



Fakulteten för humaniora och samhällsvetenskap
Företagsekonomi

Kursplan

Beslut om inrättande av kursen

Kursplanen är fastställd av Fakultetsnämnden vid Fakulteten för humaniora och samhällsvetenskap, 2014-03-12 och gäller från höstterminen 2014 vid Karlstads universitet.

Kurskod: FEGC46

Service management, 15.0 hp

(Service management, 15.0 ECTS Credits)

Utbildningsnivå: grundnivå

Successiv fördjupning: G2F (Grundnivå, har minst 60 hp kurs/er på grundnivå som förkunskapskrav)

Undervisningsspråk

Engelska

Behörighetskrav

Företagsekonomi 60 hp varav minst 30 hp på G1F-nivå eller högre.

Huvudområde

FOA (Företagsekonomi)

Lärandemål

Efter avslutad kurs ska studenten kunna

- redogöra för tjänsters roll i samhället,
- diskutera och tillämpa nyckelbegrepp för ledning av tjänsteverksamheter såsom
 - o modeller för att beskriva och kategorisera tjänster,
 - o tjänstekvalitet,
 - o tjänstens sinnliga och fysiska kontext,
 - o värdeskapande,
 - o service recovery,
 - o service system,
 - o tjänsteutveckling och tjänsteinnovation,
 - o tjänstemötet samt med detta förbundna begrepp,
- reflektera över olika metoder för kvalitetsutveckling,
- muntligt och skriftligt formulera, diskutera och analysera teoretiska och praktiska affärsproblem utifrån ett tjänsteperspektiv,
- söka och använda sig av vetenskaplig text inom området,
- reflektera, redogöra och argumentera för sin egen syn på ledning av tjänsteföretag,
- kritiskt analysera vetenskaplig litteratur rörande ledning av tjänsteverksamheter och
- visa medvetenhet om etiska aspekter vid ledning av tjänsteverksamheter.

Kursens huvudsakliga innehåll

I kursen beskrivs tjänsters speciella egenskaper och de följder dessa medför när det gäller ledning/styrning av tjänsteverksamheter. Särskild tonvikt läggs vid att reflektera kring värdeskapande, kundens roll,

kvalitetsutveckling, ledarskap i tjänsteverksamheter och tjänstesystem. I kursen ges en översikt av den senaste forskningen inom service management.

Kursen spänner både över bredd, genom hanteringen av de största forskningsområdena inom området, och djup genom detaljstudium av ett par erkända vetenskapliga artiklar. Särskild vikt läggs på förståelsen av hur vetenskapliga artiklar är uppbyggda. Föreläsarna på kursen är normalt involverade i forskning inom området.

Kurslitteratur och övriga läromedel

Se separat dokument.

Examination

Kursmålen examineras genom skriftlig tentamen och två inlämningsuppgifter varav den ena skall vara individuell. Båda inlämningsuppgifterna presenteras och diskuteras vid obligatoriska seminarier.

Betyg

Kursen bedöms enligt betygsskalan Väl godkänd (VG), Godkänd (G) eller Underkänd (U).rkänd (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 med hjälp av skriftlig kursvärdering och/eller kursvärderingsdiskussioner. Studenterna informeras om resultaten och eventuella beslut om åtgärder.

Kursbevis

Kursbevis erhålls på begäran av studenten.

Övrigt

Studenter som påbörjat en utbildning enligt den studieordning som började gälla 1993-07-01 skall fullfölja sina studier enligt den utbildningsplan de är antagna till.

Om de vid studiernas slut vill få ut ett kursbevis eller examensbevis enligt den nya studieordningen, som trädde i kraft 2007-07-01, skall de prövas mot de kriterier som karakteriserar denna studieordning.

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

Karlstads universitet 651 88 Karlstad
Tfn 054-700 10 00 Fax 054-700 14 60
information@kau.se www.kau.se