



Fakulteten för humaniora och samhällsvetenskap
Företagsekonomi

Kursplan

Service Management för ingenjörer

Kurskod:	IEAD04
Kursens benämning:	Service Management för ingenjörer <i>Service Management for engineers</i>
Högskolepoäng:	7.5
Utbildningsnivå:	Avancerad nivå
Successiv fördjupning:	Avancerad nivå, har endast kurs/er på grundnivå som förkunskapskrav (A1N)

Huvudområde:
IEA (Industriell ekonomi)

Beslut om fastställande

Kursplanen är fastställd av Fakulteten för humaniora och samhällsvetenskap 2020-03-04 och gäller från höstterminen 2020 vid Karlstads universitet.

Behörighetskrav

Kandidatexamen med huvudområde industriell ekonomi eller annan teknisk inriktning eller minst 135 hp inom Civilingenjörsprogrammet i industriell ekonomi (TACIE). Motsvarandebedömning kan göras.

Lärandemål

Efter avslutad kurs skall studenten kunna

- diskutera begrepp, modeller, teorier och perspektiv inom tjänsteforskning,
- förklara skillnader mellan traditionella och samtida teorier inom tjänsteforskningen,
- beskriva, diskutera, analysera och kritiskt reflektera kring tjänsteperspektivets roll och betydelse för kunder, intressenter, organisationer och samhälle och
- analysera och förklara begrepp och modeller som används inom tjänsteforskningen och dess betydelse

för kunder, företag, organisationer och samhälle.

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, interaktioner, värdeskapande och varu- och tjänstelogiken. 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.

Studenten deltar aktivt i att skapa kursens innehåll genom att delta i diskussioner på seminarier, där innehållet tas fram och styrs av studenterna själva. Kursen förutsätter självständigt arbete, kontinuerlig textinläsning samt aktivt och reflekterande deltagande på seminarier och workshops.

Kurslitteratur och övriga läromedel

Se separat dokument.

Examination

Kursens mål 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 särskilt 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 Med beröm godkänd (5), Icke utan beröm godkänd (4), Godkänd (3) 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.