



Fakulteten för humaniora och samhällsvetenskap
Företagsekonomi

Kursplan

Advanced service management

Kurskod: FEAD49
Kursens benämning: Advanced service management
Advanced service management
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 2022-03-08 och gäller från höstterminen 2022 vid Karlstads universitet.

Behörighetskrav

Företagsekonomi 90 hp varav minst 30 hp på G2F-nivå eller högre, eller Civilingenjör Industriell ekonomi 75 hp där kurserna IEGA05 Industriell marknadsföring 7,5 hp, IEGA06 Industriell organisering 7,5 hp, IEGA07 Industriell ekonomistyrning 7,5 hp och IEGA09 Investering och finansiering 7,5 hp och minst 15 hp på G2F-nivå eller högre där några av kurserna IEGC01 Sales management 7,5 hp, IEGC02 Entreprenörskap 7,5 hp, IEAD01 Kvalitetsteknik och corporate social responsibility 7,5 hp, IEAD02 Industriell transformation 7,5 hp, IEAD03 Innovationsledning 7,5 hp, IEAD04 Service Management för ingenjörer 7,5 hp, IEAD06 Idéhantering i innovationer 7,5 hp eller IEAD08 Tjänstefiering för ingenjörer 7,5 hp ingår. Gymnasiets Engelska 6. Motsvarandebedömning kan göras.

Lärandemål

Efter avslutad kurs skall studenten kunna
1. diskutera begrepp inom tjänsteforskning,

2. diskutera begrepp, modeller, teorier och perspektiv inom service management,
3. förklara skillnader mellan traditionella och samtida teorier inom service management,
4. beskriva, diskutera, analysera och kritiskt reflektera tjänsteperspektivets roll och betydelse för kunder, andra intressenter, organisationer och samhälle, såsom påverkan på sociala och miljömässiga faktorer,
5. tillämpa begrepp och modeller på tjänsteverksamheter med fokus på hur värde skapas,
6. förklara tjänsteperspektivet och dess tillämpning för att skapa värde för kunder, organisationer, samhälle och andra intressenter samt
7. producera och presentera texter som följer akademiska krav.

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, seminarier och diskussioner. Ett aktivt deltagande krävs.

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.