

Studieplan nr. 11167: Organisasjonsutvikling, medlemservice

Minst 4 deltakere

4–40 timer

Inntil 100 % elektronisk kommunikasjon

Mål/læringsmål

Læringsmål: kunnskapsmål(K) ferdighetsmål(F) og/eller holdningsmål(H)

K – få kunnskap om behov for informasjon om tilbud og tjenester som organisasjoners medlemmer og andre interesserte har

K – få kunnskap om budsjettarbeid i organisasjonen

K – få kunnskap om metoder for kommunikasjon med medlemmer og andre interesserte.

F – utvikle tilbud og tjenester i tråd med medlemmers og andre interessertes behov

F – legge grunnlaget for utvikling av informasjonsmateriell for medlemmer og andre interesserte

F – bidra til at medlemmer og andre interesserte opplever en positiv kommunikasjon ved kontakt med organisasjonens 1. linjetjeneste

Målgruppe

Tillitsvalgte og ansatte i organisasjonens sentralledd, som har ansvaret for medlemservice

Kursinnhold

- Utvikling av organisasjonens kampanjer og fagtidsskrift
- Oppfølging av rettighetsarbeid og eventuelle sær-avtaler
- Informasjonsmateriell, medlemslister og – tilbud
- Aktuell organisasjonspolitik, organisasjonens strategi- og arbeidsplaner
- Muligheter og begrensninger i organisasjonens års- og langtidsbudsjetter
- Kommunikasjon: innkomne henvendelser, - hvordan få til den gode samtalen?
- Arbeidsfordeling i organisasjonen

Andre ressurser

Organisasjonens eget materiell som er relevant for de respektive temaene

Arbeidsmåter og organisering

Fellesundervisning

Gruppearbeid

Andre arbeidsmåte /organisering

Kurset kan organiseres som nettbasert undervisning

Gruppedrøfting

Erfaringsutveksling

Evt. Ekstern innleder

Lokaler (planleggings- og konferanselokale), studiemateriell og den pedagogiske progresjon må være tilrettelagt for hørselshemmede (høreapparatbrukere, tinnitus-rammede, døvblitte og lignende)

Evaluering underveis og/eller ved kursslutt
Kursbevis

Krav til lærer/instruktør

God innsikt i, og kunnskap om de respektive temaene