

# KONTOR-, SALGS-, OG SERVICELEDELSE

**Toårig høyere yrkesfaglig utdanning - deltid**

**60 studiepoeng**

**Gyldig fra 2025**

Godkjent i Utdanningsutvalget den 04.12.24 (UU/F-sak 88/24)

Studiet er akkreditert av fagskolens styre den 05.12.24 (styresak 24\_9\_3B)

Med forbehold om endringer

# Innholdsfortegnelse

<b>1. Innledning .....</b>	<b>2</b>
<b>2. Opptakskrav .....</b>	<b>3</b>
<b>3. Overordnet læringsutbytte .....</b>	<b>4</b>
<b>4. Studiets struktur og faglig progresjon .....</b>	<b>5</b>
4.1 Emneoversikt .....	5
<b>5. Undervisningsformer og læringsaktiviteter .....</b>	<b>7</b>
<b>6. Vurdering.....</b>	<b>7</b>
6.1 Eksamens- og vurderingsordninger .....	7

# 1. Innledning

Denne utdanningen gir studentene bred kunnskap og ferdigheter innen kontor-, salgs- og servicefagene, med fokus på deres samfunnsmessige betydning og rolle i både offentlige og private virksomheter. Studentene lærer om organisasjon, ledelse, økonomistyring, personaladministrasjon og markedsføring, og får innsikt i relevante lover og avtaler. Utdanningen Kontor-, salgs-, og serviceledelse gir praksisnær kompetanse i saksbehandling, dokumentbehandling og administrative oppgaver, samtidig som den utvikler evnen til å lede i og forbedre organisasjoner.

Gjennom refleksjon over etiske utfordringer og konsekvenser av egne verdier, utvikles en profesjonell og etisk bevissthet som er sentral i samhandling med mennesker. Utdanningen legger også vekt på utvikling av salgsmetoder og tilpasning av produkter og tjenester til markedets behov, samt evnen til å forstå rammebetingelser og utarbeide mål og planer for virksomheter. Dette gjør studentene i stand til å bidra til nytenkning og utvikling i bransjen.

## 2. Opptakskrav

For å bli tatt opp som student på fagskolestudiet Kontor-, salgs- og serviceledelse må du oppfylle ett av disse opptakskravene:

- Generell studiekompetanse
- Treårig yrkesfaglig opplæring
- Fagbrev/svennebrev
- Realkompetansevurdering

### **Om realkompetansevurdering**

Dersom søkeren ikke har oppnådd yrkeskompetanse eller generell studiekompetanse kan en kvalifisere til opptak på bakgrunn av realkompetanse. Med realkompetanse menes all formell og ikke formell kompetanse som søker har opparbeidet seg gjennom skolegang, arbeid og fritid.

Søknad på grunnlag av realkompetanse skal gis individuell behandling, og søker må dokumentere at de innehar de kvalifikasjonene som gjør at de har kompetanse til å gjennomføre studiet.

Søkere må fylle minimum 23 år i opptaksåret.

I tillegg skal søker dokumentere norskkunnskaper tilsvarende kompetansemålene i vg1 studieforberedende, vg2 i yrkesfaglig utdanningsprogram, eller språkprøve tilsvarende nivå B2.

På [kristiania.no](http://kristiania.no) finnes utfyllende informasjon om realkompetansevurdering.

### 3. Overordnet læringsutbytte

Alle studieprogrammer ved Fagskolen Kristiania har fastsatt et overordnet læringsutbytte som enhver student er forventet å oppnå etter å ha fullført studiet. Læringsutbytte beskriver hva studenten er forventet å vite, kunne og være i stand til å gjøre som et resultat av læringsprosessene knyttet til studiet. Læringsutbytte er beskrevet i kategoriene kunnskap, ferdigheter og generell kompetanse.

#### **Kunnskap**

Kandidaten...

- har kunnskap om kontor-, salgs- og servicebransjes innhold, rolle og samfunnsmessige betydning innen offentlig og privat virksomhet
- har innsikt i relevante avtaler, lover og regler som gjelder for private og offentlige virksomheter og utfører arbeidet i tråd med disse
- har kunnskap om hvordan virksomheter organiseres, forbedres og ledes, samt hvordan beslutninger og rammebetingelser påvirker offentlige og private virksomheter
- kan oppdatere sin yrkesfaglige kunnskap som grunnlag for utvikling innenfor eget fagområde
- har kunnskap om hovedfunksjoner og arbeidsoppgaver tilknyttet personaladministrasjon
- har kunnskap om hvordan produkter og tjenester kan utvikles, markedsføres og selges
- har kunnskap om og kan anvende de vanligste metoder og prinsipper for økonomistyring i private og offentlige virksomheter

#### **Ferdigheter**

Kandidaten...

- kan anvende kunnskap om hvordan organisasjoner ledes, utvikles og forbedres som grunnlag for utvikling mot lederstillinger
- kan utføre selvstendig arbeid som saksbehandler i privat og/eller offentlig virksomhet
- kan utføre elektronisk dokumentbehandling, saksbehandling og arkivering på en etisk og juridisk forsvarlig måte
- kan arbeide med økonomiske og administrative oppgaver i både offentlig og privat virksomhet
- kan finne og henvise til informasjon og fagstoff som omhandler kontor-, salgs- og servicebransjen, og kan vurdere relevansen av dette for sitt arbeid
- arbeider i tråd med overordnet regelverk og bedriftens rutiner innen HMS og internkontroll
- kan bidra i kartlegging av kompetansebehovet i en virksomhet, samt bidra i iverksetting og oppfølging av tiltak for anskaffelse og videreutvikling av kompetanse

#### **Generell kompetanse**

Kandidaten...

- kan anvende kunnskap og ferdigheter på et bredt spekter av økonomiske og administrative problemstillinger

- kan anvende sin endrings- og utviklingskompetanse og lede prosesser som bidrar til nytenkning i kontor-, salgs- og servicebransjen
- identifiserer etiske utfordringer og dilemmaer, reflekterer over egen praksis knyttet til holdninger og verdier, og har utviklet en etisk grunnholdning i utøvelsen av yrket
- viser forståelse for at egne verdier og menneskesyn har konsekvenser for yrkesutøvelse i samhandling med mennesker og følger etiske spilleregler overfor ansatte, kunder, leverandører og samfunnet
- utarbeider mål og planer på ulike nivå i en bedrift og vurderer usikkerhet ved beslutninger viser gode samhandlings- og kommunikasjonsferdigheter, og er i stand til å initiere endring og omstilling
- har gode samhandlings- og kommunikasjonsferdigheter, og er i stand til å initiere endring og omstilling
- viser forståelse for viktige indre og ytre rammebetingelser for en virksomhet og rammebetingelsenes betydning for etablering, utvikling og endring
- planlegger, gjennomfører, dokumenterer og reflekterer over eget arbeid som grunnlag for forbedring av yrkesfeltet og av egen arbeidspraksis

## 4. Studiets struktur og faglig progresjon

Fagskoleutdanningen i Kontor-, salgs- og serviceledelse er et toårig deltidsstudium som totalt utgjør 60 studiepoeng.

Emne 1. Ledelse og personal

Emne 2. Kontor, IKT og økonomi

Emne 3. Markedsføring og salg

Emne 4. Kommunikasjon, samfunn og politikk

Emne 5. Fordypning Kontor-, salgs-, og serviceledelse

Mer detaljert informasjon om hvert enkelt emne legges ut på Kristianias nettsider i forkant av gjennomføringen.

### 4.1 Emneoversikt

Beskrivelser av de enkelte emner vil publiseres under aktuelt kull på Fagskolen Kristiania sine hjemmesider. Emnebeskrivelsene inneholder blant annet informasjon om innhold, læringsutbytte, læringsformer, omfang, vurderingsformer, pensumlitteratur og eventuell anbefalt litteratur.

#### **Emne 1 - Ledelse og personal**

Studiepoeng: 12

Totalt omfang: 300 timer

Emnet gir studentene kunnskap om ledelse, organisering og utvikling i arbeidslivet, med fokus på å skape resultater og trivsel. Studentene lærer om klassiske og moderne ledelsesteorier, organisasjonskultur, HMS-arbeid og relevant lovverk. Gjennom dette opparbeider de ferdigheter innen gruppedynamikk, veiledning, konflikthåndtering og personalarbeid, samt en forståelse av kvalitetssikring og stressmestring. Emnet vektlegger også refleksjon over egne holdninger og profesjonell rolle i arbeidslivet.

## **Emne 2 - Kontor, IKT og økonomi**

Studiepoeng: 12

Totalt omfang: 300 timer

Emnet gir studentene kunnskap om saksbehandling, arkivarbeid og økonomistyring, med fokus på bruk av IKT-systemer og økonomiske verktøy i private og offentlige virksomheter. Studentene lærer om regnskap, bedriftsøkonomi, lønssystemer, innkjøp og lagerstyring, samt relevant lovverk og etiske prinsipper. Gjennom praktiske ferdigheter som driftsregnskap, kalkulasjon og lønnsomhetsvurderinger opparbeider de evnen til å strukturere økonomiske data og ta beslutninger basert på disse. Emnet fremhever også betydningen av kvalitetssikring og etisk håndtering av fortrolige opplysninger.

## **Emne 3 - Markedsføring og salg**

Studiepoeng: 12

Totalt omfang: 300 timer

Dette emnet fokuserer på markedsføring som en integrert del av virksomheters strategiske arbeid, både i privat og offentlig sektor. Studentene får kunnskap om produktutvikling, merkevarebygging og faktorer som påvirker bruker- og forbrukeradferd. Emnet gir innsikt i sammenhengen mellom markedsføring, strategier og virksomhetens øvrige funksjoner, samtidig som det belyser etiske standarder og verdier. Praktiske ferdigheter som utvikling av informasjonsmateriell, presentasjonsteknikk og bruk av tilpassede salgsmetoder står sentralt. Gjennom tema som omdømmebygging, distribusjon og markedsundersøkelser tilegner studentene seg kompetanse for å møte behovene i ulike markeder og salgssituasjoner.

## **Emne 4 - Kommunikasjon, samfunn og politikk**

Studiepoeng: 12

Totalt omfang: 300 timer

Dette emnet gir studentene en helhetlig forståelse av organisasjonsstruktur, ledelse og samfunnsmessige rammebetingelser i både privat og offentlig sektor. Gjennom temaer som kommunikasjon, ledelse og organisasjon, utforskes likheter og forskjeller mellom virksomhetstyper, samt hvordan politiske og organisatoriske beslutningsprosesser påvirker dem. Studentene tilegner seg kunnskap om arbeidslivets organisasjoner, relevante lover og avtaler, samt yrkesetiske retningslinjer. Videre utvikler de ferdigheter i konfliktløsning, etisk refleksjon og endringsstrategier, med mål om å bidra til utvikling og forbedring i arbeidslivet gjennom profesjonell praksis.

## Emne 5 - Fordypning Kontor-, salgs-, og serviceløse

Studiepoeng: 12

Totalt omfang: 300 timer

I dette emnet skal studentene fordype seg innenfor Kontor-, salgs- og serviceledelse. Gjennom arbeid med relevante problemstillinger lærer studentene å innhente, bearbeide og formidle fagstoff fra ulike kilder for å styrke egen og eventuelt virksomhetens kompetanse. Emnet legger til rette for utvikling av profesjonell kompetanse, samtidig som det gir ferdigheter i å drøfte sammenhengen mellom teori og praksis.

## 5. Undervisningsformer og læringsaktiviteter

En viktig del av undervisningsformene og læringsaktivitetene på fagskolen er at de er praktisk rettet og er relevante med tanke på hva studentene møter ute i arbeidslivet senere. Derfor brukes det mye tid på prosjekt- og casegjennomføring og øvrig arbeidslivsrelevant arbeid gjennom individuelle og gruppebaserte oppgaver. For å sikre god progresjon og at studentene oppnår læringsutbyttet er det også en del veiledning og støtte fra lærer.

Valg av undervisningsformer og læringsaktiviteter er styrt av læringsutbyttebeskrivelsene for studiet. Det forventes at studentene jobber utenfor undervisningstimene både individuelt og i grupper. Hvis det er relevant for tematikken og læringsutbyttet, vil noen av læringsaktivitetene kunne skje på tvers av studier.

De spesifikke undervisnings- og læringsformene for det enkelte emnet fremkommer i emnebeskrivelsen. Noe av undervisningen kan foregå på engelsk eller andre skandinaviske språk.

## 6. Vurdering

I løpet av studiet vil studentene få både formativ (underveis) og summativ (avsluttende) vurdering. Formative vurderinger har til hensikt å gi studenten tilbakemeldinger på faglig nivå og oppnådd læringsutbytte i det enkelte emnet. Formativ vurdering er en vurdering for videre læring, og hensikten er å fremme videre læring hos studenten. Den summative vurderingen har til hensikt å vurdere i hvilken grad studenten har oppnådd læringsutbyttet mot slutten av emnet eller studiet som helhet, det vil si en vurdering av læring.

### 6.1 Eksamens- og vurderingsordninger

Eksamen blir vurdert til bestått /ikke bestått **eller** etter gradert skala (A-F hvor F er ikke bestått). Alle eksamener må være bestått for at studenten skal få vitnemål. Mer informasjon om eksamensgjennomføring blir publisert i emnebeskrivelsen på Kristianias nettsider og i læringsplattformen.

Samtlige emner avsluttes med en emneoppgave. Avsluttende emne vil både ha intern og ekstern sensur.