**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.