



Organisering av tjänster: servicelogik och servicekultur Organizing of services: service logic and service culture

7,5 högskolepoäng

7,5 credits

Ladokkod: 21TS1A

Revision: 2.0

Fastställd av: Utbildningsutskottet 2013-03-07

Gäller från: VT 2013

Nivå: Grundnivå

Huvudområde (successiv fördjupning): Företagsekonomi (G1N)

Utbildningsområde: Samhällsvetenskap

Ämnesgrupp: Företagsekonomi

Förkunskapskrav: Grundläggande behörighet.

Betygsskala: Underkänd, Godkänd eller Väl godkänd

Innehåll

I kursen behandlas följande moment:

- organisering av tjänster och kundrelationer
- tjänstekvalitet
- integrerad marknadskommunikation
- kundmöten, mellanmänniska relationer och kommunikation
- servicekultur
- tjänsteföretag och informationsteknologi

Mål

Efter avslutad kurs förväntas studenten

- kunna redogöra för och förklara de karaktäristiska särdrag som utmärker serviceorganisationer,
- utifrån ett vetenskapligt förhållningssätt självständigt urskilja och identifiera grundläggande företagsekonomiska begrepp och begreppsrelationer inom området organisering av tjänster, servicelogik och servicekultur,
- kunna tillämpa analyser och göra bedömningar av tjänster och tjänsteföretag utifrån företagsekonomiska teorier och med ett kritiskt förhållningssätt,
- kunna tillämpa grundläggande analyser och göra bedömningar av företroende i kundrelationer och
- skriftligt och muntligt kunna kommunicera relevanta frågor för tjänsteföretagets organisation.

Undervisningsformer

Undervisningen bedrivs i form av föreläsningar, seminarium och handledning. Undervisningen bedrivs normalt på svenska men undervisning på engelska kan förekomma. Kurslitteraturen är på svenska och engelska.

Examinationsformer

Kursen examineras genom ett grupparbete och en skriftlig tentamen. För betyget Godkänd på hel kurs krävs godkänt på både grupparbete och den skriftliga tentamen. För betyget Väl godkänd på hel kurs krävs dessutom väl godkänd på tentamen.

Studentens rättigheter och skyldigheter vid examination är enligt riktlinjer och regelverk vid Högskolan i Borås.

Studentens rättigheter och skyldigheter vid examination är enligt riktlinjer och regelverk vid Högskolan i Borås.

Kurslitteratur och övriga läromedel

Grönroos, CH (2008). *Service Management och Marknadsföring – Kundorienterat ledarskap i servicekonkurrensen*. Malmö: Liber.

Vetenskapliga artiklar

Studentinflytande och utvärdering

Efter avslutad kurs genomförs en kursvärdering genom en enkät. Kursansvarig sammanställer enkäterna. Utvärderingen sammanställs och offentliggörs i enlighet med institutionens bestämmelser.

Övrigt

Kursen ges inom Fastighetsmäklarutbildningen.