

MESTERUTDANNINGEN

LÆREPLAN | FAGLIG LEDELSE

ESTETISKE FAG

Blomsterdekoratørfaget
Bunadtilvirkerfaget
Buntmakerfaget
Damefrisørfaget
Dame- og herrefrisørfaget
Fotograffaget
Frisørfaget
Herrefrisørfaget
Herreskredderfaget
Håndveverfaget
Kjemisk renserfaget
Kjole- og draktsyerfaget
Kostymesyerfaget
Maskør- og parykkmakerfaget
Seilmakerfaget
Skomakerfaget
Skredderfaget
Strikkefaget
Tekstilrenholds-faget
Tekstilrensfaget

Innhold

GENERELL INFORMASJON	2
Innledning	2
Inntakskrav	2
Omfang og organisering.....	3
Vurdering	3
Læringsutbytte	3
MODULENE I FAGLIG LEDELSE FOR ESTETISKE FAG	5
Faglig ledelse og utvikling av en håndverksbedrift	5
Kundebehandling og serviceledelse i en håndverksbedrift	8
Produksjon og tjenester 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. For estetiske fag har det vært en betydelig utvikling de senere tiår. Globalisering og netthandel har endret konkurransen og hvordan vi samhandler med kunder. Kunder kan ved et tastetrykk skaffe seg oversikt over produkter og tjenester, noe som stiller større krav til veiledning og kommunikasjon med kunder. Innenfor enkelte fag har kjeder hatt en sterk fremvekst og gjort en tilværelse som frittstående aktør utfordrende. Det stiller store krav til nytenkning både når det gjelder måter å organisere bedriftene på og ikke minst tenke nytt i forhold til arbeidsformer og metoder. Bedriftene driver i hovedsak kunde- og ordrestyrt produksjon og forholder seg direkte til sluttbruker.

Å utøve faglig ledelse i en bedrift handler om å sikre faglig kvalitet og kontinuerlig utvikling av produkter og tjenester. Det innebærer å identifisere områder der bedriften lykkes og sikre at den klarer å vedlikeholde og gjenskape prestasjonene. Det handler også om å identifisere forbedringsområder og iverksette små og store tiltak for å korrigere situasjonen. Faglig ledelse innebærer også å kunne takle utforutsette hendelser og ta beslutninger om faglige løsninger.

Fagområdet faglig ledelse i estetiske fag 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. Siden faglig ledelse i estetiske fag 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 estetiske fag må sees i sammenheng med mesteroppgaven der kandidaten skal utvikle og dokumentere faglig fordypning i mesterfaget.

Faglig ledelse i estetiske fag omfatter følgende moduler:

- faglig ledelse og utvikling av en håndverksbedrift
- kundebehandling og serviceledelse i en håndverksbedrift
- produksjon og tjenester 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 et 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 læreplan) og gjennomføres av en intern og en eksternt 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 estetiske fag er:

Kunnskap

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

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

Ferdigheter

Etter å ha fullført faglig ledelse i estetiske fag skal kandidaten kunne:

- veilede andre i faglig utøvelse
- lede og utvikle bedriften i tråd med gjeldende regelverk, standarder og normer
- kalkulere varer og tjenester
- utarbeide tilbud
- forhandle frem avtaler innenfor gjeldende lov- og avtaleverk
- lede HMS-arbeidet
- lede bedriftens arbeid med service og kundebehandling

- planlegge og organisere utvikling av bedriftens produksjons- 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 estetiske fag 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 kompetanse i tråd med gjeldende lov- og avtaleverk
- vurdere miljømessige og økonomiske konsekvenser av material- og metodevalg
- kommunisere om nye og eksisterende produkter, faglige løsninger samt tjenestetilbud til medarbeidere og kunder
- lede det faglige arbeidet i tråd med yrkesetiske standarder
- takle utforutsette hendelser og ta beslutninger om faglige løsninger
- analysere gjennomførte prosjekter og identifisere forbedringsområder

Modulene i faglig ledelse for estetiske fag

De 4 modulene i faglig ledelse i estetiske fag 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 en håndverksbedrift i kontinuerlig utvikling. Modulen har fem hovedtemaer:

- bransjens og mesterfagets utvikling og rammebetingelser
- faglig kalkulasjon
- 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
- avtaler og kontrakter
- internkontrollforskriften
- krav til kompetanse

Ferdigheter

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

- organisere og lede utvikling av en bedrift
- 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 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	
<p>1. Bransjens og mesterfagets utvikling og rammebetingelser</p> <p>Hovedtemaet handler om bransjens og mesterfagets utvikling over tid og om hvilke rammebetingelser og spesielle forhold de jobber under i dag.</p> <p>Verktøy som støtte for endringsprosesser og utvikling inngår i hovedtemaet. Det gjør også betydningen av en endringsorientert bedriftskultur.</p>	<p>Innhold</p> <ul style="list-style-type: none"> • utvikling av bransjen og mesterfaget • mesterfagets rammebetingelser • kjededannelser • aktører og organisasjoner • verktøy i kartleggingsarbeid (GAP-analyser, SWOT-analyser mv.) • endring som kontinuerlig prosess, forutsetning for innovasjon og konkurransekraft • endringsarbeid og -kultur
<p>2. Faglig kalkulasjon</p> <p>Hovedtemaet handler om kalkulasjon av produkter og tjenester.</p> <p>Det omfatter også vurdering av lønnsomhet, analyser og økonomisk rapportering.</p>	<p>Innhold</p> <ul style="list-style-type: none"> • kalkulasjonsmetoder • for- og etterkalkyler • bruk av nøkkeltall til forbedring av kalkyler • lønnsomhetsberegninger • rapportering av lønnsomhetsutviklingen
<p>3. Tilbud og kontrakter</p> <p>Hovedtemaet handler om forretningsmessige kontraktsinngåelser. Det omfatter også strategiske og lønnsomhetsmessige vurderinger.</p>	<p>Innhold</p> <ul style="list-style-type: none"> • kontraktsonråder i bedriften • tilbudsutforming • krav til avtaler og kontrakter • ulike kontraktstyper inkludert leiekontrakter • forhandlinger • forsikringsordninger

<p>4. HMS og internkontroll</p> <p>Hovedtemaet handler om å drive systematisk HMS-arbeid i tråd med internkontrollforskriften.</p> <p>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.</p>	<p>Innhold</p> <ul style="list-style-type: none"> • internkontrollforskriften • organisering av HMS-arbeid • 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
<p>5. Kompetanse- og personalutvikling</p> <p>Hovedtemaet handler om kartlegging og vurdering av kompetansebehov i bedriften.</p> <p>Rekruttering og utvikling av medarbeidere inngår i temaet. Det gjør også lærlingordningen.</p>	<p>Innhold</p> <ul style="list-style-type: none"> • kompetansekrav • kartlegging av bedriftens kompetansebehov • utvikling og rekruttering av strategisk kompetanse • læringsmuligheter på arbeidsplassen og via nettressurser • eksterne ressurser og samarbeidspartnere, inkludert lærlingordningen

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 kunder

Generell kompetanse

Etter fullført modul i kundebehandling og serviceledelse skal kandidaten kunne:

- vurdere bedriftens serviceytelser og kunderelasjoner
- 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 serviceleveranse.

Innhold

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

<p>2. Intern og ekstern service og kommunikasjon</p> <p>Hovedtemaet handler om kommunikasjon og samhandling internt og eksternt.</p>	<p>Innhold</p> <ul style="list-style-type: none"> • kommunikasjonsverktøy og metoder • intern kommunikasjon og samhandling • ekstern kommunikasjon og markedspåvirkning
<p>3. Relasjonsbygging og kundelojalitet</p> <p>Hovedtemaet handler om planmessig relasjonsbygging og utvikling av kundelojalitet.</p> <p>Sammenhengen mellom kundelojalitet og lønnsomhet er en del av temaet.</p>	<p>Innhold</p> <ul style="list-style-type: none"> • relasjonsbygging • kundelojalitet • håndtering av vanskelige kundesituasjoner/relasjoner

Produksjon og tjenester i en håndverksbedrift

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

- produksjon og produksjonsplanlegging
- produksjons- og tjenesteutvikling og innovasjon
- logistikk
- kvalitet og kvalitetssikring
- etikk i tjenesteutvikling og produksjon

Læringsutbytte

Kunnskap

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

- teknologisk utvikling i bransjen og mesterfaget
- produksjonsutvikling 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 produksjons- og tjenesteutvikling skal kandidaten kunne:

- planlegge og organisere utvikling av produksjons- 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 produksjons- 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 produksjons- og tjenestetilbud opp mot markedets krav og utviklingstrekk

Hovedtemaer	
<p>1. Produksjon og produksjonsplanlegging</p> <p>Hovedtemaet handler om ledelse av fagarbeid i bedriften.</p> <p>Det omfatter etablering, vedlikehold og videreutvikling av bedriftens fagstandard.</p> <p>Det innebærer også produksjonsplanlegging samt analyse av miljømessige og økonomiske konsekvenser av material- og metodevalg.</p> <p>Produktansvar og dokumentasjonskrav inngår i hovedtema.</p>	<p>Innhold</p> <ul style="list-style-type: none"> • framstilling av produkter og tjenester i henhold til bedriftens fagstandard • analyse av kvaliteten på bedriftens produkter og tjenester • 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
<p>2. Produksjons- og tjenesteutvikling og innovasjon</p> <p>Hovedtemaet handler om kontinuerlig utvikling av produksjon og tjenester, og nødvendige prosesser for å realisere dette.</p> <p>Det handler også om innovasjon og verdiskapende muligheter knyttet til produkter, produksjon og tjenester.</p>	<p>Innhold</p> <ul style="list-style-type: none"> • teknologisk utvikling • kunde- og ordrestyrt produksjon • utvikling av produksjonsteknikker • produksjons- og tjenesteutvikling • innovasjon • idévurdering og økonomiske analyser
<p>3. Logistikk</p> <p>Hovedtemaet handler om planlegging og organisering av vare- og informasjonsstrømmen i bedriften.</p>	<p>Innhold</p> <ul style="list-style-type: none"> • verdikjeden • innkjøp og forsyning • transport • varemottak og materialhåndtering • lager og lagerstyring • ordrebehandling og kundeservice

<p>4. Kvalitet og kvalitetssikring</p> <p>Hovedtemaet handler om ledelse av kontinuerlige forbedringer og kvalitet på produksjon og tjenester.</p>	<p>Innhold</p> <ul style="list-style-type: none"> • kvalitet, bransjestandarder og faglige standarder • kvalitetsarbeid og kvalitetssystemer • verktøy og rutiner for sporbarhet og dokumentasjon av kvalitet • avviksregistrering og håndtering
<p>5. Etikk i tjenesteutvikling og produksjon</p> <p>Hovedtemaet omhandler etiske problemstillinger og standarder knyttet til produkter, produksjon og tjenester.</p> <p>Informasjonsdeling og sikring av sensitiv informasjon inngår i hovedtemaet.</p>	<p>Innhold</p> <ul style="list-style-type: none"> • etiske prinsipper og standarder • kvalitetsarbeid og kvalitet • informasjonsdeling og -sikkerhet • etiske dilemmaer

s2.57 546 595 628 641 667 671 672 673 674 675 676 677 678 679 680 681 682 683 684 685 686 687 688 689 690 691 692 693 694 695 696 697 698 699 700 701 702 703 704 705 706 707 708 709 710 711 712 713 714 715 716 717 718 719 720 721 722 723 724 725 726 727 728 729 730 731 732 733 734 735 736 737 738 739 740 741 742 743 744 745 746 747 748 749 750 751 752 753 754 755 756 757 758 759 760 761 762 763 764 765 766 767 768 769 770 771 772 773 774 775 776 777 778 779 780 781 782 783 784 785 786 787 788 789 790 791 792 793 794 795 796 797 798 799 800 801 802 803 804 805 806 807 808 809 810 811 812 813 814 815 816 817 818 819 820 821 822 823 824 825 826 827 828 829 830 831 832 833 834 835 836 837 838 839 840 841 842 843 844 845 846 847 848 849 850 851 852 853 854 855 856 857 858 859 860 861 862 863 864 865 866 867 868 869 870 871 872 873 874 875 876 877 878 879 880 881 882 883 884 885 886 887 888 889 890 891 892 893 894 895 896 897 898 899 900 901 902 903 904 905 906 907 908 909 910 911 912 913 914 915 916 917 918 919 920 921 922 923 924 925 926 927 928 929 930 931 932 933 934 935 936 937 938 939 940 941 942 943 944 945 946 947 948 949 950 951 952 953 954 955 956 957 958 959 960 961 962 963 964 965 966 967 968 969 970 971 972 973 974 975 976 977 978 979 980 981 982 983 984 985 986 987 988 989 990 991 992 993 994 995 996 997 998 999 1000

