



Fakulteten för humaniora och samhällsvetenskap
Företagsekonomi

Kursplan

Service Management för fastighetsekonomer

Kurskod: FEGB57
Kursens benämning: Service Management för fastighetsekonomer
Service Management for real estate economists
Högskolepoäng: 12
Utbildningsnivå: Grundnivå
Successiv fördjupning: Grundnivå, har mindre än 60 hp kurs/er på grundnivå som förkunskapskrav (G1F)

Huvudområde:
FOA (Företagsekonomi)

Beslut om fastställande

Kursplanen är fastställd av Fakulteten för humaniora och samhällsvetenskap 2022-02-13 och gäller från höstterminen 2022 vid Karlstads universitet.

Behörighetskrav

Företagsekonomi 30 hp

Lärandemål

Efter avslutad kurs ska studenten kunna

1. översiktligt redogöra för de viktigaste teoretiska skolbildningarna inom Service Management i allmänhet och i kontexten fastighetsmäkleri i synnerhet,
2. diskutera och tillämpa nyckelbegrepp för ledning av tjänsteverksamheter,
3. identifiera och analysera affärsmodeller utifrån en kartläggning av en verksamhet inom fastighetsmäkleri,
4. redogöra för hur olika funktioner i en verksamhet inom fastighetsförmedling samverkar,
5. analysera marknadsinformation samt förklara konsekvenser av olika beslutsalternativ i en tjänsteverksamhet,
6. utveckla strategier för en tjänsteverksamhet utifrån teorier om tjänstemarknadsföring

samt med hjälp av intern och extern information,

7. redogöra och argumentera samt reflektera för sin egen syn på ledning av tjänsteföretag i allmänhet och i kontexten fastighetsmäklari i synnerhet och

8. kritiskt analysera vetenskaplig litteratur rörande ledning av tjänsteverksamheter samt visa medvetenhet rörande etiska aspekter vid ledning av tjänsteverksamheter.

Innehåll

Kursen behandlar perspektiv på tjänster såsom tjänstesektorn som en delmängd av den totala ekonomin, tjänster i relation till fysiska produkter samt tjänster som värdeskapande processer. Fastighetsmäklarbranschen och fastighetsmäklarens yrkesroll analyseras utifrån ett tjänsteperspektiv. Kursens första del handlar om att förstå, behärska och i diskussioner tillämpa grundläggande tjänsterelaterade begrepp, Kursens andra del behandlar centrala teorier, begrepp, modeller och relaterade verktyg för Service Management, det vill säga styrning av tjänsteverksamheter. Denna del är mer praktiskt inriktad och beör ledningsfunktionen utifrån ett kundfokus.

Kurslitteratur och övriga läromedel

Se separat dokument.

Examination

Samtliga lärandemål examineras genom skriftliga och muntliga, gruppuppgifter samt en större individuell skriftlig uppgift som skall 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.