



**Studer**

# **SERVICE OG ADMINISTRASJON**

**på Fagskolen Rogaland**

Varighet	Studieform	Poeng
3 måneder	Nettbasert	15 studiepoeng
Vurderingsform	Opptakskrav	Pris
Hjemmeeksamen A-F	Fagbrev eller realkompetanse	GRATIS

## Hva lærer du?

### Generell kompetanse

- 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

### Kunnskap

- 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

### Service og administrasjon

- Servicebegrepet og service betydning for virksomhet, service som del av produktbegrep, -tjenester og plass i verdikjede, bruker- og kundebegrep i forhold til en organisasjon, tilfredstillelse av forventninger fra brukere / kunder, servicenivå og servicegrad
- 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
- Oppbygging av servicefunksjon i en organisasjon, roller og funksjoner i service, samarbeid mellom avdelinger for brukerhåndtering, kompetanse knyttet til service, service ledelse
- Systemer for planlegging og kartlegging, IT-systemer og dataprogrammer Office 365 som Word, Excel, PowerPoint, Forms
- Personvern, IT sikkerhet og regler for offentlig og privat forvaltning.
- Bruk av styringsdokumenter, arbeid i samsvar med prosedyrer, deltakelse i revisjon og håndtering av avvik

Lyst å vite mer eller melde deg på?

Besøk oss på [fagskolenrogaland.no](http://fagskolenrogaland.no)