Företagsekonomiska institutionen

Stockholms universitet

Kursplan

för kurs på avancerad nivå

Tjänstemarknadsföring **7.5 Högskolepoäng**
Service Marketing **7.5 ECTS credits**

Kurskod:	FE5344
Gäller från:	VT 2015
Fastställd:	2014-06-10
Ändrad:	2014-12-19
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, senast reviderad 2014-12-19.

Förkunskapskrav och andra villkor för tillträde till kursen

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

Kursens uppläggning

Provkod	Benämning	Högskolepoäng
5328	Tjänstemarknadsföring	7.5

Kursens innehåll

Kursen fokuserar på tjänstemarknadsföring i teori och praktik och har utvecklats för att ge de studerande kunskaper och färdigheter som behövs för att analysera och hantera tjänstemarknadsföring. Teman som berörs inkluderar värdeskapande, kundrelationer, kundinteraktion, tjänstefiering och tjänstesystem.

Förväntade studieresultat

Lärandemål

Kursen syftar till att utveckla studenternas kunskaper om teorier och metoder för inom tjänstemarknadsföring.
Efter genomgången kurs skall studenten kunna:

Kunskap och förståelse

1. Beskriva, jämföra och kritiskt diskutera teorier och metoder för marknadsföring av tjänster

Färdighet och förmåga

2. Muntligt och skriftligt tillämpa olika teorier och begrepp för att förstå tjänstemarknadsföring

Värderingsförmåga och förhållningssätt

3. Reflektera över och värdera betydelsen av tjänstemarknadsföring i samhället

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

Kursen arbetsinsats omfattar 200 timmar motsvarande 7,5 ECTS (40 timmar per vecka motsvarande 1,5 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. Individuell kursuppsats: examinerar lärandemål 1-3; utgör 30% av total kurspoäng.

2. Grupparbete/analysuppgift: examinerar lärandemål 1-3; utgör 25% av total kurspoäng.

3. Seminariedeltagande: examinerar lärandemål 1-3; utgör 35% av total kurspoäng.

4. Individuell uppgift: examinerar lärandemål 1; 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 och 4 bedöms enligt en 100-poängsskala i två intervaller enligt följande:

• Godkänt: 50% = 100 poäng.
• Svag: 50% = 0 poäng.

Examinationsmoment 2 och 3 bedöms enligt en 100-poängsskala

Studenten ansvarar för att kursens examinationsmoment fullgörs: att ett tillräckligt antal kurspoäng uppnås och ett godkänt slutbetyg erhålls. Det avslutande examinationsmomentet är möjligt att genomgå två gånger med bibehållna kurspoäng från kursens övriga examinationsmoment: 1) under kursens gång; samt, om ett godkänt resultat på kursen (≥ 50 kurspoäng) inte uppnåtts vid det första tillfället, 2) vid kursens andra, schemalagda examinationstillfälle.

Kursens övriga examinationsmoment erbjuds en gång.

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 samhälleliga 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).