**Arbete med serviceuppgifter 25 kp**

**Bedömningskriterier**

Den studerande kan

* vara verksam inom verksamhetsprocessen i någon organisation och där
	+ identifiera, skildra och dokumentera de centrala verksamhetsprocesserna och intressenterna inom affärsverksamheten
	+ använda olika program för verktyg och kommunikation i sitt arbete
	+ använda virtuella verktyg för sociala medier för att effektivisera affärsverksamheten
* sköta en servicesituation och där
	+ planera och förbereda servicesituationen
	+ betjäna kunder
	+ ta hand om åtgärderna efter servicesituationen
* utföra arbetsuppgifter som hör samman med den informationstekniska implementeringen och underhållet av den interna kommunikationen och kundkommunikationen och då
	+ kommunicera elektroniskt och skriftligt
	+ utarbeta, underhålla och bearbeta statistik och rapporter
	+ underhålla den information som finns i databaser och datanätverk.

**Delmål:**

Kundbetjäning 9 kp

Webbproduktion 6 kp

Kontorsprogramvaror 2 kp

LIA 8 kp

##

## **Förhandskrav för att delta i undervisningen:**

## **Yrkesprovsbedömningens innehåll - vad ska visas/vad ska ingå**

* Studerande visar sitt kunnande som en portfolio av innehåll kombinerat med påvisad färdighet i servicesituationer. Yrkesprovsbedömning görs som regel på LiA platsens.

## **Kunnande som poängteras under hela examensdelen**

* God arbetsgemenskap och ansvar
* Hållbar verksamhet
* Arbetsplatsens ordning och utseende
* Upprätthållande av arbetsförmågan
* God service mot kund/brukare

**Delmålens innehåll och krav:**

**Kundbetjäning 9 kp**

* Intressenter inom affärsverksamheten
	+ Samhället
	+ Kunder
	+ Personal
	+ Ägare
	+ Finansiärer
	+ Hyresvärd
	+ …
* Servicesituationer
	+ Förberedelser (varor, tjänster, priser, policys etc)
	+ Betjäningstillfället (fysiskt besök, web, telefon etc)
	+ Efterarbete (reklamationer, beställningar, fakturering, rapportering etc.)
* Affärsverksamhet
	+ Försäljning
	+ Inköp
	+ Lager
* Serviceplatsens synlighet
	+ Fysisk butik/kontor/restaurang
	+ Webbplats
	+ Sociala Medier

**Material:**

Servicekunskap

Goodwill

Företagsamhetsfostran

**Utrymmen:**

## **Lektionssal**

## **Innan yrkesprovet**

För att studerande ska få gå upp till yrkesprov ska följande arbetsmoment/arbetsuppgifter/ tenter vara utförda med godkänt resultat (motsvarande minst N1)

* Förklara hur en betjäning (inkl för och efterarbete) går till
* Inlämningsarbete förklara de olika intressenterna inom affärsverksamheten
* Praktisk kundbetjäning (LiA platsen)

**Webbproduktion 6 kp**

* Websidors uppbyggnad
	+ HTML
	+ CSS
* Innehållshanteringssystem (tex Wordpress)
* Projekt inom webbproduktion

**Material:**

Kompendier, online resurser. Samlas i lärplattform.

**Utrymmen:** Lektionssal, egna datorer måste fungera.

## **Innan yrkesprovet**

För att studerande ska få gå upp till yrkesprov ska följande arbetsmoment/arbetsuppgifter/ tenter vara utförda med godkänt resultat (motsvarande minst N1)

* Inlämningsarbete ett mindre webbprojekt

**Kontorsprogramvaror 2 kp**

* Powerpoint
* Word
	+ Mallar, Formatmallar
	+ Rubriknivåer
	+ Sidhuvud/Sidfot
	+ Referenshantering och Innehållsförteckning
	+ Automatiska funktioner
	+ Kopplade dokument
* Excel
	+ Enklare kalkyler(utskick)
	+ Formler
	+ Formatering
	+ Inbyggda funktioner
	+ Talformat
	+ Csv export/import
* OneDrive
	+ Dela dokument
* Export till PDF /…
* Kommunikationsverktyg

**Material:**

Office 365

**Utrymmen:** Lektionssal, egna datorer måste fungera,

## **Innan yrkesprovet**

För att studerande ska få gå upp till yrkesprov ska följande arbetsmoment/arbetsuppgifter/ tenter vara utförda med godkänt resultat (motsvarande minst N1)

* Inlämningsarbete(n) omfattande en manual om hur man hanterar word och excel. Inlämnat i PDF format via e-post(inte lärplattform).

**LIA 8 kp**

## **LIA-platsens karaktär**

LIA platsen skall innefatta **servicesituationer** med för och efterarbete runt en servicesituation. Typiska platser är butik, cafe, kontor, helpdesk osv.