



Kursplan

för kurs på avancerad nivå

Tjänstemarknadsföring

Service Marketing

7.5 Höskolepoäng

7.5 ECTS credits

Kurskod: FE5344
Gäller från: HT 2014
Fastställt: 2014-06-10
Institution: Företagsekonomiska institutionen

Huvudområde: Företagsekonomi
Fördjupning: A1N - Avancerad nivå, har endast kurs/er på grundnivå som förkunskapskrav

Beslut

Denna kursplan har beslutats om av Utbildningsnämnden vid Företagsekonomiska institutionen 2014-06-10.

Förkunskapskrav och andra villkor för tillträde till kursen

Kandidatexamen på grundnivå om minst 180 höskolepoäng, alternativt antagen till Företagsekonomi IV, utvidgad kurs eller Företagsekonomi IV, magisterkurs, eller motsvarande.

Kursens uppläggning

Provkod	Benämning	Höskolepoäng
5328	Tjänstemarknadsföring	7.5

Kursens innehåll

Kursen syftar till att öka förståelsen för samtida marknader och servicesamhället genom att fokusera på dagliga serviceinteraktioner mellan företag och konsumenter. Kursen ser både till företagets perspektiv och till konsumentens. Studenterna förväntas att, analysera och kritiskt granska interaktionerna mellan företag och konsument i servicekontexter.

Ämnen som diskuteras inom kursen är hur värde samskapas av företag och konsumenters gemensamma interaktioner och aktiviteter men också hur det kan leda till andra utkomster, som motstånd eller utökad kontroll över konsumenters marknadsaktiviteter. Studenterna uppmuntras också att reflektera över sin egen roll som konsument och värdeskapare på marknaden.

Ämnen som bland annat tas upp i kursen är:

- Innebörden av teoretiska koncept för värdeskapande.
- Definitioner av värde och hur värde samskapas på marknaden.
- Konsumenten som medskapare av värde och frågor kring konsumentarbete.
- Konsekvenser av servicediskurser som t.ex. konsumentmotstånd.

Förväntade studieresultat

Lärandemål

Det övergripande målet med kursen är att stärka studenternas kunskap om serviceinteraktioner på dagens marknad. Det sker dels genom en förståelse av servicemodeller och teorier, dels genom att analysera interaktioner mellan företag och konsumenter och hur det kan leda till värdeskapande men även andra till andra utkomster.

Efter genomgången kurs skall studenten kunna:

Kunskap och förståelse

1. Beskriva och jämföra teorier och centrala begrepp om service interaktioner och beskriva hur värde samskapas på marknaden av företag och konsumenter

Färdighet och förmåga

2. Tillämpa olika teoretiska angreppssätt för att förstå interaktioner mellan företag och konsumenter och kunna kombinera ett organisationsperspektiv med ett konsumentperspektiv.
3. Muntligt och skriftligt conceptualisera, argumentera för och underbygga sin ståndpunkt.

Värderingsförmåga och förhållningssätt

4. Värdera olika teoretiska utgångspunkter för hur företag, konsumenter och andra aktörer samskapar värde på marknaden
5. Kritiskt reflektera över konsekvenserna av service interaktioner från ett samhällsperspektiv.

Undervisning

Kursen består av en kombination av föreläsningar, seminarier, grupparbete samt en betydande andel självstudier. Kursen examineras kontinuerligt genom de olika utbildningsmomenten.

Kursen arbetsinsats (modell: 40 timmar per vecka motsvarande 1,5 ECTS) fördelar sig på följande vis:

Lärrarledda föreläsningar: 12 timmar.

Lärrarledda seminarier: 14 timmar.

Peerarbete: 6 timmar

Grupparbete: 25 timmar.

Självstudier: 93 timmar

Individuell uppgift: 50 timmar.

Total arbetsinsats: 200 timmar motsvarande 7,5 ECTS.

Undervisningsspråk är engelska.

Observera att samtliga kursaktiviteter, så som föreläsningar, seminarier, inlämnings- och examinationsmoment, genomförs på engelska då undervisningsspråket är engelska.

Kunskapskontroll och examination

Examinationen sker kontinuerligt genom kursens olika lärandeaktiviteter. Varje examinationsmoment är viktat i relation till sin tyngd och betydelse för kursens sammantagna examination. Studentens resultat från de olika examinationsmomenten summeras till en kurspoäng som översätts till slutbetyg.

Examinationsmoment

Kursen består av följande viktade examinationsmoment

1. Grupparbete: examinerar lärandemål 1–5; utgör 30% av total kurspoäng.
2. Individuellt arbete: examinerar lärandemål 1–5; utgör 50% av total kurspoäng.

3. Kamratgranskning: examinerar lärandemål 1–4 utgör 10% av total kurspoäng.

4. Närvaro första föreläsning, eventuell gästföreläsning, aktivt deltagande i seminarier, samt presentationer: examinerar lärandemål 1–4; utgör 10% av total kurspoäng.

Betyg

Efter fullgjord kurs erhåller studenten betyg enligt en skala relaterad till kursens lärandemål. A, B, C, D och E är godkända betyg. Fx samt F är underkända betyg. Betyget Fx kan kompletteras till betyget E.

En kurs omfattar 100 kurspoäng. För att erhålla ett godkänt slutbetyg krävs ≥ 50 kurspoäng. Slutbetygen på kursen motsvaras av följande poängskala: A: 90-100; B: 80-89; C: 70-79; D: 60-69; E: 50-59; Fx: 45-49; F: 0-44. Betygen motsvarar summan av de poäng en student erhåller (av totalt 100) för de viktade examinationsmoment som utgör kursens kontinuerliga examination.

Varje enskilt examinationsmoment tilldelas 0–100 poäng. Poängen från ett enskilt examinationsmoment multipliceras med sin procentuella vikt, och den sammanlagda poängen för kursens samtliga examinationsmoment summeras till en kurspoäng mellan 0 och 100 som översätts till ett motsvarande kursbetyg mellan A och F.

Examinationsmoment 1–3 bedöms enligt en 100-poängsskala.

Examinationsmoment 4 bedöms enligt en 100-poängsskala enligt följande:

- Närvaro vid samtliga tillfällen ger 100 poäng;
- frånvaro vid ett tillfälle ger 75 poäng;
- frånvaro vid två tillfällen ger 50 poäng;
- frånvaro vid tre eller fler tillfällen ger 0 poäng.

Studenten ansvarar för att kursens examinationsmoment fullgörs: att ett tillräckligt antal kurspoäng uppnås och ett godkänt slutbetyg erhålls. Grupparbetet och den individuella uppgiften ska lämnas in av studenten enligt de datum som anges i kursguiden. Kursens examinationsmoment erbjuds en gång. Den individuella uppgiften är en kursuppsats och kan inte examineras om den inte lämnas in enligt angett datum.

Godkänt betyg (A–E) på kursen erhålls när student uppnått ≥ 50 kurspoäng.

Underkänt betyg (Fx eller F) på kursen erhålls när student ej uppnått ≥ 50 kurspoäng:

- Om 45–49 kurspoäng uppnåtts erhålls betyg Fx, med möjlighet att inom 3 terminsveckor efter att kompletteringsanvisning meddelats komplettera till betyget E. Om komplettering ej inkommit inom denna tid, och kursens två avslutande examinationsmoment är genomförda, fastställs betyget, innebärande att studenten måste omregistrera sig på kursen, varvid tidigare erhållna kurspoäng förfaller.
- Om 45 kurspoäng uppnåtts erhålls betyg F, innebärande att studenten måste omregistrera sig på kursen, varvid tidigare erhållna kurspoäng förfaller.

Omregistrering innebär att:

- förstagångsregistrerade studenter har förtur till kursens gruppanmälan;

Student som erhållit godkänt betyg på kursen får inte genomgå förnyad examination, komplettera eller fullgöra tidigare ej genomfört examinationsmoment för högre betyg. Ett godkänt betyg kan på students begäran inte ändras till ett underkänt betyg.

Betygskriterier

Kursens betygskriterier är utformade som helhetsomdömen, samlade kvalitativa beskrivningar av vad studenten förväntas prestera för att visa hur väl kursens lärandemål uppnås. Betygskriterierna är baserade på de generella förmågor som uttrycks i högskoleförordningens examensmål (bilaga 2, examensordning). Listan över förmågor nedan är en sammanställning av dessa examensmål. För att godkännas på kursen ska studenten demonstrera generell förmåga att:

- återge, förstå och förklara kursens innehåll samt kursämnets vetenskapliga grund och metodologi;
- tillämpa kursens innehåll;
- kritiskt analysera kursens innehåll;
- problematisera kursens innehåll;
- i tal och skrift redogöra för och diskutera kursens innehåll;
- bedöma kursens innehåll med hänsyn till samhällliga och etiska aspekter;
- relatera kursens innehåll till aktuella samhällsfrågor;
- motsvara tillräckliga krav på formalia och akribi.

Följande betygskriterier används för att bestämma hur väl studenten demonstrerar dessa förmågor och uppfyller kursens lärandemål, varvid ett välgrundat betygsbeslut kan fattas. En högre betygsnivå förutsätter förmågor på lägre nivåer.

A (Utmärkt) □

Studenten visar förmåga att ur ett kritiskt reflekterande helhetsperspektiv förhålla sig till de olika teoretiska perspektiven som ingår i kursen; samt överföra och använda insikter i nya betydelsebärande kontexter.

B (Mycket bra)

Studenten visar förmåga att ur ett överordnat och sammanhållet ämnesperspektiv förstå och använda begrepp för att förklara hur kursens olika dimensioner relaterar till varandra, hopkopplas och blir meningsfulla.

C (Bra)

Studenten visar förmåga att behandla kursens innehåll, uppgifter och problemkomplex utifrån flera olika, väl utvecklade men huvudsakligen fristående perspektiv.

D (Tillfredsställande)

Studenten visar tillfredsställande förmåga att behandla kursens innehåll, uppgifter och problemkomplex på ett, om än djuplodande och välutvecklat, avgörande endimensionellt vis.

E (Tillräckligt)

Studenten visar tillräcklig förmåga att behandla kursens innehåll, uppgifter och problemkomplex på ett, om än djuplodande och välutvecklat, avgörande endimensionellt vis.

Fx (Otillräckligt)

Studentens kunskaper, förmågor och färdigheter inom kursens område visar mindre brister i helhet eller väsentlig del.

F (Otillräckligt)

Studentens kunskaper, förmågor och färdigheter inom kursens område visar elementära brister i helhet eller väsentlig del.

Övergångsbestämmelser

När kursen inte längre ges eller kursinnehållet väsentligen ändrats, har studenten rätt att en gång per termin under den påföljande treterminersperioden examineras enligt denna kursplan.

Begränsningar

Kursen får inte ingå i examen tillsammans med en annan kurs, inom eller utom landet, vars innehåll helt eller delvis överensstämmer med innehållet i denna kurs.

Kurslitteratur

Obligatorisk läsning

- Ett urval av vetenskapliga artiklar (uppdateras varje termin, se kursens studieanvisning).

Rekommenderad läsning

- Ytterligare vetenskapliga artiklar (uppdateras varje termin, se kursens studieanvisning).