



Fakulteten för humaniora och samhällsvetenskap  
Företagsekonomi

# Kursplan

## Service Management för ingenjörer

<b>Kurskod:</b>	IEAD04
<b>Kursens benämning:</b>	Service Management för ingenjörer <i>Service Management for engineers</i>
<b>Högskolepoäng:</b>	7.5
<b>Utbildningsnivå:</b>	Avancerad nivå
<b>Successiv fördjupning:</b>	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 2023-03-06 och gäller från höstterminen 2023 vid Karlstads universitet.

### Behörighetskrav

Kandidatexamen med huvudområde industriell ekonomi eller annan teknisk inriktning, eller avklarade kurser om 105 hp från termin 1 till 4, samt 22,5 hp från termin 5 från Civilingenjör industriell ekonomi (TACIE). Motsvarandebedömning kan göras.

### Lärandemål

Efter avslutad kurs skall studenten kunna

1. diskutera begrepp, modeller, teorier och perspektiv inom tjänsteforskning,
2. förklara skillnader mellan traditionella och samtida teorier inom tjänsteforskning,
3. beskriva, diskutera, analysera och kritiskt reflektera kring tjänsteperspektivets roll och betydelse för kunder, företag, organisationer och samhälle, och
4. analysera och förklara begrepp och modeller som används inom tjänsteforskningen och deras betydelse för kunder, företag, organisationer och samhälle.

## **Innehåll**

I kursen beskrivs utvecklingen inom tjänsteforskning (service management research). I kursen diskuteras och analyseras centrala begrepp inom området 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. Särskilt 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, företag, 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**

Samtliga lärandemål examineras genom skriftliga och muntliga, individuella och gruppvisa uppgifter som diskuteras och presenteras vid 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 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.