



Fakulteten för humaniora och samhällsvetenskap
Företagsekonomi

Kursplan

Advanced service management

Kurskod:	FEAD49
Kursens benämning:	Advanced service management <i>Advanced service management</i>
Högskolepoäng:	15
Utbildningsnivå:	Avancerad nivå
Successiv fördjupning:	Avancerad nivå, har endast kurs/er på grundnivå som förkunskapskrav (A1N)

Huvudområde:
FOA (Företagsekonomi)

Beslut om fastställande

Kursplanen är fastställd av Fakulteten för humaniora och samhällsvetenskap 2016-09-16 och gäller från vårterminen 2017 vid Karlstads universitet.

Behörighetskrav

Företagsekonomi 90 hp varav minst 30 hp på G2F-nivå eller högre. Gymnasiets Engelska 6, Engelska B eller motsvarande.

Lärandemål

Efter avslutad kurs skall studenten kunna

- diskutera begrepp inom tjänsteforskning (service management research),
- diskutera begrepp, modeller, teorier och perspektiv inom service management,
- förklara skillnader mellan traditionella och samtida teorier inom service management,
- beskriva, diskutera, analysera och kritiskt reflektera tjänsteperspektivets roll och betydelse för kunder, intressenter, organisationer och samhälle,
- tillämpa begrepp och modeller på tjänsteverksamheter med fokus på hur värde skapas och
- förklara tjänsteperspektivet och dess tillämpning för att skapa värde för kunder, intressenter, organisationer och samhälle.

Innehåll

I kursen beskrivs utvecklingen inom tjänsteforskningen (service management research). I kursen diskuteras och analyseras centrala begrepp inom tjänsteforskningen och hur dessa begrepp används inom såväl forskning som praktik. Bland annat diskuteras tjänst, tjänstekvalitet, kundmöten, värdeskapande, varu- och tjänstelogiken samt tjänsteinnovationer. Vidare behandlas modeller för att beskriva, kategorisera och analysera värdeskapande genom tjänster. Speciellt fokus ligger på hur organisationen kan skapa värde för kunderna. Även hur kunder själva skapar värde och hur värdeskapande sker i direkt interaktion mellan kunder, intressenter, organisationer och samhälle diskuteras.

Undervisningen sker i form av föreläsningar och seminarier.

Kurslitteratur och övriga läromedel

Se separat dokument.

Examination

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

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

Kursen är delvis överlappande med FEAD05 och FEAD48.