
SAMLINGER	5
INDRE SAMMENHENG I UTDANNINGEN.....	6
UTDANNINGENS INNPLASSERING I NKR-NIVÅ.....	6
LÆRINGSUTBYTTEBESKRIVELSER	7
LÆRINGSUTBYTTE FOR UTDANNINGEN SOM HELHET.....	7
LÆRINGSUTBYTTEBESKRIVELSER OG FAGLIG INNHOLD FOR HVERT EMNE.....	8
EMNE 1 ORGANISASJON OG LEDELSE (15 STUDIEPOENG)	8
EMNE 2 ØKONOMI OG ADMINISTRASJON (15 STUDIEPOENG).....	10
EMNE 3 SERVICE OG ADMINISTRASJON (15 STUDIEPOENG).....	12
EMNE 4 ENDRING OG OMSTILLING (5 STUDIEPOENG).....	14
EMNE 5 HOVEDPROSJEKT (10 STUDIEPOENG).....	16
UNDERVISNINGSFORMER OG LÆRINGSFORMER	18
INNLEDNING.....	18
UNDERVISNING.....	18
E-LÆRING OG ANDRE LÆRINGSFORMER.....	18
VEILEDNING.....	18
SELVSTUDIUM.....	18
SKRIFTLIGE ARBEIDER.....	19
MUNTLEGE PRESENTASJONER.....	19
ARBEIDSKRAV OG VURDERINGSORDNINGER	20
UNDERVEISVURDERING (FORMATIV VURDERING).....	20
SLUTTAVURDERING (SUMMATIV VURDERING).....	20

Utdanningens navn

Utdanningens navn er *Administrasjonsledelse*.

Formål med utdanningen

Formålet med utdanningen er å utdanne kandidater med faglig bakgrunn innen salg, service og reiseliv, med enten fagbrev eller tilsvarende realkompetanse, til å arbeide med administrasjonsledelse i mellomlederfunksjoner med personalansvar eller spesialiserte roller innen administrasjon og service.

Utdanningen tar utgangspunkt i at de fleste virksomheter har behov for behov for å administrere, lede og koordinere ulike aktiviteter for å støtte de ulike kjerneområdene i driften. Utdanningen legger derfor opp til å gi studentene kunnskap, ferdigheter og generell kompetanse om organisasjon og ledelse, økonomi, endringsprosesser og praktisk prosjektarbeid. Utdanningen legger særlig vekt på den tjenestebaserte delen av verdiskapningen, det som ofte kalles service, kombinert med kunnskap om organisasjon og ledelse, økonomi, endring og omstillingsprosesser og praktisk prosjektarbeid. Service som kjerneaktivitet har til hensikt å yte tjenester for å forsterke eller opprettholde produktenes verdi, f.eks. installasjon, reparasjon, opplæring, deler, forsyninger, justering eller vedlikehold.

Emnene i utdanningen som organisasjon og ledelse, økonomi, endrings- og omstillingsprosesser og praktisk prosjektarbeid, vil være nyttige også for administrasjonsledelse av andre kjerneaktiviteter, som for eksempel logistikk og lager, produksjon, distribusjon eller salg og markedsføring.

Utdanningen kan derfor være relevant for å jobbe med administrasjonsledelse også i disse områdene, men fokuset i denne utdanningen er på administrasjon og service.

De fleste virksomheter opplever hyppige eller kontinuerlige endringer. Endringer krever personell med kompetanse til å sikre god kvalitet i tjenesteledet. Vi har derfor valgt å bygge opp utdanningen rundt de typiske administrasjonsfagområdene og emner i organisasjon og ledelse, økonomi, service og endring og omstilling samt et praktisk rettet hovedprosjekt.

Opptakskrav

Opptakskrav er fagbrev eller vitnemål fra videregående opplæring innen salg, service og reiseliv, førstelinjetjenester (administrasjonsmedarbeider), salgsfaget, reiselivsfaget og sikkerhetsfaget (vekter), eller tilsvarende realkompetanse.

Generelle bestemmelser for opptak finnes i Forskrift om høyere yrkesfaglig utdanning ved Fagskolen Rogaland kapittel to (Se <https://lovdata.no/dokument/LTI/forskrift/2019-12-18-2022>).

Realkompetanse vil bli vurdert opp mot kompetansemålene i Vg3 fagplaner for et av de aktuelle fagene for opptak vist til i avsnittet over.

Omfang og arbeidsmengde

Omfang av utdanningen er 60 studiepoeng og forventet arbeidsmengde for utdanningen som helhet og for hvert emne fordeler seg slik:

Tabell 1: oversikt over emner og tidsbruk avsatt i utdanningen

Emne	Navn	Semester (fulltid)	Semester (deltid)	Studiepoeng	Studieinnsats (timer totalt)	Herav: undervisning	Herav: læringsarbeid	Herav: Selvstudie	Herav: Skriftlig hjemmeksamen (over 48 t)	Samlingsdager (á 4 timer)
1	Organisasjon og ledelse	1	1	15	375	188		183	8	20 (80 t)
2	Økonomi og administrasjon	1	2	15	375	188		183	8	20 (80 t)
3	Service og administrasjon	2	3	15	375	188		183	8	20 (80 t)
4	Endring og omstilling	2	4	5	125	70		61	8	10 (40 t)
5	Hovedprosjekt	2	4	10	250	125		120	8	10 (40 t)
	<i>Totalt:</i>	2		60	1500	751		728		

Studieåret går over 40 uker for studentene. Samlingsdager utgjør om lag én dag i uka, men med forbehold om mindre justeringer av eksamen og bevegelige fridager.

Semester: relativt studiehalvår fra og med studiestart.

Studiepoeng: Ett studiepoeng tilsvarer 25 klokketimer studiebelastning for studenten (av årssamme på 1500).

Undervisning: Timeplanlagte timer til forelesninger, veiledning (avtales) og introduksjon til, eller gjennomgang av, oppgaver og aktiviteter som skal gjennomføres.

Læringsarbeid: Estimert omfang på tid satt av til gjennomføring av oppgaver og aktiviteter og annet styrt læringsarbeid.

Selvstudie: Estimert omfang på tid satt av til lesing av litteratur, egenstudier og samarbeid (kollokvier)

Samlingsdager: inngår i timeplanlagt undervisning og kommer ikke i tillegg til samlet studieinnsats.

Organisering av utdanningen

Administrasjonsledelse er et 1-årig utdanningstilbud på heltid, 60 studiepoeng, med fem emner: Organisasjon og ledelse (15 sp.), Økonomi og administrasjon (15 sp.), Service og administrasjon (15 sp.), Endring og omstilling (5 sp.) og Hovedprosjekt (10 sp.). Studiet er nettbasert med samlinger og går over ett år ved normert fulltid, to år ved deltid (50 %). Utdanningen er fullført når alle emner er bestått.

Utdanningen er tilrettelagt for personer i arbeid, med tanke på praktisk tilrettelegging og oppdeling i emner. Emnene skal gi både fokus og faglig progresjon. Emnene skal gi en bredde og tverrfaglig forståelse av området administrasjonsledelse, med et særlig fokus på service. Bruk av hovedprosjekt gir studentene mulighet til å fordype seg i tema de finner særlig interessante, og gir muligheten til å belyse praktiske problemstillinger i egen bedrift eller tilsvarende case.

Studentene vil få opplæring i nødvendig undervisningsteknologi og aktuelle IKT-verktøy ved studiestart sammen med gjennomgang av arbeidskrav og studieteknikk og tilgang på IKT-support gjennom studiet.

Undervisningen vil bli lagt opp med forelesninger (leksjoner) via nett. Disse forelesningene vil være tilgjengelige som opptak, slik at de kan benyttes når det måtte være hensiktsmessig. Det vil også være samlingsdager som krever fysisk oppmøte ca. 10 dager per emne 1-3 og 5 dager per emne 4 og 5.

Det vil være studentaktive læringsformer med oppgaver som skal løses eller drøftes individuelt eller i grupper for senere bruk i undervisning. Dette kommer i tillegg til timeplanlagt undervisning. Faglærer vil kunne innlede til et tema der studentene etterpå skal bearbeide informasjon som grunnlag for senere gruppe- eller plenumsdiskusjoner, refleksjoner, læringsnotat eller studentbaserte vurderinger sammen med gruppen og/eller faglærere (ofte kalt «læringsoppdrag»).

I tillegg vil studenten også måtte beregne tid til egenstudier, litteratur og samarbeid med andre om valg av tema for vurderingsarbeid og til hovedprosjekt.

Lærerne vil veilede studentene individuelt og i grupper, også over nett, i samband med definerte arbeidskrav i hvert emne. Studentene vil bli involvert i å gi tilbakemeldinger på hverandres arbeid og forventes å bidra med egne erfaringer i læringsarbeidet. På denne måten kan studentene delta og forventes å bidra i faglig læringsarbeid og være en aktiv del av læringsmiljøet.

Responstid på e-post eller læringsplattform er vanligvis en virkedag, både på support og faglige henvendelser. Studenten må i hvert emne gjennomføre arbeidskrav i hvert emne. Når arbeidskrav er gjennomført og bestått innen fastsatte frister, kan studenten avlegge eksamen. Eksamen fastsettes i eksamensplan med dato opplyst ved starten av hvert semester. Se beskrivelse for det enkelte emnet.

Det foreligger *Forskrift om høyere yrkesfaglig utdanning ved Fagskolen Rogaland* på <http://lovdata.no>. Studenten har ansvar for å gjøre seg kjent med bestemmelsene i forskriften.

Samlinger

Oppmøte for praktiske leksjoner og undervisning er ved studiestedet, om ikke annet er opplyst eller avtalt særlig. Det legges opp til samlinger i hvert emne slik det framgår av *Tabell 1: oversikt over emner og tidsbruk i utdanningen*. Deltagelse på samlingene er obligatorisk, men det tillates et fravær på inntil 20 % per emne. På samlingene vil det bli gitt en innføring i emnet og sentrale deler av pensum. Disse vil være viktige for videre arbeid med arbeidskrav og egenstudier.

Indre sammenheng i utdanningen

Emnene i utdanningen dekker vesentlige områder for arbeid i administrasjon, med fokus på organisasjon og ledelse, økonomistyring, service, endring og omstilling samt et større prosjektarbeid i emne 5 (hovedprosjekt) som forutsetter læringsutbytte fra de øvrige fire emnene.

Det er en viss progresjon i vektleggingen fra kunnskap til anvendelse og generell kompetanse i studiet fra emne 1 til emne 5. Det anbefales og legges derfor opp til at emnene tas i rekkefølge. Emne 5 hovedprosjekt kan ikke avlegges før emnene 1–4 er fullført og bestått. Det vil være mulig å justere på rekkefølgen som emnene 1-4 tas i, men her kan bl.a. individuelle forutsetninger som erfaringsbakgrunn og godskrivning hos studenten spille inn. Rektor avgjør etter ev. søknad om endret rekkefølge av emner, jf. forskrift for Fagskolen Rogaland.

Utdanningens innplassering i NKR-nivå

Utdanningen er på NKR-nivå 5.1 og gir tittel fagskolegrad.

To læringsutbytter for kunnskap i emne 1, ett for ferdighet i emne 4 og ett kunnskap-, ett ferdighet og ett generell kompetanseutbytte i emne 5 er hentet fra NKR nivå 5.2 Dette for å gi rom for fokus på modeller og teori, grunngivelse av valg og selvstendighet i planleggingsprosess og samhandling med andre i hovedprosjekt i utdanningen. Samlet sett ligger likevel utdanningen på NKR 5.1.

Læringsutbyttebeskrivelser

Forventet læringsutbytte og faglige tema for utdanningen som helhet og for hvert emne er beskrevet i de påfølgende kapitlene. Her finner du også informasjon om undervisningsformer, læringsformer og vurderingsformer.

Læringsutbytte for utdanningen som helhet

Etter fullført og bestått utdanningen har kandidaten følgende kunnskap, ferdigheter og generell kompetanse

Kunnskap
Etter fullført fagskoleutdanning har kandidaten: <ul style="list-style-type: none">• kunnskap om begrep og prosesser innen administrasjonsledelse, som organisasjon og ledelse, økonomistyring, service, endring og omstilling, og kan anvende ulike metoder og dataverktøy• innsikt i lover, forskrifter og regelverk for administrasjonsledelse, økonomi, service og omstilling• bransjekunnskap og kjennskap til administrasjonsledelse som yrkesfelt• kunnskap om hvordan oppdatere sin kunnskap innen administrasjonsledelse• forståelse for administrasjonsledelses betydning for verdiskapning, arbeidsmiljø og arbeidsliv.• har kunnskap om ulike organisasjonsmodeller og teorier om ledelse• Kjenner til administrasjonsledelse som yrkesfelt og utvikling over tid
Ferdigheter
Etter fullført fagskoleutdanning kan kandidaten: <ul style="list-style-type: none">• anvende kunnskap om administrasjonsledelse på ulike praktiske og teoretiske problemstillinger knyttet til organisasjon og ledelse, økonomi, service og omstilling• utføre oppgaver knyttet til administrasjonsledelse ved hjelp av digitale verktøy og kalkulering• finne informasjon og fagstoff for problemstillinger som er relevant for organisasjon, ledelse, økonomi, service og omstilling• kartlegge og identifisere faglige problemstillinger og foreslå tiltak knyttet til organisasjon, ledelse, økonomi, service og omstilling
Generell kompetanse
Etter fullført fagskoleutdanning har/kan kandidaten: <ul style="list-style-type: none">• forståelse for bransjeetiske prinsipper i organisasjon og ledelse, økonomi, service og omstilling• utviklet en etisk grunnholdning til utøvelsen av administrasjonsledelse• planlegge, dokumentere og presentere prosesser innen administrasjon, økonomistyring og omstilling for ansatte og ledelse og interessenter, muntlig, skriftlig og ved hjelp av digitale verktøy• bygge relasjoner med fagfeller og andre yrkesgrupper, eksterne leverandører, samarbeidspartnere og brukere eller kunder.• utvikle organisasjonens arbeid med administrasjonsledelse og serviceprodukter• kan planlegge og gjennomføre arbeidsoppgaver og prosjekter innen administrasjonsledelse alene og som deltaker i gruppe og i tråd med etiske krav og retningslinjer

Læringsutbyttebeskrivelser og faglig innhold for hvert emne

Emne 1 Organisasjon og ledelse (15 studiepoeng)

Etter fullført og bestått dette emnet, har studenten oppnådd følgende kunnskap, ferdigheter og generell kompetanse:

Kunnskap
Studenten har kunnskap om <ul style="list-style-type: none">- Har kunnskap om sentrale begrep innen organisasjon og ledelse og personaladministrasjon- Har innsikt i lov og forskrift som regulerer arbeidsmiljø, personopplysninger, internkontroll og HMS.- har kunnskap om organisasjon og ledelse og kjennskap til administrasjonsledelse som yrkesfelt- kjenner noen teknikker og metoder for å kunne oppdatere sin yrkesfaglige kunnskap innen organisasjon og ledelse- forstår betydningen av organisasjon og ledelse for verdiskapning, personalledelse, arbeidsmiljø og HMS.- har kunnskap om virksomheter som system, basert på organisasjonsteori, ledelsesteori og modeller om samspillet i slike system.- Kjenner til administrasjonsledelse som yrkesfelt og utvikling over tid

Ferdigheter
Studenten kan <ul style="list-style-type: none">- kartlegge og analysere problemstillinger i en organisasjon og planlegge tiltak for organisatoriske og arbeidsmiljømessige forhold.- anvende IKT-verktøy til å samle og presentere informasjon, kartlegge, og beskrive en organisasjon, dens omgivelser og ev. konkurrenter- kan innhente, formidle og presentere faglig informasjon, ideer og løsninger relevant for administrasjonsledelse- kartlegge og identifisere faglige problemstillinger knyttet til administrasjonsledelse.

Generell kompetanse
Studenten <ul style="list-style-type: none">- har forståelse for bransjeetiske prinsipper innen administrasjonsledelse- kan planlegge og dokumentere administrative prosesser og presentere slik informasjon for ansatte ved hjelp av digitale verktøy

Faglige tema i emnet

- **Organisasjoner**
Organisasjonsmodeller, mål og strategi, planlegging og arbeidsdeling, klassiske og moderne organisasjonsteorier, utvikling i synet på organisasjon og ledelse over tid.
- **Ledelsesteori og kommunikasjon**
Ledelse, lederroller, lederstiler, organisasjonskultur, samhandling og relasjoner, beslutninger, kommunikasjon, roller, samspillet mellom formelle og uformelle dimensjoner.
- **Personalledelse**
Motivasjonsteori, psykologiske hovedretninger, personalarbeid, organisasjonskultur og intergrupper, medarbeidersamtaler, gruppedynamikk, konfliktløsning, møtekultur, etikk.
- **Personaladministrasjon**
Rekruttering, lover og forskrifter om arbeidsmiljø, personopplysninger, internkontroll, medvirkning, arbeid med HMS og arbeidsmiljø, bruk av digitale verktøy.

Undervisningsformer og læringsaktiviteter

Forelesning via nettvideo (e-læringsleksjoner) ca 1-2 t i uka.

Forelesninger en ettermiddag/kveld i uka med om lag 3 t undervisning.

Case/ oppgaver gitt av lærer til arbeid individuelt og i grupper. Felles gjennomgang og/ eller repetisjon av aktuelle tema i oppgavene med studentbidrag og kommentarer til hverandres arbeid.

Vurdering og arbeidskrav

1 arbeidskrav med skriftlig innlevering innen tema fra emnet på inntil 3000 ord. Vurderes til godkjent / ikke godkjent.

Arbeidskrav må være godkjent (bestått / ikke bestått) for å avlegge skriftlig hjemmeeksamen og muntlig eksamen.

1 muntlig eksamen med presentasjon av innleverte arbeidskrav. Vurdering A-F

1 skriftlig hjemmeeksamen. Vurdering A-F

Litteratur og referanser

Holan og Høiseith, *Organisasjon og ledelse* 3. utgave, Fagbokforlaget

Sætre, Alf Einar (2009), *Kommunikasjon i organisasjoner*

Lovdata.no: aktuelle lover og forskrifter

Utdelte artikler

Emne 2 Økonomi og administrasjon (15 studiepoeng)

Etter fullført og bestått dette emnet, har studenten oppnådd følgende kunnskap, ferdigheter og generell kompetanse:

Kunnskap
Studenten har kunnskap om <ul style="list-style-type: none">- Ha kunnskap om sentrale begreper og prosesser innen økonomistyring og administrasjon av en virksomhet- Har innsikt i regnskapsloven, bokføringsloven, skatteloven, merverdiavgiftloven og ferieloven, samt tilhørende aktuelle forskrifter og regler- ha kunnskap om økonomistyring og administrasjon som yrkesfelt innen merkantile fag- Kjenne teknikker og metoder for å vedlikeholde og fornye sin yrkesfaglige kunnskap innen økonomi- forståelse for betydningen av økonomi og administrasjon i et samfunnsmessig perspektiv og ledd i verdiskapning
Ferdigheter
Studenten kan <ul style="list-style-type: none">- kan analysere et regnskap og anvende forståelsen til å iverksette tiltak- kan anvende regnskaps- og analyseprogram, kan sette opp et budsjett og regnskap- kan innhente, formidle og presentere faglig informasjon, ideer og løsninger relevant for økonomi- Kan kartlegge faglige problemstillinger knyttet til økonomi. Kan planlegge og dokumentere tiltak og prosesser ved hjelp av digitale verktøy
Generell kompetanse
Studenten <ul style="list-style-type: none">- har forståelse for bransjeetiske prinsipper innen økonomi

Faglige tema i emnet

- **Administrasjon av økonomi**
Betydning av økonomi for bedrifter og organisasjoner, begreper og definisjoner.
Rutiner for innkjøp, salg, kontroll og oppbevaring av kontanter.
Rutiner for håndtering av økonomi, arbeidsdeling i økonomiarbeid, lover og regler knyttet til økonomi, ansvar som følger med økonomihåndtering.
- **Driftsregnskap og kalkyler**
Formål med driftsregnskap, oppsett for driftsregnskap, driftsregnskap funksjon som internregnskap, bruk av kalkyler, ulike kalkyleformer (selvkostmetoden, bidragsmetoden, tilleggssatser, for- og etterkalkyler, og avviksanalyse).
- **Regnskapsføring og kontering**
Regnskapssystemets oppbygging, utføre vanlige konteringer, behandle avskrivninger og periodiseringer.
- **Lønn, skatter og avgifter**
Krav til føring av skatter og avgifter i økonomisystemet, ulike avgifter knyttet til kjøp og salg, føring av avgifter i regnskapet, føring av ansattes lønn og regler knyttet til dette, regnskapsmessig behandling av mva., arbeidsgiveravgift og skattetrekk.
- **Årsregnskap og regnskapsanalyse**

Regnskapets oppbygging, presentasjon av balanse og resultat, utarbeidelse av årsresultat og egenkapital, regnskap som informasjonskilde, regler og god regnskapsskikk, utarbeide regnskapsanalyse, vurdere finansiering og likviditet, sentrale nøkkeltall innen soliditet, rentabilitet og likviditet.

- **Budsjettering**

Formål med budsjett, utarbeidelse av budsjett, ulike budsjettformer (Resultatbudsjett, likviditetsbudsjett og balansebudsjett)

Undervisningsformer og læringsaktiviteter

Forelesning

Veiledning på arbeidskrav

Case og oppgaver gitt av lærer

Egenstudier/ kollokvier og litteratur

Vurdering og arbeidskrav

1 arbeidskrav med skriftlig innlevering innen tema fra emnet på inntil 3000 ord. Vurderes til godkjent / ikke godkjent.

Arbeidskrav må være godkjent (bestått / ikke bestått) for å avlegge skriftlig hjemmeeksamen og muntlig eksamen.

Sluttvurdering, og dermed emnekarakter, settes 60 % på bakgrunn av skriftlig hjemmeeksamen og 40 % på bakgrunn av muntlig eksamen.

Litteratur

Terje Berg, Grunnleggende økonomistyring, 2017, Cappelen Damm

Terje Berg, Oppgavesamling til grunnleggende økonomistyring, 2017 Cappelen Damm

Utdelte artikler

Emne 3 Service og administrasjon (15 Studiepoeng)

Etter fullført og bestått dette emnet, har studenten oppnådd følgende kunnskap, ferdigheter og generell kompetanse:

Kunnskap
Studenten har kunnskap om <ul style="list-style-type: none">- Service og forholdet mellom service og produkt i verdikjede.- Brukere, kunder og deres forventninger til servicenivå.- Organisering av service i en virksomhet, roller og funksjoner.- Kontorstøtte og IT som verktøy i utførelse og effektivisering av service.- Har innsikt i lover og regler som regulerer behandling av personopplysninger og krav til kvalitetsarbeid- har kunnskap om service som del av administrasjonsledelse- forstår betydningen av service og betydning for verdiskapning
Ferdigheter
Studenten <ul style="list-style-type: none">- kan innhente, formidle og presentere faglig informasjon og behandle informasjon trygt og i samsvar med lover og regler- kan arbeide i relevante kontorstøtteprogrammer og datasystemer knyttet til service- kan innhente, formidle og presentere faglig informasjon, ideer og løsninger relevant for service
Generell kompetanse
Studenten <ul style="list-style-type: none">- Har utviklet en etisk grunnholdning til service og administrasjon- Behersker bruk av dataprogrammer, som Office og MS 365, til å samle og presentere informasjon for ansatte, ledelse, brukere og/eller kunder.- Kan utarbeide planer for utvikling av prosesser og funksjoner knyttet til service

Faglige tema i emnet

- **Service og brukerforventninger**
Servicebegrepet og service' betydning for virksomhet, service som del av produktbegrep, - tjenester og plass i verdikjede, bruker- og kundebegrep i forhold til en organisasjon, tilfredsstillelse av forventninger fra brukere / kunder, servicenivå og servicegrad.
- **Administrative arbeidsprosesser og kontorfunksjoner**
Sentrale prosesser og funksjoner i en organisasjon, som sentralbord, postfordeling, arkivering og journalføring, indre sammenhenger i utførelse service. Innhenting og bearbeiding av informasjon og data, rapportering internt og eksternt.
- **Organisering av servicefunksjon**
Oppbygging av servicefunksjon i en organisasjon, roller og funksjoner i service, samarbeid mellom avdelinger for brukerhåndtering, kompetanse knyttet til service, service ledelse.
- **Kontorstøtte og IT-funksjon**
Systemer for planlegging og kartlegging, IT-systemer og dataprogrammer Office 365 som Word, Excel, PowerPoint, Forms o.a.
- **Sikkerhet og lover og regelverk**
Personvern, IT sikkerhet og regler for offentlig og privat forvaltning.
- **Kvalitetsarbeid**
Bruk av styringsdokumenter, arbeid i samsvar med prosedyrer, deltakelse i revisjon og håndtering av avvik.

Undervisningsformer og læringsaktiviteter

Forelesning

Veiledning på arbeidskrav

Case og oppgaver gitt av lærer

Egenstudier/ kollokvier og litteratur

Vurdering og arbeidskrav

1 arbeidskrav med skriftlig innlevering innen tema fra emnet på om lag 2000 - 3000 ord. Vurderes til godkjent / ikke godkjent.

Arbeidskrav må være godkjent for å avlegge muntlig og skriftlig eksamen.

1 muntlig eksamen med presentasjon basert på innleverte arbeidskrav. Vurdering A-F

1 skriftlig hjemmeeksamen over 48 timer. Vurdering A-F.

Sluttvurdering og emnekarakter settes 60% på bakgrunn av skriftlig hjemmeeksamen og 40% på muntlig eksamen og presentasjon av arbeidskrav.

Litteratur

Andreassen, Tor Wallin (2006) Serviceledelse - planlegging og styring av sannhetens øyeblikk (332)

Pedersen, *Kvalitetssikring, et ledd i verdiskapningen*, Fagbokforlaget

Utdelte artikler

Emne 4 Endring og omstilling (5 studiepoeng)

Etter fullført og bestått dette emnet, har studenten oppnådd følgende kunnskap, ferdigheter og generell kompetanse:

Kunnskap
Studenten <ul style="list-style-type: none">- Har kunnskap om sentrale begrep og prosesser innen endring og omstilling og kvalitetsarbeid- Har kunnskap om prosjekt og prosjektorganisering som arbeidsform ved endring og omstilling- Har innsikt i forskrift som regulerer organisering, ledelse og medvirkning- har kunnskap om endring og omstilling
Ferdigheter
Studenten <ul style="list-style-type: none">- kan kartlegge behov for endring og omstilling- Kan anvende IKT-verktøy til å utvikle organisasjonens arbeid med service og omstilling- Kan identifisere faglige problemstillinger og foreslå tiltak for endring og omstilling
Generell kompetanse
Studenten <ul style="list-style-type: none">- har forståelse for bransjeetiske prinsipper ved omstilling- Kan bygge relasjoner med fagfeller og andre yrkesgrupper, samt eksterne grupper som leverandører, tilsynsmyndigheter og kunder og/eller brukere.

Faglige tema i emnet

Endring og omstillingsprosesser

Hva er endring? Hva er omstilling? Hva er utvikling? Ulike syn på endring historisk, formelle og uformelle endringer, faser i endringsarbeid og problemstillinger som kan oppstå underveis

Planlegge for endring og omstilling

Dokumentasjon av prosesser og endring, håndtering av endring og omstillingsprosesser, konsekvenser av endring for virksomheten og ansatte, medvirkning og kynisme .

Prosjekt og prosjektorganisering

Prosjekt som arbeidsform ved endring og omstilling, prosjektfaser, prosjektmål, prosjektorganisasjon og prosjektevaluering

Undervisningsformer og læringsaktiviteter

Forelesning via nettvideo (e-læringsleksjoner) ca 1-2 t i uka.

Forelesninger en ettermiddag/kveld i uka med om lag 3 t undervisning.

Case/ oppgaver gitt av lærer til arbeid individuelt og i grupper. Felles gjennomgang og/ eller repetisjon av aktuelle tema i oppgavene med studentbidrag og kommentarer til hverandres arbeid.

Vurdering og arbeidskrav

1 arbeidskrav med skriftlig innlevering innen tema fra emnet, hvert på om lag 2000 – 3000 ord.
Vurderes til godkjent / ikke godkjent.

Arbeidskrav må være godkjent for å avlegge skriftlig hjemmeeksamen.

1 skriftlig hjemmeeksamen. Vurdering A-F

Litteratur og referanser

Holan og Høiseth, *Organisasjon og ledelse* 3 utgave (kap.6, 13, 15, 17, 18), Fagbokforlaget (54 s)

Meyer og Stensaker, *Endringskapasitet*, Fagbokforlaget (120 sider)

Stensaker og Haueng (2016), *Omstilling den uforutsigbare gjennomføringsfasen* (115 s)

Utdelte artikler

Emne 5 Hovedprosjekt (10 Studiepoeng)

Etter fullført og bestått dette emnet, har studenten oppnådd følgende kunnskap, ferdigheter og generell kompetanse:

Kunnskap
Studenten <ul style="list-style-type: none">- har særskilte kunnskaper om et selvvalgt tema med en problemstilling innen administrasjonsledelse- Har kunnskap om hvordan planlegge og dokumentere et prosjekt og skrive prosjektrapport i yrkesutøvelsen

Ferdigheter
Studenten <ul style="list-style-type: none">- Kan planlegge og dokumentere gjennomføring av et enkelt prosjekt- kan anvende sin kunnskap om administrasjonsledelse- kan vurdere problemstilling og aktuelle behov for tiltak på grunnlag av egen yrkesutøvelse eller annet aktuelt case.- kan reflektere over egen faglig utøvelse og justere denne under veiledning

Generell kompetanse
Studenten <ul style="list-style-type: none">- Har utviklet en etisk grunnholdning til administrasjonsledelse- kan planlegge og dokumentere administrative prosesser og presentere slik informasjon for ansatte ved hjelp av digitale verktøy- Kan bygge relasjoner med fagfeller og andre yrkesgrupper, samt leverandører, kunder og/eller brukere- Kan utvikle organisasjonens arbeid innen organisasjon og ledelse, økonomi og service- kan planlegge og gjennomføre et prosjektarbeid alene og som deltaker i gruppe i tråd med etiske krav og retningslinjer

Faglige tema i emnet

Prosjektstyring

Formål, mål, milepæler, ressurser, aktivitet, framdrift, resultat og effekt

Prosjekt som måte å organisere utviklingsarbeid

Prosjektarbeid som arbeids- og utviklingsmetode, Gantt-skjema, forholdet mellom tid-kostnad-kvalitet

Studentene skal ha kunnskap om prosjektorganisering av arbeid og kjenne prinsippene bak prosjektstyring og hovedfasene der. Studentene skal ha ferdigheter og generell kompetanse til å gjennomføre et enkelt prosjekt for egen læring og utvikling i framtidig yrkesutøvelse alene og som deltaker i gruppe.

Prosjektbegrepet brukes i dag ofte vidt, også om ordinær drift og kjernevirksomhet. Prosjektarbeid *som lærings- og utviklingsaktivitet* er kjennetegnet av det vi vil kalle en prosjektaktig *arbeidsform* og gruppeprosess der gevinstrealiseringen ofte er knyttet til egen læring og utvikling eller endring og omstillingsprosesser i egen organisasjon. I en utdanningssammenheng vil det ofte få preg av «case»

og legge vekt på en autentisk tilnærming fra arbeidslivet. Prosjektbegrepet her skiller seg altså noe fra prosjektbegrepet slik vi finner det i prosjektstyring og i prosjektledelse som fagdisiplin. Hovedprosjektet i denne utdanningen skal speile en reell eller tenkt situasjon i fra arbeidslivet, fortrinnsvis fra studentenes egen arbeidsplass eller erfaring fra arbeidslivet, og som innebærer en tidsavgrenset og målrettet plan for et tenkt tiltak eller en problemstilling studentene selv er med og definerer og som har relevans til den framtidige yrkesutøvelsen. Arbeidsformen og bruk av hovedprosjekt er dermed både en læringsmåte i studiet og, enda viktigere, et innhold i utdanningen som peker fram mot framtidig yrkesutøvelse.

Undervisningsformer og læringsaktiviteter

Forelesninger

Praktisk prosjektarbeid i gruppe og enkeltvis.

Studentene som har anledning til å knytte hovedprosjektet opp til egen arbeidsplass, eller tidligere yrkeserfaring, vil oppfordres til det. Skolen vil være behjelpelig med å knytte kontakt med bedrifter og næringsvirksomhet, men må ta forbehold om at hovedprosjektet kan måtte utføres mot en tenkt virksomhet. I slike tilfeller bør studentene basere hovedprosjektet så tett opp mot reelle virksomheter og autentiske aktører som mulig, og i en innledende fase gjerne få opplysninger og innspill om behov og utfordringer. Det ligger ingen forpliktelse hos samarbeidende bedrifter til å ta ev. resultatene fra hovedprosjekt i bruk.

Tema for prosjektarbeid og tilnærming skal godkjennes av faglærer, og det skal inngås avtale om samarbeid med fordeling av ansvar og valg av problemstilling.

Vurdering og arbeidskrav

1 refleksjonsnotat om prosjekt som arbeidsform. Vurderes som godkjent / ikke godkjent.

1 arbeidskrav med skisse til hovedprosjekt. Her må det tydelig framgå en tverrfaglig problemstilling som tar opp ett eller flere tema fra hvert emne. Vurdering av godkjent / ikke godkjent.

Mottatt veiledning á 45 min på skisse til hovedprosjekt.

Hovedprosjekt på 5000 ord. Hovedprosjektet vurderes med bokstav (A-F) og i utgangspunktet vurderes alle i gruppearbeidet likt. Med utgangspunkt i hovedprosjektoppgaven avholdes det en individuell muntlig eksamen med bokstavvurdering (A-F) som kan gi individuell justering av karakteren på hovedprosjektet.

Litteratur

Utdelte artikler og tidligere gjennomgått litteratur:

Holan og Høiseth, *Organisasjon og ledelse* 3 utgave (kap. 13, 15, 18), Fagbokforlaget (42 s)

Utdelte artikler

Undervisningsformer og læringsformer

Innledning

Studentene har i stor grad ansvar for egen læring. Fagskoleutdanningen legger vekt på arbeidsformer som fordrer at studentene har stor egenaktivitet. Det krever bevissthet i forhold til egne læreprosesser og egen innsats. Skolens rolle blir å gi opplæring og tilrettelegge for læring, motivere, støtte og veilede studentene - og sørge for at de får utnyttet sitt læringspotensial.

Læringsformene og undervisningen vil ta utgangspunkt i prinsippet om å aktivere studentenes egne tanker, kunnskaper og erfaringer knyttet til utdanningen. Det legges derfor opp til ulike arbeids- og studieformer:

Undervisning

Undervisning vil i hovedsak være organisert som forelesninger som er timeplanfestet og gjennomført etter fastsatt framdriftsplan, med samling om lag en dag i uka om ettermiddag/ kveld i tidsrommet 1700-2030. Opptak av forelesningene vil bli gjort tilgjengelige etter hvert, slik at de kan ses når det måtte være hensiktsmessig for repetisjon.

Undervisning omfatter også obligatorisk veiledning på arbeidskrav og tid til lærerstyrte oppgaver og aktiviteter (Se avsnitt om e-læring og andre læringsformer under). Det forventes etter hvert aktive bidrag fra studentene i deler av undervisningen, bl.a. fra ulike læringsoppdrag, case og andre oppgaver studentene har arbeidet med.

E-læring og andre læringsformer

Det vil gjennom studiet være nettbaserte leksjoner og lærerstyrte oppgaver som studentene skal jobbe, knyttet til temaene i de ulike emnene, Noen av disse skal leveres inn og er da *arbeidskrav* som er obligatoriske og må bestås for å få avlegge eksamen.

Det vil i tillegg bli gitt oppgaver som skal stimulere til samarbeid mellom studentene og gi grunnlag for dialog mellom studenter og på samlingene, bl.a. i form av ulike læringsoppdrag basert på drøftingsoppgaver, case, egne erfaringer og pensum. Skolen vil sette av tid til disse læringsaktivitetene i tillegg til forelesninger, samt oppfordre til og legge til rette for kollokviearbeid. Studentene vil motta oppgaver og forelesninger, og diskutere, bearbeide og levere arbeidsoppgaver og arbeidskrav via Internett.

Veiledning

Veiledningen på arbeidskrav er en del av undervisningen og derfor obligatorisk. Det vil bli satt av tidspunkt for veiledning av grupper som ledd i undervisningen. Studenter som ikke er til stede i undervisningslokalene blir veiledet via internett. Det skal avtales veiledning individuelt eller i gruppe tilsvarende 15 minutter per student per arbeidskrav i hvert emne. Dersom tre eller flere studenter samarbeider og mottar veiledning samlet, gis gruppen inntil 30 min.

I emne 4 avtales for hovedprosjektet inntil 60 min per hovedprosjektoppgave, utenom arbeidskrav.

Selvstudium

I selvstudium inngår arbeid på egenhånd som lesing av lærebøker og utdelte artikler, samt frivillig kollokviearbeid og forberedelse og tid til repetisjon og fordypning. Det forventes at studentene forbereder seg til undervisning og veiledning og at de har satt seg inn i stoff som skal gjennomgås.

Skriftlige arbeider

I de enkelte emnene blir studentene presentert for formelle arbeidskrav og andre læringsaktiviteter i form av case og problemstillinger for å belyse utfordringene de vil møte i arbeidslivet og som skal leveres inn som skriftlig arbeid. På denne måten vil studentene bli utfordret til å integrere kunnskaper, ferdigheter og generell kompetanse. Innlevering av arbeidskrav kan foregå individuelt eller i grupper. Dersom flere samarbeider, gis samme vurdering til alle, og det skal tydelig framgå hvem som har samarbeidet om oppgaven.

Muntlige presentasjoner

Studentene skal gjennomføre en muntlig presentasjon av sitt skriftlige arbeide i hvert emne. Merk at muntlige prestasjoner som inngår i formell vurdering kan gi ulik karakter dersom flere samarbeider.

Arbeidskrav og vurderingsordninger

Nedenfor gis kun en kort beskrivelse og oppsummering for oversikt, og det vises til nærmere beskrivelse under det enkelte emnet. Vurderingsbestemmelsene er utarbeidet i henhold til [Forskrift om høyere yrkesfaglig utdanning ved Fagskolen Rogaland](#) kapittel tre, og det forutsettes at studentene er kjent med disse.

Vurderingene i denne utdanningen består av et antall arbeidskrav (se antall under beskrivelse av det enkelte emnet). Disse må være bestått for å avlegge eksamen. Formell sluttvurdering gis på bakgrunn av muntlig presentasjon (muntlig eksamen) og en skriftlig hjemmeeksamen i emne 1 - 3. Den muntlige presentasjonen kan gjøres live via nettvideomøte eller innsendt videofil og vil normalt være mellom 5-10 min, el inntil 15 minutt dersom flere studenter leverer sammen. Muntlig eksamen kan gi ulik karakter.

For emne 4 gjelder egne vurderingsopplegg, med refleksjonsnotat og innlevering av et større hovedprosjekt. Hovedprosjekt skal avlegges *etter* emne 1 – 3.

Det er viktig at studentene tar et kollektivt ansvar for innleveringer. Dersom studenter trekker seg underveis, eller åpenbart ikke bidrar underveis i prosessen, vil skolen enten måtte underkjenne oppgaven eller gi en differensiert karakter dersom det er tydelig i oppgaven hvem som har bidratt med hva. Dersom grupper av studenter opplever samarbeidsproblem underveis, er det viktig at faglærer og utdanningsfaglig ansvarlig blir gjort kjent med problemene, slik at disse kan løses så tidlig som mulig.

Underveisvurdering (formativ vurdering)

Underveisvurderingen bygger på fire elementer.

- Studentene skal vite hva de er forventet å lære
- Studentene skal vurdere egen innsats - refleksjon
- Studentene skal få tilbakemelding - veiledning
- Studentene skal få fremovermelding - veiledning

Sluttvurdering (summativ vurdering)

Arbeidskrav for å kunne gå opp til eksamen:

Godkjent obligatorisk arbeidskrav i hvert emne

Avsluttende vurdering består av:

Emne 1 – 3:

Muntlig eksamen med presentasjon av arbeidskravene (5-10 min per student, 15 min per gruppe)

Individuell skriftlig hjemmeeksamen i hvert av emnene.

Emne 4:

Refleksjonsnotat

Innlevert hovedprosjektoppgave

Obligatorisk skriftlig arbeid vurderes til godkjent eller ikke godkjent før fremstilling til emneeksamener. Godkjenning forutsetter at arbeidet er innlevert og veiledning er mottatt.

Obligatorisk praktisk deltakelse vurderes til godkjent ved deltakelse.

Eksamensoppgavene bygger på studieplanens læringsutbyttebeskrivelser for emnene. Disse vektlegger studentenes evne til refleksjon, analyse, vurdering og anvendelse av kunnskap i arbeidet som administrasjonsleder eller spesialisert fagkoordinator.

Eksamensplan

Tentativ eksamensplan legges fram ved hvert semester.

Emner	Eksamen uke / dato
Organisasjon og ledelse	
Økonomi og administrasjon	
Service og administrasjon	
Endring og omstilling	
Hovedprosjekt	

Det avlegges eksamen med karakterer for hvert emne med karakterskalaen A til F, der A er beste karakter. Det kreves karakteren E eller bedre for at eksamen skal være bestått.

For arbeidskrav som vurderes bestått-ikke-bestått vurderes bestått som tilsvarende karakteren D eller bedre.

For kjennetegn ved det enkelte karakteruttrykk, vises det til [Forskrift om høyere yrkesfaglig utdanning ved Fagskolen Rogaland](#) publisert på lovdata.

Det utstedes vitnemål når eksamen og innleveringer i alle emnene er gjennomført og bestått.