



Fakulteten för humaniora och samhällsvetenskap
Företagsekonomi

Kursplan

Kundresan: Vägen till kunddrivet värdeskapande

Kurskod: FEA085
Kursens benämning: Kundresan: Vägen till kunddrivet värdeskapande
The customer journey: A path to customer-driven value creation
Högskolepoäng: 5
Utbildningsnivå: Avancerad nivå
Successiv förddjupning: Avancerad nivå, har endast kurs/er på grundnivå som förkunskapskrav (A1N)

Huvudområde:
FOA (Företagsekonomi)
IEA (Industriell ekonomi)
PSA (Psykologi)

Beslut om fastställande

Kursplanen är fastställd av Fakulteten för humaniora och samhällsvetenskap 2021-10-25 och gäller från vårterminen 2022 vid Karlstads universitet.

Behörighetskrav

90 hp varav lägst 30 hp på G2F-nivå eller högre inom samhälls-, beteende- eller naturvetenskap samt minst 2 års arbetslivserfarenhet inom för kursen relevant yrkesverksamhet. Gymnasiets engelska 6 eller engelska A. Motsvarandebedömning kan göras.

Lärandemål

Efter avslutad kurs ska studenten kunna

1. jämföra och tillämpa relevanta teorier om mellanmänsklig kommunikation,
2. använda och bedöma metoder för informationsinhämtning såsom observation och intervju,

3. förklara och tillämpa kundresemodellen och
4. reflektera över nyttan av värdeskapande processer i teori och praktik.

Innehåll

Kursens mål är att ge studenten ökad kunskap om och förståelse av värdeskapande processer för kunder via olika metoder med fokus på kundresor. Detta görs i syfte att utveckla en verksamhet och bidra till ökad konkurrenskraft och lönsamhet.

Kursen syftar till att ge teoretisk kunskap om kommunikation och praktiska kommunikativa verktyg. Den kunskapen och de verktygen kommer sedan kopplas till studentens verksamhet för att öka förståelsen för hur värde kan skapas och förstärkas hos kunder, klienter och andra som verksamheten riktar sig till. Med utgångspunkt i teori och praktik samt studenternas egna erfarenheter genomförs tre workshoppar varvat med föreläsningar. Workshopparna har teman som observation och intervju som metod, kundresa som verktyg samt värdeskapande processer. Efter genomgången kurs har studenten stärkt sin teoretiska och praktiska förståelse för värdeskapandeprocesser i relation till kunder.

Kursen kräver aktivt deltagande i skapandet av kursens innehåll genom att delta i diskussioner på seminarier och övriga lärandeaktiviteter under kursens gång. Diskussionsinnehållet i kursen bestäms delvis av studenterna och utgår från deras erfarenheter, frågor och utmaningar i sin verksamhet.

Kursen förutsätter självständigt arbete, kontinuerlig textinläsning samt aktivt och reflekterande deltagande.

Kurslitteratur och övriga läromedel

Se separat dokument.

Examination

Samtliga lärandemål examineras genom skriftliga och muntliga, individuella och gruppvisa uppgifter som diskuteras och presenteras på obligatoriska seminarier.

Om studenten har ett beslut från Karlstads universitet om riktat pedagogiskt stöd på grund av dokumenterad funktionsnedsättning har examinator rätt att ge studenten en anpassad examination eller att låta studenten genomföra examinationen på ett alternativt sätt.

Betyg

Kursen bedöms enligt betygsskalan Väl godkänd (VG), Godkänd (G) eller Underkänd (U).

Kvalitetsuppföljning

Under och efter kursen sker en uppföljning av måluppfyllelse och förutsättningar för lärande i kursen. Dess främsta syfte är att bidra till förbättringar. Studenternas erfarenheter och synpunkter är ett av underlagen för granskningen, och inhämtas i enlighet med gällande regelverk. Studenterna informeras om resultaten och eventuella beslut om åtgärder.

Kursbevis

Kursbevis utfärdas på begäran.

Övrigt

Gällande regler för utbildning på grundnivå och avancerad nivå vid Karlstads universitet reglerar studenters och anställdas skyldigheter och rättigheter.