



Fakulteten för humaniora och samhällsvetenskap
Företagsekonomi

Kursplan

Bortom bemötande - Kunder, organisering och kundorienterat servicearbete

Kurskod: FEAD86
Kursens benämning: Bortom bemötande - Kunder, organisering och kundorienterat servicearbete
Customers, organizing and customer oriented service work

Högskolepoäng: 5

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 2022-01-13 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 skall studenten kunna

1. redogöra för olika teorier om relationen mellan kunder och tjänsteproducerande organisationer,

2. tillämpa olika teorier om relationen mellan kunder och tjänstproducerande organisationer på konkreta förhållanden och situationer i dagens samhälle och i den egna verksamheten,
3. kritiskt reflektera över tjänsteforskningens syn på och antaganden om kunder och
4. bedöma möjliga förbättringsområden i den egna verksamheten i förhållande till värdeskapande, hållbarhet och etiska principer.

Innehåll

I kursen diskuteras kundrollen, kundrelationer och kundorienterat servicearbete utifrån ett organisatoriskt perspektiv. Särskild uppmärksamhet ägnas åt kundens roll vid tjänstproduktion och vilka implikationer denna får för arbetet i olika typer av tjänsteföretag. I kursen diskuteras också hur strukturella förutsättningar i form av föreställningar om roller, makt och kön kan komma till uttryck i konkreta tjänsteinteraktioner, de problem som kan uppstå i interaktionerna samt hur organisatoriska förutsättningar för goda tjänsteinteraktioner och goda arbetsförhållanden kan skapas.

Kursen förutsätter självständigt arbete, kontinuerlig textinläsning samt aktivt och reflekterande deltagande i undervisningen. En central del i kursen är att studenterna tillämpar teorier, begrepp och modeller på problem och förhållanden i sina egna verksamheter, och delar erfarenheter därifrån med varandra. Diskussionsinnehållet i kursen samskapas härigenom med studenterna och utgår från deras erfarenheter, frågor och utmaningar.

Kurslitteratur och övriga läromedel

Se separat dokument.

Examination

Samtliga mål examineras genom skriftliga och muntliga 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.