

MESTERUTDANNINGEN

STUDIEPLAN I FAGLIG LEDELSE VERKSTEDHÅNDVERKSFAG

Børsemakerfaget
Filigransarbeiderfaget
Filigranssølvsmedfaget
Forgyllerfaget
Gipsmakerfaget
Gravørfaget
Gullsmedfaget
Hovslagerfaget
Keramikerfaget
Låsesmedfaget
Pottemakerfaget
Smedfaget
Storurmakerfaget
Sølvsmedfaget
Urmakerfaget

Innhold

GENERELL INFORMASJON	2
Innledning	2
Inntakskrav	3
Omfang og organisering	3
Vurdering	3
Læringsutbytte	3
MODULENE I FAGLIG LEDELSE I VERKSTEDHÅNDVERKSFAGENE.....	5
Faglig ledelse og utvikling av en håndverksbedrift.....	5
Kundebehandling og serviceledelse i en håndverksbedrift	8
Produkt- og tjenesteutvikling i en håndverksbedrift.....	10
Prosjekter og prosjektledelse i en håndverksbedrift.....	13
VEDLEGG	15
Karakterskala	15

Generell informasjon

Innledning

Evne til omstilling og utvikling er en forutsetning for suksess. Denne evnen oppnås først og fremst gjennom allsidig kompetanse og erfaring, men også gjennom evne til å gjennomføre konkrete prosjekter som utvikler bedriften. Mange av verkstedhåndverksfagene drives i hovedsak som mikrobedrifter der lederen har eneansvar for alle lederoppgaver og mye av produksjonen er knyttet til restaurering. Allikevel har det vært en rivende utvikling de senere tiår. Det skyldes blant annet kjededannelser der verkstedene ofte er underleverandører av varer og tjenester, en ny organisering som påvirker både produktutvalg, arbeidsformer og prisberegninger. Andre verkstedhåndverksfag er knyttet til større bedrifter og kan være organisert i kjeder.

Videre har Internett endret bedriftenes profilering og samhandling med kunder. Når kunder ved et tastetrykk kan skaffe seg oversikt over ulike produkter, tjenester og løsninger, blir kundeveiledning en vesentlig del av en mesters jobb.

Å utøve faglig ledelse i en bedrift handler om å sikre faglig kvalitet og kontinuerlig utvikling av produkter og tjenester. Det innebærer å indentifisere områder der bedriften lykkes og bygge videre på disse samt å identifisere forbedringsområder og iverksette små og store tiltak for å korrigere situasjonen. Faglig ledelse innebærer også å kunne takle uforutsette hendelser og ta beslutninger om faglige løsninger.

Fagområdet faglig ledelse i verkstedhåndverksfagene må sees i sammenheng med fagområdet bedriftsledelse og den faglige kompetansen kandidaten har opparbeidet gjennom egen yrkespraksis. Faglig ledelse tar opp bransjemessige og fagspesifikke problemstillinger og kompetanse som en forutsetning for å utvikle bedriften videre. Det omfatter også krav til faglig kvalitet. Siden faglig ledelse i verkstedhåndverksfagene omfatter flere bransjer og mesterfag, må opplæringen legge til rette for at kandidatene kan vinkle modulene opp mot spesifikke rammer og krav i eget mesterfag.

Faglig ledelse i verkstedhåndverksfag må sees i sammenheng med Mesteroppgaven der kandidaten skal utvikle og dokumentere faglig fordypning i eget mesterfag.

Faglig ledelse i verkstedhåndverksfag omfatter følgende moduler:

- faglig ledelse og utvikling av en håndverksbedrift
- kundebehandling og serviceledelse i en håndverksbedrift
- produkt- og tjenesteutvikling i en håndverksbedrift
- prosjekter og prosjektledelse i en håndverksbedrift

Inntakskrav

For å kunne starte på faglig ledelse som en del av mesterutdanningen må man ha bestått fag-/svenneprøve i et fag under mesterbrevordningen. I tillegg kreves minst ett års praksis i eget mesterfag.

Alle som starter på mesterutdanningen må beherske generell bruk av IKT.

Omfang og organisering

Mesterutdanningen skal kunne gjennomføres innenfor en tidsramme på to år i kombinasjon med arbeid. Faglig ledelse og faglig fordypning/mesteroppgaven utgjør normalt ett år.

Vurdering

Avsluttende individuell vurdering av faglig ledelse og faglig fordypning skjer på bakgrunn av mesteroppgaven (se egen studieplan) og gjennomføres av en intern og en ekstern sensor. Grunnlaget for vurdering er graden av måloppnåelse i henhold til læringsutbyttene i faglig ledelse og kravene til mesteroppgaven. Det skal brukes en karakterskala fra A-F (se vedlegg). For å kunne søke om mesterbrev må man ha oppnådd karakteren D eller bedre.

Læringsutbytte

Det samlede læringsutbytte for faglig ledelse i verkstedhåndverksfagene er:

Kunnskap

Etter å ha fullført faglig ledelse i verkstedhåndverksfag skal kandidaten ha kunnskap om:

- rammebetingelser, aktører og organisasjoner i bransjen og mesterfaget
- kjededannelser og konsekvenser for bedriftsledelse
- nøkkeltall og kalkyler
- krav til anbudsprosesser
- kontrakter og forhandlinger
- servicekonsepter
- produktansvar
- produktutvikling og innovasjon
- logistikk
- kvalitet, kvalitetsledelse og kvalitetssikring
- krav til dokumentasjon
- etiske standarder for produksjon og tjenester
- informasjonssikkerhet
- prosjekter og prosjektledelse i håndverksbedrifter
- prosjektøkonomi

Ferdigheter

Etter å ha fullført faglig ledelse i verkstedhåndverksfag skal kandidaten kunne:

- utøve faglig ledelse
- veilede andre i faglig utøvelse
- lede og utvikle en håndverksbedrift i tråd med gjeldende regelverk, standarder og normer
- kalkulere varer og tjenester
- utarbeide tilbud
- forhandle frem avtaler innenfor gjeldende lov- og avtaleverk
- lede HMS-arbeid i eget mesterfag
- lede bedriftens arbeid med service og kundebehandling
- planlegge og organisere utvikling av bedriftens produkt- og tjenestetilbud
- planlegge, kontrollere og dokumentere produksjonen
- planlegge og organisere vare- og informasjonsstrømmen i bedriften
- etablere og videreutvikle bedriftens kvalitetssystemer
- planlegge og lede gjennomføring av et prosjekt

Generell kompetanse

Etter å ha fullført faglig ledelse i verkstedhåndverksfag skal kandidaten kunne:

- analysere bransjens og mesterfagets utvikling og utfordringer og bidra til faglig utvikling
- utvikle en bedriftskultur som ivaretar service og kundebehandling
- analysere bedriftens kompetansebehov og utvikle medarbeidernes kompetansebehov i tråd med gjeldende lov- og avtaleverk
- vurdere miljømessige og økonomiske konsekvenser av material- og metodevalg
- kommunisere om nye og eksisterende produkter, produksjon, faglige løsninger samt tjenestetilbud til medarbeidere og kunder
- lede det faglige arbeidet i tråd med yrkesetiske standarder
- takle uforutsette hendelser og ta beslutninger om faglige løsninger
- analysere gjennomførte prosjekter og identifisere forbedringsområder

Modulene i faglig ledelse i verkstedhåndverksfagene

De 4 modulene i faglig ledelse i verkstedhåndverksfag utgjør en helhet som samlet uttrykker den kompetansen som fremkommer i læringsutbyttebeskrivelsene over.

Faglig ledelse og utvikling av en håndverksbedrift

Modulen skal bidra til at kandidatene får bred kjennskap til utvikling og rammebetingelser for bransjen og mesterfaget og et godt grunnlag for å lede håndverksbedrifter i kontinuerlig utvikling. Modulen har fem hovedtemaer:

- bransjens og mesterfagets utvikling og rammebetingelser
- faglig kalkulasjon
- anbud, tilbud og kontrakter
- HMS og internkontroll
- kompetanse- og personalutvikling

Læringsutbytte

Kunnskap

Etter fullført modul i faglig ledelse og utvikling av en håndverksbedrift skal kandidaten ha kunnskap om:

- rammebetingelser for bransjen og mesterfaget
- aktører og organisasjoner i bransjen
- grunnlag for kalkyler og prisberegninger i mesterfaget
- nøkkeltall og analyser
- krav til anbud
- avtaler og kontrakter
- HMS og internkontroll i eget mesterfag
- krav til kompetanse

Ferdigheter

Etter fullført modul i faglig ledelse og utvikling av en håndverksbedrift skal kandidaten kunne:

- etablere, organisere, lede og utvikle en håndverksbedrift
- kalkulere produkter og tjenester
- rapportere økonomisk status og bedriftens lønnsomhet
- utarbeide tilbud
- forhandle frem avtaler og kontrakter innenfor gjeldende lov- og avtaleverk
- utarbeide HMS-plan og lede HMS-arbeidet
- legge til rette for egen og medarbeideres kompetanseutvikling

Generell kompetanse

Etter fullført modul i faglig ledelse og utvikling av en håndverksbedrift skal kandidaten kunne:

- analysere bransjens og mesterfagets utvikling og utfordringer

• vurdere bedriftens lønnsomhet • analysere og vurdere bedriftens kontrakter • kartlegge og vurdere bedriftens kompetansebehov	
Hovedtemaer	
1. Bransjens og mesterfagets utvikling og rammebetingelser Hovedtemaet handler om mesterfagets og bedriftens kulturarv, utvikling og rammebetingelser. Verktøy som støtte for endringsprosesser og utvikling inngår i hovedtemaet. Det gjør også betydningen av en endringsorientert bedriftskultur.	Innhold • kulturarv • utvikling av bransjen og mesterfaget • mesterfagets rammebetingelser • kjededannelser • aktører og organisasjoner • verktøy og metoder til utvikling av håndverksbedrifter • innovasjon og konkurransekraft • endringsarbeid og -kultur
2. Faglig kalkulasjon Hovedtemaet handler om kalkulasjon av produkter og tjenester. Det omfatter også vurdering av lønnsomhet, analyser og økonomisk rapportering.	Innhold • markedsverdi • kalkulasjonsmetoder • for- og etterkalkyler • bruk av nøkkeltall til forbedring av kalkyler • lønnsomhetsberegninger
3. Anbud, tilbud og kontrakter Hovedtemaet handler om forretningsmessige kontraktsinngåelser. Det omfatter også strategiske og lønnsomhetsmessige vurderinger.	Innhold • kontraktsområder i bedriften • krav til anbud • tilbudsutforming • krav til avtaler og kontrakter • ulike kontraktstyper inkludert leiekontrakter • forhandlinger • forsikrings- og garantiordninger
4. HMS og internkontroll Hovedtemaet handler om å drive systematisk HMS-arbeid i tråd med internkontrollforskriften.	Innhold • internkontrollforskriften • organisering av HMS-arbeid

Sentralt i temaet står lederens rolle som ansvarlig for HMS-arbeidet og betydningen av forebyggende arbeid. Det innebærer også leders oppfølging av ansatte, blant annet når det gjelder sykefravær.	• kartotek over helse- og miljøfarlige stoffer • avfallshåndtering • verneombud og vernerunder • HMS-plan og risikoanalyse • holdningsskapende arbeid • oppfølging av sykefravær • eksterne ressurser og samarbeidspartnere i HMS-arbeidet
5. Kompetanse- og personalutvikling Hovedtemaet handler om kartlegging og vurdering av kompetansebehov i bedriften. Rekruttering og utvikling av medarbeidere inngår i temaet. Det gjør også lærlingeordningen.	Innhold • kompetansekrav • kartlegging av bedriftens kompetansebehov • utvikling og rekruttering av strategisk kompetanse • læringsmuligheter på arbeidsplassen og via nettressurser • eksterne ressurser og samarbeidspartnere, inkludert lærlingeordningen

Kundebehandling og serviceledelse i en håndverksbedrift

Modulen skal bidra til at kandidatene kan utarbeide servicekonsepter, kommunisere med kunder og bygge kunderelasjoner. Modulen har tre hovedtemaer:

- servicekonsepter og serviceleveranser
- intern og ekstern service og kommunikasjon
- relasjonsbygging og kundelojalitet

Læringsutbytte

Kunnskap

Etter fullført modul i kundebehandling og serviceledelse skal kandidaten ha kunnskap om:

- servicekonsepter
- kundeservice
- kommunikasjonsverktøy og metoder
- kunderelasjoner og kundelojalitet

Ferdigheter

Etter fullført modul i kundebehandling og serviceledelse skal kandidaten kunne:

- utarbeide servicekonsept for bedriften
- planlegge, organisere og dokumentere bedriftens serviceleveranser
- kommunisere og samhandle med interne og eksterne kunder

Generell kompetanse

Etter fullført modul i kundebehandling og serviceledelse skal kandidaten kunne:

- vurdere bedriftens serviceytelser og kunderelasjoner
- kartlegge kundens forkunnskap og tilpasse informasjon og veiledning
- utvikle en bedriftskultur som ivaretar service og kundebehandling

Hovedtemaer

1. Servicekonsepter og serviceleveranser

Hovedtemaet handler om utvikling av servicekonsepter og etablering av bedriftens standarder for service, kundebehandling og leveranse.

Innhold

- servicebegrepet
- bransjens serviceutvikling og standarder
- servicenivå
- utvikling av servicekonsepter
- servicekvalitet og leveranse
- kundebehandling

2. Intern og ekstern service og kommunikasjon Hovedtemaet handler om kommunikasjon og samhandling med interne og eksterne kunder.	Innhold • kommunikasjonsverktøy og metoder • intern kommunikasjon og samhandling • intern kunde – ekstern kunde • ekstern kommunikasjon og markedspåvirkning
3. Relasjonsbygging og kundelojalitet Hovedtemaet handler om planmessig relasjonsbygging og utvikling av kundelojalitet. Sammenhengen mellom kundelojalitet og lønnsomhet er en del av temaet.	Innhold • relasjonsbygging • kundelojalitet og lojalitetsverktøy • reklamasjoner og reklamasjonsrett • håndtering av vanskelige kundesituasjoner/relasjoner

Produkt- og tjenesteutvikling i en håndverksbedrift

Modulen skal bidra til at kandidatene kan jobbe systematisk med faglig utvikling av produkt- og tjenesteutvikling. Sikre en optimal produksjon innenfor rammer av fagstandarder, kvalitetssystemer, miljøhensyn og etikk. Modulen har fem hovedtemaer:

- produkt-, tjenesteutvikling og innovasjon
- produksjon og produksjonsplanlegging
- logistikk
- kvalitet og kvalitetssikring
- etikk i tjenesteutvikling og produksjon

Læringsutbytte

Kunnskap

Etter fullført modul i produkt- og tjenesteutvikling skal kandidaten ha kunnskap om:

- teknologisk utvikling i bransjen og mesterfaget
- produktutvikling og innovasjon
- produktansvar og dokumentasjon
- logistikk
- bransjens og markedets krav til kvalitet på produkter og tjenester
- kvalitetssystemer
- etiske prinsipper og standarder

Ferdigheter

Etter fullført modul i produkt- og tjenesteutvikling skal kandidaten kunne:

- planlegge og organisere utvikling av produkt- og tjenestetilbud
- utvikle systemer for planlegging og kontroll av produksjonen
- planlegge og organisere vare- og informasjonsstrømmen i bedriften
- lede arbeidet med systematisk kvalitetsutvikling i bedriften
- ta ansvar for faglig ledelse og fagstandard i bedriften
- dokumentere produkter i samsvar med krav

Generell kompetanse

Etter fullført modul i produkt- og tjenesteutvikling skal kandidaten kunne:

- gjennomgå bedriftens logistikk og gjennomføre tiltak som kan forbedre den
- vurdere og formidle konsekvenser av nye produkter og trender i markedet
- vurdere, kontrollere og dokumentere at produksjon og tjenester gjennomføres i samsvar med krav og standarder
- takle uforutsette hendelser og ta beslutninger om faglige løsninger
- vurdere dagens organisering av produkt- og tjenestetilbud opp mot markedets krav og utviklingstrekk

Hovedtemaer	
1. Produkt-, tjenesteutvikling og innovasjon Hovedtemaet handler om kontinuerlig utvikling av produkter og tjenester, og nødvendige prosesser for å realisere dette. Det handler også om innovasjon og verdiskapende muligheter knyttet til produkter, produksjon og tjenester.	Innhold • teknologisk utvikling • produkters livssyklus • produkt- og tjenesteutvikling • innovasjon • idévurdering og økonomiske analyser • produktutviklingsprosessen
2. Produksjon og produksjonsplanlegging Hovedtemaet handler om ledelse av fagarbeid i bedriften. Det omfatter etablering, vedlikehold og videreutvikling av bedriftens fagstandard. Det innebærer også produksjonsplanlegging og effektivisering samt analyse av miljømessige og økonomiske konsekvenser av løsninger, material- og metodevalg. Produktansvar og dokumentasjonskrav inngår også i hovedområdet.	Innhold • framstilling av produkter og tjenester i henhold til bedriftens fagstandard • analyse av kvaliteten på vare- og tjenesteproduksjon • faglig problemløsning i uforutsette og komplekse situasjoner • verktøy og systemer for produksjonsplanlegging og -kontroll • material- og metodevalg • effektivisering og optimalisering av produksjonsprosesser • miljøhensyn • dokumentasjonskrav • lov om produktansvar
3. Logistikk Hovedtemaet handler om planlegging og organisering av vare- og informasjonsstrømmen i bedriften.	Innhold • verdikjeden • innkjøp og forsyning • transport • varemottak og materialhåndtering • lager og lagerstyring • ordrebehandling og kundeservice •
4. Kvalitet og kvalitetssikring	Innhold

Hovedtemaet handler om ledelse av kontinuerlige forbedringer og kvalitet på produkter og tjenester.	• kvalitet og faglige standarder • kvalitetsarbeid og kvalitetssystemer • verktøy og rutiner for sporbarhet og dokumentasjon av kvalitet • avviksregistrering og håndtering
5. Etikk i tjenesteutvikling og produksjon Hovedtemaet omhandler etiske problemstillinger og standarder knyttet til råvarer produkter og tjenester. Informasjonsdeling og sikring av sensitiv informasjon inngår i hovedtemaet.	Innhold • etiske prinsipper og standarder • sammenhengen mellom etikk og kvalitet • informasjonsdeling og -sikkerhet • etiske dilemmaer

Prosjekter og prosjektledelse i en håndverksbedrift

Modulen skal bidra til at kandidatene kan organisere, planlegge og gjennomføre prosjekter. Modulen må sees i sammenheng med Mesteroppgaven og de kunnskaper og ferdigheter som er nødvendig for å løse den. Modulen har fire hovedtemaer:

- prosjekt og prosjekter som arbeidsform
- prosjektplan
- prosjektleder og team
- prosjektøkonomi

Læringsutbytte

Kunnskap

Etter fullført modul i prosjekter og prosjektledelse skal kandidaten ha kunnskap om:

- prosjekt og prosjekter som arbeidsform
- prosjektplanlegging
- prosjektlederrollen
- prosjektstyring og prosjektstyringsverktøy
- prosjektøkonomi

Ferdigheter

Etter fullført modul i prosjekter og prosjektledelse skal kandidaten kunne:

- lede prosjekter
- fastsette mål og økonomiske rammer for prosjektet
- sette sammen prosjektteam
- formidle faglig informasjon og presentere løsninger for medarbeidere, samarbeidspartnere og kunder
- utarbeide og kvalitetssikre prosjektdokumentasjon

Generell kompetanse

Etter fullført modul i prosjekter og prosjektledelse skal kandidaten kunne:

- vurdere prosjekters mål, aktiviteter og resultater
- samarbeide med andre i og utenfor bedriften om utvikling av god praksis
- kommunisere skriftlig og muntlig om problemstillinger og løsninger

Hovedtemaer	
1. Prosjekter og prosjekt som arbeidsform Hovedområdet handler om prosjektideer og prosjekt som arbeidsform. Det handler også om forholdet mellom et prosjekt og andre aktiviteter i bedriften.	Innhold: • hva er et prosjekt i en håndverksbedrift? • når er prosjekt hensiktsmessig? • prosjekt som arbeidsform • roller og ansvarsdeling
2. Prosjektplan Hovedområdet handler om planlegging og organisering av et prosjekt. Krav til dokumentasjon og sporbarhet er en del av hovedområdet.	Innhold: • prosjektplan • mål og hensikt • framdriftsplan • ressursbehov • dokumentasjon og sporbarhet • avslutning/overlevering
3. Prosjektleder og team Krav og forventinger til en prosjektleder står sentralt i hovedområdet. Videre handler det om sammensetting av prosjektteam, rollefordeling og samhandling.	Innhold: • prosjektlederens rolle • rekruttering av prosjektdeltakere • etablering av prosjektteam • spilleregler i prosjektteam • prosjektteamets utvikling
4. Prosjektøkonomi Hovedområdet handler om styring av økonomien i et prosjekt.	Innhold: • bruk av budsjett som verktøy • vurdering og håndtering av usikkerhet • fastsettelse av risiko • kostnadsoppfølging • vurdering av avvik og konsekvenser • rapportering

Vedlegg

Karakterskala

Karakterskalaen går fra A-F, hvor A er beste karakter og F er ikke bestått. For å tilfredsstille kravene til mesterbrev må kandidatene ha karakteren D eller bedre til eksamen.

Karakter	Generell beskrivelse av nivåene
A	Fremragende prestasjon som klart utmerker seg. Kandidaten viser svært god vurderingsevne og stor grad av selvstendighet
B	Meget god prestasjon. Kandidaten viser meget god vurderingsevne og selvstendighet.
C	Jevnt god prestasjon som er tilfredsstillende på de fleste områder. Kandidaten viser god vurderingsevne og selvstendighet på de viktigste områdene.
D	En akseptabel prestasjon med noen vesentlige mangler. Kandidaten viser en viss grad av vurderingsevne og selvstendighet.
E	Prestasjonen tilfredsstiller minimumskravene, men heller ikke mer. Kandidaten viser liten vurderingsevne og selvstendighet.
F	Prestasjon som ikke tilfredsstiller de faglige minimumskravene. Kandidaten viser både manglende vurderingsevne og selvstendighet.