



Kursplan

Ekonomihögskolan

Institutionen för marknadsföring och turismvetenskap

1FE634 Service Management and Design Thinking, 7,5
högskolepoäng

Service Management and Design Thinking, 7.5 credits

Huvudområde

Företagsekonomi

Ämnesgrupp

Företagsekonomi

Nivå

Grundnivå

Fördjupning

G1N

Fastställande

Fastställd 2024-06-17.

Kursplanen gäller från och med vårtermin 2025.

Förkunskaper

Grundläggande behörighet + Engelska 6

Mål

Efter avslutad kurs förväntas studenten kunna:

- redogöra för och applicera grundläggande begrepp inom tjänstemarknadsföring
- förklara och applicera olika ansatser inom relations- och tjänstekvalitet
- beskriva, analysera och utvärdera de processer som formar ett tjänsteerbjudande
- förklara och applicera modeller för en kundfokuserad organisation
- analysera ett företags situation och utforma en effektiv strategi för tjänsteproduktion
- förklara och applicera Design Thinking på ett företags beslutssituation

Innehåll

Kursen innehåller:

- betydelsen av tjänster och relationer
- särdragen hos tjänster och tjänstekonsumtion
- kvalitet i tjänster och relationer
- det utvidgade tjänsteerbjudandet
- principer för service management
- varumärkesrelationer och image
- design thinking för tjänsteprocesser

Undervisningsformer

Undervisningen består av föreläsningar och seminarier.

Examination

Kursen bedöms med betygen A, B, C, D, E eller F.

Kursen examineras genom individuell skriftlig examination 4 hp och en gruppuppgift som avrapporteras i skrift 2,5 hp och muntligt 1 hp.

Betyget A utgör det högsta betygssteget, resterande betyg följer i fallande ordning där betyget E utgör det lägsta betygssteget för att vara godkänd. Betyget F innebär att studentens prestationer bedömts som underkända.

Omexamination ges i enlighet med Lokala regler för kurs och examination på grundnivå och avancerad nivå vid Linnéuniversitetet.

I det fall student med funktionsnedsättning har rätt till särskilt pedagogiskt stöd beslutar examinator om anpassad eller alternativ examination.

Kursvärdering

Kursvärdering genomförs under kursen eller i nära anslutning till kursens avslutning. Resultat och analys av genomförd kursvärdering ska skyndsamt återkopplas till de studenter som genomfört kursen. Studenter som deltar vid nästa kurstillfälle ska senast vid kursstart informeras om föregående kursvärderingsresultat och genomförda förändringar i kursen.

Överlappning

Kursen kan inte ingå i examen med annan kurs, vars innehåll helt eller delvis överensstämmer med innehållet i följande kurs/kurser:
1FE452 med 7,5 hp.

Kurslitteratur och övriga läromedel

Obligatorisk litteratur

Grönroos, C. *Service Management and Marketing – Managing the Service Profit Logic*. United Kingdom: John Wiley & Sons Ltd. Senaste upplaga. Cirka 500 sidor.

Övriga läromedel

Vetenskapliga artiklar. Cirka 200 sidor