HÖGSKOLAN I BORÅS

Tjänstelogik i teori och praktik
Service Logic in Theory and Practice

7,5 högskolepoäng
7,5 credits

Ladokkod: A1TP1B
Revision: 3.0
Fastställd av: Utskottet för utbildningar inom ekonomi och arbetsliv 2023-04-12
Gäller från: HT 2023

Nivå: Grundnivå
Huvudområde (successiv fördjupning): Företagsekonomi (G1F)
Utbildningsområde: Samhällsvetenskap
Ämnesgrupp: Företagsekonomi
Förkunskapskrav: Grundläggande behörighet samt 45 högskolepoäng i företagsekonomi varav kurser i marknadsföring om 15 högskolepoäng.
Betygsskala: Underkänd, Godkänd eller Väl godkänd

Innehåll

Kursen syftar till att bidra med god förståelse för tjänstelogik som teori och praktik i att leda, organisera och analysera företag och andra verksamheter. Kursen består av tre delar. I den första delen introduceras centrala begrepp, teorier och modeller med särskild betoning på hur värde kan skapas, men även förstöras, för kunder, medarbetare och ägare. Här ingår att förstå och analysera tjänstelogik kontra varulogik, resurser, aktiviteter, resursintegrering och värdesamskapande/ värdesamförstörande processer. I kursens andra del introduceras tjänsteekosystem och hur värde skapas/ förstörs i dem. I delen ingår att förstå och analysera hur tjänsteekosystem, som en konfiguration av aktörer med ett gemensamt mål, skapar/ förstör värde genom resursintegrering. I den tredje och sista delen av kursen diskuteras tjänstefiering och tjänsteinnovation som tillvägagångssätt för ökat värdesamskapande genom utveckling av befintliga och/eller skapande av nya praktiker och/eller resurser. Fokus ligger på att identifiera och analysera möjligheter och utmaningar i att utveckla (nya) tjänster ur B2B- och B2C-perspektiv för en resurseffektiv hållbar utveckling.

Mål

Efter avklarad kurs förväntas studenten kunna:

Kunskap och förståelse
1.1 Redogöra för centrala begrepp, teorier och modeller inom tjänstelogiken och sambandet mellan dem,
1.2 redogöra för hur värde kan skapas och förstöras vid resursintegrering,
1.3 redogöra för hur tjänstelogikens tillämpningar i praktiken kan bidra till hållbar utveckling,

Färdighet och förmåga
2.1 identifiera befintliga värdesamskapande/ värdesamförstörande processer,
2.2 planera för värdeskapande aktiviteter med utgångspunkt i ett tjänsteekosystem-perspektiv,
2.3 identifiera nya kombinationer av resurser i tjänsteekosystem som gynnar hållbart utveckling,

Värderingsförmåga och förhållningssätt
3.1 problematisera nyttan av tjänstelogik kontra varulogik för enskilda aktörer och tjänsteekosystem,
3.2 kritiskt reflektera hur tjänstefiering och tjänsteinnovation kan bidra till hållbar utveckling samt
3.3 kontrastera frågeställningar inom ämnet kring hur förutsättningar skapas för miljömässig, social och ekonomisk hållbarhet.

Undervisningsformer

Undervisningen består av föreläsningar och seminarier.

Undervisningen bedrivs på engelska.

Examinationsformer

Kursen examineras genom följande examinationsmoment:

Tentamen: individuell skriftlig tentamen
Lärandemål: 1.1, 1.2, 3.1, 3.2
Högskolepoäng: 3,5
Betygsskala: Underkänd, Godkänd eller Väl godkänd

Inlämning och redovisning 1: gruppvis skriftlig inlämningsuppgift som redovisas vid seminarium
Lärandemål: 1.1, 1.2, 2.1
Högskolepoäng: 1,5
Betygsskala: Underkänd eller Godkänd

Redovisning: gruppvis uppgift som redovisas vid seminarium
Lärandemål: 1.2, 2.1, 2.2, 3.1
Högskolepoäng: 1
Betygsskala: Underkänd eller Godkänd

Inlämning och redovisning 2: gruppvis skriftlig inlämningsuppgift som redovisas vid seminarium
Lärandemål: 1.3, 2.3, 3.2, 3.3
Högskolepoäng: 1,5
Betygsskala: Underkänd eller Godkänd

För betyget Godkänd på hel kurs krävs godkänt på samtliga skriftliga inlämningsuppgifter och muntliga redovisningar samt godkänt på tentamen. För betyget Väl godkänd på hel kurs krävs dessutom väl godkänt på tentamen.

Om studenten har ett beslut/rekommendation om särskilt pedagogiskt stöd från Högskolan i Borås på grund av funktionsnedsättning, har examinator rätt att anpassa examinationen. Examinator har att utifrån kursplanens mål avgöra om examinationen kan anpassas i enlighet med beslutet/rekommendationen.

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

Kurslitteratur och övriga läromedel

Edvardsson, & Tronvoll, B. (2022). *The Palgrave handbook of service management*, Springer. (valda delar)

Skålén, P. (2018). *Service logic.* Lund: Studentlitteratur

Ytterligare litteratur och undervisningsmaterial tillhandahålls via lärplattformen (max 500 sidor).

Studentinflytande och utvärdering

Kursen utvärderas i enlighet med gällande riktlinjer för kursvärderingar vid Högskolan i Borås, där studenternas synpunkter ska inhämtas. Kursutvärderingsrapporten publiceras och återkopplas till deltagande och blivande studenter i enlighet med ovan nämnda riktlinjer, och ligger till grund för framtida utveckling av kurser och utbildningsprogram.

Kursansvarig lärare ansvarar för att utvärdering enligt ovan genomförs.

Övrigt

Kursen ingår i Dataekonomutbildningen, Internationell Handel och IT, Ekonomutbildningen, Civilekonomprogrammet samt ges för internationella studenter och som fristående kurs.