



Fakulteten för humaniora och samhällsvetenskap
Företagsekonomi

Kursplan

Service management

Kurskod: FEGC46
Kursens benämning: Service management
Service management
Högskolepoäng: 15
Utbildningsnivå: Grundnivå
Successiv fördjupning: Grundnivå, har minst 60 hp kurs/er på grundnivå som förkunskapskrav (G2F)

Huvudområde:
FOA (Företagsekonomi)

Beslut om fastställande

Kursplanen är fastställd av Fakulteten för humaniora och samhällsvetenskap 2022-02-18 och gäller från höstterminen 2022 vid Karlstads universitet.

Behörighetskrav

Företagsekonomi 60 hp varav minst 30 hp på G1F-nivå eller högre. Motsvarande bedömning kan göras.

Lärandemål

Efter avslutad kurs skall studenten kunna

1. diskutera och tillämpa begrepp, modeller, teorier och perspektiv inom tjänsteforskning,
2. beskriva, diskutera, analysera och kritiskt reflektera kring tjänsteperspektivets roll och betydelse för kunder, organisationer och samhälle och andra intressenter,
3. förklara, diskutera och tillämpa begrepp och modeller som används inom tjänsteforskningen och deras betydelse för kunder, företag, andra organisationer och samhälle samt ur ett hållbarhetsperspektiv,
4. söka efter, samla in, värdera och använda vetenskapliga texter inom tjänsteforskningen och

5. skriva, presentera och diskutera texter som följer akademiska krav.

Innehåll

I kursen beskrivs, diskuteras och analyseras centrala begrepp inom tjänsteforskningen och hur de kan användas inom såväl forskning som praktik. Bland annat diskuteras begreppet tjänst och tjänsters speciella egenskaper samt vilka implikationer dessa har avseende ledning och styrning av företag och andra organisationer. Vidare diskuteras bland annat tjänstekvalitet, interaktioner, servicescape, medarbetares samt kunders roll och betydelse för tjänsteverksamheter. I kursen behandlas även verktyg och modeller för att beskriva, kategorisera och analysera värdeskapande genom tjänster. I kursen beskrivs och diskuteras även utvecklingen inom tjänsteforskningen (service management research) och kopplingar till hållbarhet görs.

Kursens undervisningsformer utgörs av föreläsningar och seminarier där aktivt deltagande krävs. Kursen förutsätter självständigt arbete.

Kurslitteratur och övriga läromedel

Se separat dokument.

Examination

Samliga lärandemål examineras genom skriftlig individuell hemtentamen samt 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.