

MESTERUTDANNINGEN

LÆREPLAN | FAGLIG LEDELSE

GRAFISKE FAG

Bokbinderfaget
Trykkerfaget
Håndbokbinderfaget
Mediegrafikerfaget
Profileringsdesignfaget

Vedtatt av Mesterbrevnemnda 21.06.2016

Innhold

Generell informasjon.....	3
Innledning.....	3
Inntakskrav.....	3
Omfang og organisering	4
Vurdering.....	4
Eksamen	4
Læringsutbytte.....	4
Modulene i faglig ledelse i grafiske fag.....	6
Faglig ledelse og utvikling av en bedrift	6
Kundebehandling og serviceledelse	9
Produkt- og tjenesteutvikling	11
Prosjekter og prosjektledelse	14

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 de grafiske fagene har det i lang tid vært en rivende utvikling. Teknologien gir stadig nye kommunikasjonsmuligheter og -verktøy, og endrer måter vi organiserer våre virksomheter på og samhandler med kunder og andre faggrupper. Kundene kan ved et tastetrykk skaffe seg oversikt over ideer, tekniske løsninger og kommunikasjonsverktøy, noe som tidligere var bedriftenes kunnskap og verdier. Når kundene utfører stadig mer av forarbeidet, blir kunnskap om bedriftsprosesser både i offentlige og private virksomheter viktigere. Det gir grunnlag for at mesteren kan bidra med nye og kreative løsninger i samhandling med kunden og dele sin kunnskap om medienes og profileringsproduktene betydning. I dag ligger det stor verdi i å gi kunder råd og veiledning om ulike medier og muligheter, noe som også krever kunnskap om og kontakt med alle deler av grafisk bransje. Det kan også være snakk om å hjelpe kunder til å produsere for flere ulike medier samtidig. Omstillinger og endringer i bransjen innebærer også samspill mellom et enkeltpersonforetak og større bedrifter/byråer, ofte som et tverrfaglig samarbeid i grenseland mot designfag.

Ledelse handler grovt forenklet om to ting. På den ene side å identifisere de områder der bedriften lykkes og sikre at den klarer å vedlikeholde og gjenskape prestasjonen. På den annen side handler det om å identifisere forbedringsområder og iverksette små og store prosjekter for å korrigere situasjonen.

Faglig ledelse i grafiske fag bygger videre fra bedriftsledelse og knytter problemstillinger og metoder til konkrete utfordringer i bransjen og mesterfaget. Det omfatter også krav til faglig kvalitet. Siden faglig ledelse i grafiske fag omfatter flere mesterfag, må opplæringen legge til rette for at kandidatene kan vinkle modulene opp mot spesifikke rammer og krav i eget fag.

Faglig ledelse i grafiske fag må sees i sammenheng med mesteroppgaven der kandidaten skal utvikle og dokumentere faglig fordypning i eget mesterfag.

Faglig ledelse i grafiske fag omfatter følgende moduler:

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

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 ett års praksis i faget.

Alle som starter på mesterutdanningen må beherske generell bruk av IKT (Internett, e-post, tekstbehandling, regneark og enkel filbehandling).

Omfang og organisering

Mesterutdanningen skal kunne gjennomføres innenfor en tidsramme på to år ved siden av jobb. Faglig ledelse og faglig fordypning/mesteroppgaven utgjør normalt ett år.

Vurdering

Vurdering innebærer at resultatet av opplæringen vurderes mot graden av måloppnåelse i de læringsutbyttene som er fastsatt både for faglig ledelse som helhet og for den enkelte modul.

Eksamen

For grafiske fag vil det ikke arrangeres en egen eksamen. Kandidatene skal dokumentere læringsutbyttene av faglig ledelse gjennom arbeidet med Mesteroppgaven (se egen beskrivelse av denne).

Læringsutbytte

Det samlede læringsutbytte for faglig ledelse i grafiske fag er:

Kunnskap

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

- rammebetingelser, aktører og organisasjoner i grafisk bransje og mesterfaget
- teknologisk utvikling i grafisk bransje
- de andre grafiske fagenes arbeidsprosesser
- grafisk profilering i ulike typer bedrifter
- nye kommunikasjonskanaler
- nøkkeltall og kalkyler
- kontrakter og forhandlinger
- servicekonsepter
- produktansvar
- produktutvikling og innovasjon
- logistikk
- kvalitet, kvalitetsledelse og kvalitetssikring
- krav til dokumentasjon
- etiske standarder for produksjon og tjenester
- opphavsrett og copyright
- informasjonssikkerhet
- prosjekter og prosjektledelse
- prosjektøkonomi

Ferdigheter

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

- lede og utvikle bedriften i tråd med gjeldende regelverk, standarder og normer
- kalkulere varer og tjenester
- utarbeide tilbud og anbudsbesvarelser
- forhandle frem avtaler innenfor gjeldende lov- og avtaleverk
- lede HMS-arbeidet
- lede bedriftens arbeid med service og kundebehandling
- rådggi kunder og samhandle med dem om løsninger
- planlegge flerbruk, parallelle produkter
- 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 kvalitetsystemer
- planlegge og lede gjennomføring av et prosjekt

Generell kompetanse

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

- analysere bransjens og mesterfagets utvikling og utfordringer
- vurdere grafisk profilering i forhold til bedrifters særpreg
- analysere bedriftens kompetansebehov og utvikle medarbeidernes kompetanse i tråd med gjeldende lov- og avtaleverk
- lede kreative prosesser i samhandling med kunder
- utvikle en bedriftskultur som ivaretar service og kundebehandling
- vurdere miljømessige og økonomiske konsekvenser av material- og metodevalg
- kommunisere om nye og eksisterende produkter, produksjon og tjenestetilbud til medarbeidere og kunder
- veilede medarbeidere og kunder om opphavsrett og copyright
- analysere gjennomførte prosjekter og identifisere forbedringsområder

Modulene i faglig ledelse i grafiske fag

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

Faglig ledelse og utvikling av en bedrift

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 bedrift 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 bedrift skal kandidaten ha kunnskap om:

- rammebetingelser for grafisk bransje
- aktører og organisasjoner i bransjen
- de andre grafiske fagenes arbeidsprosesser
- grunnlag for kalkyler og prisberegninger i grafisk
- nøkkeltall og analyser
- avtaler og kontrakter
- internkontrollforskriften
- krav til kompetanse

Ferdigheter

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

- organisere og lede utvikling av en bedrift
- kalkulere produkter og tjenester
- rapportere økonomisk status og bedriftens lønnsomhet
- utarbeide tilbud og anbudsbesvarelser
- 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 bedrift skal kandidaten kunne:

- analysere utvikling og utfordringer i grafisk bransje
- 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 utvikling av grafisk bransje og mesterfaget over tid, og om dagens rammebetingelser.</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"> • teknologisk utvikling i grafisk bransje • mesterfagets rammebetingelser • de andre grafiske fagenes arbeidsprosesser • grafisk profilering i ulike typer bedrifter • 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 og innhenting av underlag for kalkulasjon av totale leveranser.</p> <p>Det omfatter også vurdering av lønnsomhet, analyser og økonomisk rapportering.</p>	<p>Innhold</p> <ul style="list-style-type: none"> • kalkulasjonsmetoder • pris – kvalitet – leveranse • totalleveranser i samarbeid med andre • for- og etterkalkyler • bruk av nøkkeltall til forbedring av kalkyler • lønnsomhetsberegninger • rapportering av lønnsomhetsutviklingen
<p>3. Anbud, 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"> • kontraktsområder i bedriften • vurdering av anbud • tilbudsutforming • krav til avtaler og kontrakter • ulike kontraktstyper inkludert leiekontrakter • forhandlinger • forsikrings- og garantiordninger

<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 lærlingeordningen.</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 lærlingeordningen

Kundebehandling og serviceledelse

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
- 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 og kundebehandling.

Innhold

- servicebegrepet
- kvalitet – leveranse – pris
- 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

<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 • reklamasjoner og reklamasjonshåndtering • roller og ansvar i korrekturstrøm mellom kunde og bedrift • håndtering av vanskelige kundesituasjoner/relasjoner

Produkt- og tjenesteutvikling

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

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

Læringsutbytte

Kunnskap

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

- teknologisk utvikling i grafisk bransje
- produktutvikling og innovasjon
- produktansvar og dokumentasjon
- logistikk
- bransjens og markedets krav til kvalitet på produkter og tjenester
- kvalitetssystemer
- etiske prinsipper og standarder
- opphavsrett
- copyright

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
- 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
- vurdere dagens organisering av produkt- og tjenestetilbud opp mot markedets krav og utviklingstrekk
- veilede medarbeidere og kunder om opphavsrett og copyright

Hovedtemaer	
<p>1. Produkt-, tjenesteutvikling og innovasjon</p> <p>Hovedtemaet handler om kontinuerlig utvikling av produkter og tjenester, og nødvendige prosesser for å realisere dette.</p> <p>Det handler også om innovasjon knyttet til produkter, produksjon og tjenester.</p>	<p>Innhold</p> <ul style="list-style-type: none"> • teknologisk utvikling • produkters livssyklus • produkter og tjenester i andre deler av grafisk bransje • totalpakker for kunder • produkt- og tjenesteutvikling • innovasjon • idévurdering og økonomiske analyser • produktutviklingsprosessen
<p>2. Produksjon og produksjonsplanlegging</p> <p>Hovedtemaet handler om produksjonsplanlegging og effektivisering. Det innebærer også miljømessige og økonomiske konsekvenser av løsninger, material- og metodevalg.</p> <p>Produktansvar og dokumentasjonskrav inngår i hovedområdet.</p>	<p>Innhold</p> <ul style="list-style-type: none"> • analyse av vare- og tjeneste-produksjon • fra design til ferdig produkt • planlegge flerbruk, parallelle produkter • verktøy og systemer for produksjonsplanlegging og -kontroll • material- og metodevalg • effektivisering og optimalisering av produksjonsprosesser • miljøhensyn • dokumentasjonskrav • lov om produktansvar
<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 • arkivering, lager og lagerstyring • ordrebehandling og kundeservice

<p>4. Kvalitet og kvalitetssikring</p> <p>Hovedtemaet handler om ledelse av kontinuerlige forbedringer og kvalitet på produkter 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 og diskresjon i tjenesteutvikling og produksjon</p> <p>Hovedtemaet omhandler etiske problemstillinger og standarder knyttet til utvikling, levering og gjenbruk av produkter 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 • sammenhengen mellom etikk og kvalitet • informasjonsdeling og -sikkerhet • etiske dilemmaer • opphavsrett • copyright

Prosjekter og prosjektledelse

Modulen skal bidra til at kandidatene kan organisere, planlegge og gjennomføre, prosjekter eller delta i tverrfaglige prosjektgrupper. 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 prosjekt som arbeidsform
- prosjektplan
- prosjektleder og team
- prosjektøkonomi

Læringsutbytte

Kunnskap

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

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

Ferdigheter

Etter fullført modul i prosjekter og prosjektledelse skal kandidaten kunne:

- lede prosjekter og gjøre rede for valg
- 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
- anvende prosjektstyringsverktøy

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
- veilede prosjektteam om grafiske løsninger tidlig i prosjekter

Hovedtemaer	
<p>1. Prosjekter og prosjekt som arbeidsform</p> <p>Hovedområdet handler om prosjektideer og prosjekt som arbeidsform. Det handler også om forholdet mellom et prosjekt og andre aktiviteter i bedriften.</p>	<p>Innhold:</p> <ul style="list-style-type: none"> • hva er et prosjekt? • når er prosjekt hensiktsmessig? • prosjekt som arbeidsform • roller og ansvarsdeling
<p>2. Prosjektplan</p> <p>Hovedområdet handler om planlegging og organisering av et prosjekt.</p> <p>Krav til dokumentasjon og sporbarhet er en del av hovedområdet.</p>	<p>Innhold:</p> <ul style="list-style-type: none"> • prosjektplan • mål og hensikt • framdriftsplan • ressursbehov • dokumentasjon og sporbarhet • avslutning/overlevering
<p>3. Prosjektleder og team</p> <p>Krav og forventinger til en prosjektleder står sentralt i hovedområdet. Videre handler det om sammensetting av prosjektteam, rollefordeling og samhandling.</p>	<p>Innhold:</p> <ul style="list-style-type: none"> • prosjektlederens rolle • rekruttering av prosjektdeltakere • etablering av prosjektteam • spilleregler i prosjektteam • prosjektteamets utvikling
<p>4. Prosjektøkonomi</p> <p>Hovedområdet handler om styring av økonomien i et prosjekt.</p>	<p>Innhold:</p> <ul style="list-style-type: none"> • bruk av budsjett som verktøy • vurdering og håndtering av usikkerhet • fastsettelse av risiko • kostnadsoppfølging • vurdering av avvik og konsekvenser • rapportering