

MESTERUTDANNINGEN

STUDIEPLAN | FAGLIG LEDELSE

BILFAG

Bilfaget, lette kjøretøy
Bilfaget, tunge kjøretøy
Bilskadefaget
Billakkererfaget
Reservedelsfaget
Motorsykkelfaget
Hjulutrustningsfaget

Innhold

Generell informasjon.....	3
Innledning	3
Inntakskrav	3
Omfang og organisering	4
Vurdering	4
Læringsutbytte.....	4
Modulene i faglig ledelse for bilfagene.....	6
Faglig ledelse, drift og utvikling av bilverksteder	6
Logistikk og lagerhold	10
Kundebehandling og serviceledelse i bilverksteder	12
Prosjekter og prosjektledelse i bilverksteder	14
Vedlegg	
Karakterskala.....	16

Generell informasjon

Innledning

Bilbransjen er i kontinuerlig utvikling både når det gjelder teknologi, arbeidsprosesser, innovasjon og organisering av bilverksteder. Et moderne kjøretøys oppbygging er forenklet samtidig som teknologien er mer kompleks og kundene kan utføre færre reparasjoner selv. Nettbaserte verkstedtjenester medfører andre former for kundekommunikasjon og så vel kunder som produsenter forventer en høy servicegrad.

Mange bilverksteder inngår i merkevarekjeder med egne krav til prosedyrer, kvalitet på arbeidet, oppfølging av kunder og med sertifiseringer satt i system. I tillegg stiller produsenter og importører krav til utstyr og utforming av verksteder.

For all verksteddrift er mesterens oppgaver og ansvar både utvidet og endret med skjerpede krav til kompetanse og ansvar. Mesterens allsidige erfaring, kompetanse og fagstolthet er avgjørende.

Å utøve faglig ledelse i et bilverksted handler om å sikre faglig kvalitet og kontinuerlig utvikling av verkstedtjenester. Det innebærer å identifisere områder der bedriften lykkes og bygge videre på disse samt å identifisere forbedringsområder og iverksette små og store prosjekter for å korrigere verksteddriften. Faglig ledelse innebærer også å kunne takle uforutsette hendelser og ta beslutninger om faglige løsninger.

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

Faglig ledelse i bilfagene må sees i sammenheng med mesteroppgaven der kandidaten skal utvikle og dokumentere faglig fordypning i mesterfaget.

Faglig ledelse i bilfagene omfatter følgende moduler:

- Faglig ledelse, drift og utvikling av bilverksteder
- Logistikk og lagerhold
- Kundebehandling og serviceledelse i bilverksteder
- Prosjekter og prosjektledelse i bilverksteder

Inntakskrav

For å kunne starte på faglig ledelse som en del av mesterutdanningen må man ha bestått fagprøve i et av bilfagene under mesterbrevordningen. I tillegg kreves minst ett års praksis i faget.

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 jobb. 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 bilfagene er:

Kunnskap

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

- rammebetingelser, aktører og organisasjoner i bilbransjen
- produktansvar
- endringsprosesser
- kalkulasjonsmetoder, nøkkeltall og kalkyler
- kontrakter og forhandlinger med storkunder (privat og bedriftskunder)
- serviceprosesser og servicegrad
- logistikk og lagerstyring
- kvalitet, kvalitetsledelse og kvalitetssikring
- periodisk kjøretøykontroll
- krav til dokumentasjon
- etiske standarder for produksjon og tjenester
- relasjonsbygging og kundelojalitet
- prosjekter og prosjektledelse i bilbransjen
- prosjektøkonomi

Ferdigheter

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

- utøve faglig ledelse
- veilede andre i faglig utøvelse
- lede og utvikle et bilverksted i tråd med gjeldende regelverk, standarder og normer
- kalkulere og prissette varer og tjenester
- forhandle fram avtaler innenfor gjeldende lov- og avtaleverk
- lede HMS-arbeid i bilverkstedet
- lede bedriftens arbeid med service og kundebehandling
- utarbeide kampanjer
- planlegge, kontrollere og dokumentere produksjon og tjenester
- planlegge og organisere utvikling av verkstedets produksjon og tjenester
- ivareta logistikkfunksjonen i et bilverksted
- planlegge og organisere vare- og informasjonsstrømmen i bilverkstedet

- etablere og videreutvikle bedriftens kvalitetssystemer
- planlegge og lede gjennomføring av et prosjekt

Generell kompetanse

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

- analysere bilbransjens utvikling og utfordringer og bidra til faglig utvikling
- utvikle en bedriftskultur som ivaretar service og kundebehandling i bilverkstedet
- analysere bilverkstedets kompetansebehov og utvikle medarbeidernes kompetanse i tråd med gjeldende lov og avtaleverk
- vurdere miljømessige og økonomiske konsekvenser i verksteddriften
- kommunisere om nye og eksisterende produkter, faglige løsninger samt tjenestetilbud til medarbeidere og kunder
- lede det faglige arbeidet i tråd med yrkesetiske standarder
- analysere behov for digitale verktøy og anvende disse
- takle uforutsette hendelser og ta beslutninger om faglige løsninger
- analysere gjennomførte prosjekter og identifisere forbedringsområder

Modulene i faglig ledelse for bilfagene

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

Faglig ledelse, drift og utvikling av bilverksteder

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

- bilbransjens utvikling og rammebetingelser
- faglig kalkulasjon
- planlegging og drift av et bilverksted
- HMS og internkontroll
- kompetanse- og personalutvikling

Læringsutbytte

Kunnskap

Etter fullført modul i ledelse, drift og utvikling av bilverksteder skal kandidaten ha kunnskap om:

- rammebetingelser for bilbransjen
- etiske standarder
- endring og innovasjon
- grunnlag for kalkyler og prisberegninger i bilverksteder
- nøkkeltall og analyser
- garanti og selgers forpliktelser ved garantier
- avtaler og kontrakter
- HMS og internkontroll i bilbransjen
- myndighetskrav til avfallsbehandling
- krav til kompetanse i bilbransjen

Ferdigheter

Etter fullført modul i ledelse, drift og utvikling av bilverksteder skal kandidaten kunne:

- organisere og lede utvikling av et bilverksted
- ta ansvar for faglig utførelse og fagstandard i bedriften
- etablere og videreutvikle bedriftens kvalitetssystemer
- kalkulere og prissette varer og tjenester i verksted og reservedelslager
- utarbeide budsjetter og utføre budsjettkontroll og avviksbehandling
- rapportere økonomisk status og bedriftens lønnsomhet
- forhandle frem avtaler innenfor gjeldende lov- og avtaleverk
- utarbeide HMS-plan og lede HMS-arbeidet
- planlegge og legge til rette for reduksjon av avfallsmengden og for en miljømessig forsvarlig avfallshåndtering
- legge til rette for egen og medarbeideres kompetanseutvikling

Generell kompetanse

Etter fullført modul i ledelse, drift og utvikling av bilverksteder skal kandidaten kunne:

- analysere bilbransjens utvikling og utfordringer
- vurdere fordeler og ulemper ved forskjellige verkstedsutforminger
- vurdere bedriftens lønnsomhet
- takle uforutsette hendelser og ta beslutninger om faglige løsninger
- analysere og vurdere bedriftens kontrakter og avtaler
- kartlegge og vurdere bedriftens kompetansebehov

Hovedtemaer	
<p>1. Bilbransjens utvikling og rammebetingelser</p> <p>Hovedtemaet handler om bilbransjens utvikling over tid og om hvilke rammebetingelser og spesielle forhold bransjen 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"> • utviklingen i bilbransjen • rammebetingelser • krav til godkjent bilverksted • krav til periodisk kjøretøykontroll • importørkrav • lov om håndverkertjenester • produktansvar • kjøps-, salgs- og kjedesamarbeidsformer i bilbransjen • kjededannelser og merkeverksteder • aktører og organisasjoner <ul style="list-style-type: none"> • verktøy og metoder for utvikling av bilverksteder • endring som kontinuerlig prosess, forutsetning for innovasjon og konkurransekraft • endringsarbeid og -kultur
<p>2. Faglig kalkulasjon</p> <p>Hovedtemaet handler om budsjettering, kalkyler og prissetting av varer og tjenester i bilbransjen.</p> <p>Det omfatter også kalkulasjonsmetoder, vurdering av lønnsomhet og økonomisk rapportering.</p>	<p>Innhold</p> <ul style="list-style-type: none"> • utarbeide drifts- og lønnsbudsjett • akkord-, bonus- og tariffsystemer • utregne timepris • beregning av reparasjonstid • beregning av material-/delepriser som inneholder alle kostnader, inklusive toll og avgifter • beregning av verkstedmateriell • bruk av nøkkeltall til forbedring av kalkyler • kalkulasjonsmetoder • lønnsomhetsberegninger

	<ul style="list-style-type: none"> • behovsanalyser, blant annet i servicemarkedet
<p>3. Planlegging og drift av et bilverksted</p> <p>Hovedtemaet handler om ledelse av fagarbeid i bedriften og å ta ansvar for bedriftens fagstandard.</p> <p>Hovedtemaet handler også om verktøy og metoder for utforming, organisering og drift av bilverksteder.</p> <p>Videre handler det om forretningsmessige kontraktsinngåelser samt strategiske og lønnsomhetsmessige vurderinger.</p>	<p>Innhold</p> <ul style="list-style-type: none"> • ledelse av fagarbeidet • utvikling av fagstandard • etiske standarder • kvalitetsledelse • etablere og videreutvikle bedriftens kvalitetssystemer • planleggings- og driftsprosedyrer • krav til utforming av bilverksteder • effektivitetskontroller • anbud og regelverk • tilbudsutforming • forhandlinger • krav til avtaler og kontrakter • ulike kontraktstyper • forsikrings- og garantiordninger
<p>4. HMS og internkontroll</p> <p>Hovedtemaet handler om å drive systematisk HMS-arbeid i bilverkstedet i tråd med internkontrollforskriften og krav til avfallshåndtering.</p> <p>Sentralt i temaet står lederens rolle som ansvarlig for HMS-arbeidet og betydningen av forebyggende arbeid.</p>	<p>Innhold</p> <ul style="list-style-type: none"> • organisering av HMS-arbeid • internkontrollforskriften • myndighetskrav til avfallshåndtering • kartotek over helse- og miljøfarlige stoffer • ergonomi • verneombud og vernerunder • HMS-plan og risikoanalyse • holdningsskapende arbeid • eksterne ressurser og samarbeidspartnere i HMS-arbeidet • plan for avfallshåndtering i bilverkstedet • dokumentasjon av avfallshåndtering
<p>5. Kompetanse- og personalutvikling</p> <p>Dette temaet handler om kartlegging og vurdering av kompetansebehov i bedriften.</p>	<p>Innhold</p> <ul style="list-style-type: none"> • kartlegging av bedriftens kompetansebehov

<p>Rekruttering og utvikling av medarbeidere inngår i temaet. Det gjør også lærlingordningen.</p>	<ul style="list-style-type: none">• utvikling og rekruttering av strategisk kompetanse• læringsmuligheter på arbeidsplassen og via nettressurser• eksterne ressurser og samarbeidspartnere, inkludert lærlingordningen
---	--

Logistikk og lagerhold

Modulen skal bidra til at kandidatene kan utarbeide styringssystemer for inn- og utgående produkter samt sikre en best mulig vareflyt. Modulen har tre hovedtemaer:

- Innkjøp
- Varelager
- Vareflyt

Læringsutbytte

Kunnskap

Etter fullført modul i logistikk og lagerhold skal kandidaten ha kunnskap om:

- Innkjøpsprosesser og bestillingssystemer
- varelager og vareflyt
- omløpshastighet
- aktiviteter i og utenfor bedriften som krever logistikkbehandling

Ferdigheter

Etter fullført modul i logistikk og lagerhold skal kandidaten kunne:

- organisere og lede logistikkfunksjonen i et bilverksted
- etablere innkjøpsstrategi for et bilverksted
- utarbeide innkjøpsrutiner basert på sesongsvingninger
- beregne innkjøpskvantum, fellesbestilling, plassbegrensning, bestillingstidspunkt og sikkerhetslager i forhold til hverandre

Generell kompetanse

Etter fullført modul i logistikk og lagerhold skal kandidaten kunne:

- vurdere hvilken innvirkning innkjøp, logistikk og omløpshastighet har på bedriftens konkurransekraft og lønnsomhet
- forklare valg av innkjøpsstrategi for medarbeidere og leverandører
- gjennomføre lageranalyse med statistikk
- vurdere og velge databaserte styringssystemer for logistikk

Hovedtemaer

1. Innkjøp i et bilverksted

Hovedtemaet handler om innkjøpsprosedyrer.

Det handler også om innkjøpsstrategier og hvilken betydning de har for lønnsomheten.

Innhold

- innkjøpsprosess
- innkjøpskontrollrutiner
- leverandørpåvirkning
- innkjøpers rolle og påvirkning
- innkjøp og lønnsomhet

2. Varelager

Hovedtemaet handler om lagerorganisering og systematiske lageranalyser.

Innhold

- organisering av varelager
- vareregistrering
- lageranalyse med statistikk

	<ul style="list-style-type: none"> • omløpshastighet • lagringskostnader • delegarantier og reklamasjoner
<p>3. Vareflyt</p> <p>Hovedtemaet handler om å sikre lønnsomhet gjennom hensiktsmessig vareflyt.</p>	<p>Innhold</p> <ul style="list-style-type: none"> • logistikkbehandling • varer for sesongsvingninger • sikkerhetslager • bestillingssystemer og -tidspunkter • databaserte styringssystemer for logistikk

Kundebehandling og serviceledelse i bilverksteder

Modulen skal bidra til at kandidatene kan ta ansvar for serviceprosesser, kommunikasjon og relasjonsbygging. Modulen har tre hovedtemaer:

- Servicegrad og serviceprosesser
- Intern og ekstern service og kommunikasjon
- Relasjonsbygging og kundelojalitet

Læringsutbytte

Kunnskap

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

- etiske standarder
- servicegrad
- serviceprosesser
- kommunikasjonsverktøy og metoder
- kunderelasjoner og kundelojalitet

Ferdigheter

Etter fullført modul i kundebehandling og serviceledelse i bilverksteder skal kandidaten kunne:

- utarbeide retningslinjer for serviceprosesser i bilverkstedet
- opprettholde en høy servicegrad i bilverkstedet
- legge til rette for intern og ekstern kommunikasjon og samhandling
- utarbeide målrettede kampanjer
- bygge kunderelasjoner

Generell kompetanse

Etter fullført modul i kundebehandling og serviceledelse i bilverksteder skal kandidaten kunne:

- vurdere bedriftens serviceytelser og kunderelasjoner
- tilpasse leverandør- og produsentsystemer til bilverkstedet
- vurdere dagens bedriftskultur opp mot service og kundebehandling
- utvikle en bedriftskultur med serviceytelser og etiske standarder

Hovedtemaer

1. Servicegrad og serviceprosesser

Hovedtemaet handler om standarder og prosesser for å opprettholde god kundeservice.

Innhold

- servicebegrepet
- bilbransjens servicestandard
- bilverkstedets servicegrad
- serviceprosesser i bilverkstedet
- kundebehandling

<p>2. Intern og ekstern service og kommunikasjon</p> <p>Hovedtemaet handler om kommunikasjon og samhandling med interne og eksterne kunder.</p> <p>Målretting av kampanjer inngår i temaet.</p>	<p>Innhold</p> <ul style="list-style-type: none"> • kommunikasjonsverktøy og metoder • intern kommunikasjon og samhandling • intern kunde – ekstern kunde • ekstern kommunikasjon og markedspåvirkning • målretting av kampanjer
<p>3. Relasjonsbygging og kundelojalitet</p> <p>Hovedtemaet dreier seg om planmessig relasjonsbygging og utvikling av kundelojalitet.</p> <p>Sammenhengen mellom kundelojalitet og lønnsomhet er en del av temaet.</p> <p>Reklamasjonshåndtering inngår også i temaet.</p>	<p>Innhold</p> <ul style="list-style-type: none"> • relasjonsbygging • lojalitetsprogrammer • kundelojalitet og lønnsomhet • håndtering av vanskelige kundesituasjoner/-relasjoner • reklamasjoner og reklamasjonsrett

Prosjekter og prosjektledelse i bilverksteder

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 som arbeidsform
- prosjektplan
- prosjektleder og team
- prosjektøkonomi

Læringsutbytte

Kunnskap

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

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

Ferdigheter

Etter fullført modul i prosjekter og prosjektledelse i bilverksteder skal kandidaten kunne:

- lede prosjekter
- fastsette mål for prosjektet
- sette sammen prosjektteam
- utarbeide og kvalitetssikre prosjektdokumentasjon
- fastsette økonomiske rammer og følge opp økonomien i prosjektet

Generell kompetanse

Etter fullført modul i prosjekter og prosjektledelse i bilverksteder skal kandidaten kunne:

- vurdere prosjekters mål, aktiviteter og resultater
- samarbeide med andre i og utenfor bedriften om utvikling av god praksis
- formidle faglig informasjon og presentere løsninger for medarbeidere, samarbeidspartnere og kunder

Hovedtemaer	
<p>1. Prosjekt som arbeidsform</p> <p>Hovedområdet handler om prosjekt som arbeidsform.</p> <p>Det handler også om forholdet mellom et prosjekt og andre aktiviteter i bilverkstedet.</p>	<p>Innhold</p> <ul style="list-style-type: none"> • prosjekt i et bilverksted • når prosjekt er hensiktsmessig • prosjekt som arbeidsform • roller og ansvarsdeling
<p>2. Prosjektplan</p> <p>Hovedområdet omhandler 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"> • prosjektstyring og prosjektstyringstverktøy • 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 budsjett, budsjettoppsett, oppfølging og rapportering av økonomien i prosjektet.</p> <p>Videre handler det om usikkerhet i prosjekter. Avvik og avvikshåndtering er en del av dette arbeidet.</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 konsekvens • rapportering

Karakterskala

Karakterskalaen går fra A-F, hvor A er beste karakter og F er ikke bestått. For å tilfredsstillere 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 tilfredsstillende minimumskravene, men heller ikke mer. Kandidaten viser liten vurderingsevne og selvstendighet.
F	Prestasjon som ikke tilfredsstillende de faglige minimumskravene. Kandidaten viser både manglende vurderingsevne og selvstendighet.