



Studieplan 2011/2012

Bachelor i Service Management

Studiepoeng: 180

Studiets varighet, omfang og nivå

Studiet er en grunnutdanning som består av 180 studiepoeng og er normert til tre års heltids studium.

Innledning

Studiet Bachelor i Service Management er blitt utviklet i tett dialog med HSH (Handels- og servicenæringens hovedorganisasjon).

Bakgrunn for etablering av studiet er at en i næringen har et behov for kvalifiserte mellomledere med relevant, høyere utdanning. Privat tjenesteytende sektor er i dag en av de største sektorene i Norge, og sysselsetter om lag 42 prosent av alle arbeidstakere. Behovet for et utdanningstilbud er derfor stort.

Bakgrunn er også at en ønsker å starte med en forsøksordning innen y-veien (yrkesveien) og åpne studiet for søkere med fagbrev i service og samferdsel. Målsettingen er å kunne gi et bidrag til livslang læring ved å etablere relevante overganger fra fagbrev til høyere utdanning.

Høgskolen i Hedmark, Avd. for økonomi- og ledelsesfag er i den situasjonen at en har mulighet for å tilby et skreddersydd studium i Service Management. En har utstrakt erfaring med kompetansegivende servicefaglig utdanning rettet mot offentlig sektor, og har i tillegg gjennom en årrekke tilbudt studier innen markedsføring, økonomi, organisasjon og ledelse og kommunikasjon.

Læringsutbytte

Det overordnede mål med studiet er å utdanne mellomledere til handels- og servicenæringen.

Mellomledere innen handels- og servicenæringen må ha en forståelse for organisasjonens forretningsstrategier, kunne utvikle og kostnadsberegne en tjeneste, kunne veilede de ansatte innen kundebehandling, motivere og lede de ansatte, markedsføre en tjeneste og forstå samspillet organisasjon, ansatt, marked og kunde i en handels- eller tjenesteorganisasjon.

Med dette som utgangspunkt skal kandidatene etter endt studium ha relevante kunnskaper innen kundebehandling/kommunikasjon, markedsføring (servicemarkedsføring), organisasjon og ledelse, økonomi, juss og etikk.

I tillegg skal kandidatene ha tilegnet seg følgende ferdigheter og holdninger:

- kunne anvende teoretiske kunnskaper på praktiske problemstillinger i møtet med markedet, kunden og ansatt.
- kunne søke, behandle og vurdere informasjon om markedet/kunden kritisk.



- kunne planlegge og omsette prosessene som hører til en service.
- kunne vurdere situasjoner og treffe avgjørelser i forhold til etiske normer og regler relatert til markedet, kunder og ansatte.
- utvikle en rollebevissthet, trygghet og grunnleggende forståelse om kundebehandling og motivasjon og veiledning av medarbeidere.

Målgruppe

Studiet retter seg mot personer som ønsker å bidra til utviklingen av kundeorienterte organisasjoner innen handel, reiseliv, hotell, kultur og opplevelser og andre typer tjenesteyting.

Kompetanse

Fullført studium gir vitnemål med tittelen ”Bachelor i Service Management”. Uteksaminerte kandidater vil være kvalifiserte for ulike funksjoner i private bedrifter. Studiet kvalifiserer spesielt for oppgaver på mellomledernivå i tjenesteytende sektor. Studiet kvalifiserer også til masterutdanninger i Norge og i utlandet.

Opptakskrav

Generell studiekompetanse eller realkompetanse på tilsvarende nivå.

Undervisnings- og læringsformer

Læringsformene vil veksle mellom forelesninger, praktiske øvelser individuelt og i grupper, prosjektarbeid, veiledning, plenumspresentasjoner, praksis og selvstudium. Det nettbaserte studiestøttesystemet Fronter benyttes i undervisningen.

Det legges vekt på tett samarbeid med næringslivet. Gjennom bedriftsbesøk, gjesteforelesere, praktiske oppgaver og praksis, skal studentene få innsikt i forskjellige bransjer som hører til handels- og servicenæringen, samt trenes i å knytte teori og praksis sammen.

Vurderingsformer

Det er lagt opp til at vurderingsformene som benyttes i studiet er varierte. Det benyttes: mappevurdering, skriftlige og muntlige eksamener, praktiske øvelser, prosjektarbeid samt bacheloroppgave. Studiet består av enkeltemner og de ulike vurderingsformene framgår av den enkelte emnebeskrivelse. Dersom ikke annet er oppgitt, benyttes graderte karakterer, A-F, der E er laveste beståtte karakter.

Internasjonalisering

Det legges opp til at studentene kan integrere et utenlandsopphold av ett semesters varighet i 5. semester. I tillegg benytter en seg av engelsk pensum i flere emner, i all hovedsak i emner tilbudt i 4. og 5. semester. Utenlandsopphold skal være godkjent av høgskolen på forhånd og innarbeides i den enkeltes utdanningsplan.



Studiets innhold, oppbygging og organisering

Studiet er bygd opp slik det framgår av tabellen nedenfor.

Emneoversikt

Emner

Studiepoeng År 1 År 2 År 3

- [Grunnleggende organisasjonsfag](#)
5 studiepoeng
- [Serviceledelse, innovasjon, verdiskapning, kvalitet](#)
10 studiepoeng
- [Samfunnsvitenskapelige metoder](#)
10 studiepoeng
- [Datahåndtering med samfunnsvitenskapelig metode](#)
5 studiepoeng
- [Serviceledelse og forretningslogikk](#)
10 studiepoeng
- [Markedsføring](#)
5 studiepoeng
- [Arbeids- og organisasjonspsykologi](#)
5 studiepoeng
- [Teamutvikling og teamledelse](#)
5 studiepoeng
- [Valgemne 5 sp](#) (optional)
5 studiepoeng
- [Kommunikasjon og kundebehandling](#)
10 studiepoeng



- **Grunnleggende regnskap**
7,5 studiepoeng
- **Arbeidsrett**
5 studiepoeng
- **Grunnleggende bedriftsøkonomisk analyse**
7,5 studiepoeng
- **Personalledelse**
5 studiepoeng
- **Operasjonell serviceledelse og informasjonsteknologi**
10 studiepoeng
- **Foretaksstrategi**
10 studiepoeng
- **Driftsregnskap og budsjettering**
5 studiepoeng
- **Strategic e-marketing and consumer behaviour**
7,5 studiepoeng
- **Etikk**
5 studiepoeng
- **Kunderelasjoner og kunderelasjonsledelse**
10 studiepoeng
- **Kreativ forretningsutvikling**
7,5 studiepoeng
- **Bacheloroppgave med praksis (Ba i Service Management)**
30 studiepoeng



Høgskolen i **Hedmark**



Emneoversikt

3SA122 Grunnleggende organisasjonsfag

Emnekode: 3SA122

Studiepoeng: 5

Språk

Norsk

Forkunnskaper

Ingen.

Læringsutbytte

Studentene skal ha tilegnet seg kunnskap på innføringsnivå i hvordan organisasjoner fungerer, og hvordan mennesker påvirker og påvirkes av organisasjoner som de arbeider og samspiller i. Studentene skal ha tilegnet seg grunnleggende teoretisk kunnskap om og overblikk over sentrale organisasjonsteoretiske og organisasjonspsykologiske temaer, samt praktisk innsikt i sentrale strukturer og prosesser i og mellom organisasjoner som påvirker og regulerer organisasjonsatferd.

Innhold

Historikk og utviklingstrekk (globalisering, fokusering, e-handel mm.), organisasjonsteoretiske perspektiver, organisasjonsstruktur (formell og uformell), organisasjonsformer og -design, organisasjonskultur, organisasjonen og dens omgivelser, avhengighet og strategi, interessenter og makt - medvirkning, harmoni- og konfliktområder, grunnleggende prosesser som målsettinger, beslutninger, informasjon og kommunikasjon, ledelse og lederskapsteorier, intellektuell kapital, mellommenneskelige relasjoner - kognitive og sosiale prosesser, motivasjon, læring på individ- og organisasjonsnivå.

Organisering og arbeidsformer

Forelesninger, gruppeseminarer og veiledning.

Obligatoriske krav som må være godkjent før man kan avlegge eksamen

Det vil bli gitt obligatorisk arbeidskrav underveis i emnet – dette opplyses senest ved studiestart

Vurderingsordning

4 timers skriftlig, individuell eksamen.



Ansvarlig avdeling

Avdeling for økonomi- og ledelsesfag



3SMA130 Serviceledelse, innovasjon, verdiskapning, kvalitet

Emnekode: 3SMA130

Studiepoeng: 10

Språk

Norsk

Forkunnskaper

Ingen

Læringsutbytte

Studentene skal ha opparbeidet forståelse for hva som menes med integrert serviceledelse og hvordan man kan identifisere årsaker til gap mellom kundenes forventninger og opplevelse. Ut fra dette skal studenten kunne foreslå konkrete forbedringstiltak. Studentene skal være kjent med nødvendigheten med å ha en god kundetilfredshet og –lojalitet. Videre skal studenten kunne vise hvordan man bør organisere virksomheten for å oppnå innovasjon og tjenesteutvikling, få en god samskapning og interaksjon mellom de involverte parter i serviceprosessen.

Innhold

Emnet påpeker hvilke utfordringer tjenestebedrifter har når det gjelder organisering og ledelse for å få en høy kundetilfredshet og lojalitet, derfor vil ledelsesfaktorer som bidrar til dette stå sentralt. Det vektlegges ledelse av menneskelige ressurser i servicevirksomheter, i det å skape varige konkurransefordeler. Her tas det opp faktorer som skal skape og tilrettelegge for et godt tjenestemøte/opplevelse. Emnet kommer også inn på tjenesteutvikling, verdiskapning og interaksjon og disse elementenes innvirkning på kundenes oppfatning av servicetilbudet og selve serviceopplevelsen.

Organisering og arbeidsformer

Forelesninger, med gruppearbeid, case- og oppgaveløsning

Obligatoriske krav som må være godkjent før man kan avlegge eksamen

Ingen

Vurderingsordning

Individuell mappeevaluering.

Ansvarlig avdeling



Avdeling for økonomi- og ledelsesfag



3SV123 Samfunnsvitenskapelige metoder

Emnekode: 3SV123

Studiepoeng: 10

Språk

Norsk

Forkunnskaper

Ingen

Læringsutbytte

Studentene skal ha tilegnet seg kunnskap om arbeidsprosesser i samfunnsvitenskapelig forskning, og kjennskap til hvordan empiriske undersøkelser gjennomføres. Kunnskapen utgjør et grunnlag for selvstendige prosjektarbeid under faglig veiledning.

Innhold

Hvordan gjennomføre samfunnsvitenskapelige undersøkelser, utforming av forskningsspørsmål, forskningsdesign, datainnsamling, bearbeiding, analyse og tolkning av kvalitative og kvantitative data og slutningsstatistikk. Både kvalitative og kvantitative metoder blir gjennomgått. Perspektiver på samfunnsvitenskapelig forskning blir belyst.

Organisering og arbeidsformer

Forelesninger, seminar og gruppearbeid. Kurs i statistikkprogram.

Obligatoriske krav som må være godkjent før man kan avlegge eksamen

Det vil bli gitt obligatoriske arbeidskrav underveis i emnet- dette opplyses senest ved emnets oppstart. Oppmøte på opplæring i bruk av statistikkprogram.

Vurderingsordning

6 timers skriftlig, individuell eksamen.

Ansvarlig avdeling

Avdeling for økonomi- og ledelsesfag



3ØD105 Datahåndtering med samfunnsvitenskapelig metode

Emnekode: 3ØD105

Studiepoeng: 5

Språk

Norsk

Forkunnskaper

Ingen

Læringsutbytte

Studentene skal tilegne seg en forståelse for og praktisk kunnskap i innhenting og bearbeiding av data. Studentene skal klare å bruke datateknologi i dette arbeidet. Studentene skal også opparbeide kompetansen knyttet til å samle inn, bearbeide, tolke og presentere informasjon, lære å utvikle problemstillinger, formulere seg skriftlig og bygge opp rapporter med ulike formelle krav.

Innhold

Datahåndtering: Utvikling av webbaserte spørreskjemaer mot databaser. Bygging av modeller i regneark, herunder; modellbegrepet, strukturering av modeller, analyse og datahåndtering. Datamodellering, herunder: utforming og bygging av databaser, framhenting av data fra databaser, søking i fritekst databaser.

Samfunnsvitenskapelig metode: Kvalitative, og til en viss grad kvantitative, metoder blir gjennomgått. Sentrale tema vil være: problemutforming, rapportdesign, kunnskapsinnhenting (informasjonssøk), bearbeiding, analyse, og tolking av data. Kvantitative metoder er praktisk bruk av verktøy som ligger i Excel, som t-tester, framskrivninger, trendlinjer, lage indekser.

Organisering og arbeidsformer

Noen forelesninger, mye øvelser og gruppearbeid, samt selvstendig arbeid. Ca 80 % av den organiserte undervisningen vil være øvelser.

Obligatoriske krav som må være godkjent før man kan avlegge eksamen

Ingen

Vurderingsordning

Mappeevaluering med to innleveringer : Ett individuell og ett gruppearbeid. Mappen vurderes til bestått/ikke bestått. Leveres elektronisk. For at emnet skal bestås må alle deloppgavene være bestått.



Ansvarlig avdeling

Avdeling for økonomi- og ledelsesfag



3SMA110 Servicemarkedsføring og forretningslogikk

Emnekode: 3SMA110

Studiepoeng: 10

Språk

Norsk

Forkunnskaper

Ingen.

Læringsutbytte

Studentene skal ha tilegnet seg innsikt i og forståelse for serviceomfang og -betydning i det moderne samfunns forskjellige faglige perspektiver på tjenesteleveranser og konsekvensene de forskjellige perspektivene har for markedsføring av en service, samt forskjellige områder som hører med til servicemarkedsføring.

Innhold

Temaer som tas opp vil f.eks. være: 1. Service/tjenester og det moderne samfunn. 2. Forretningslogikk med tanke på forklaringskraft og robusthet når det gjelder å beskrive en tjeneste og hvilke implikasjoner dette har for bedriften. 3. Samspill organisasjon – medarbeider – kunde ved organisasjon, ledelse og markedsføring av en tjeneste 4. Servicemarkedsføringsstrategier og –tiltak.

Organisering og arbeidsformer

Forelesninger, gruppearbeid, case- og oppgaveløsning

Obligatoriske krav som må være godkjent før man kan avlegge eksamen

Det vil bli gitt obligatoriske arbeidskrav underveis i emnet- dette opplyses senest ved emnets oppstart.

Vurderingsordning

7 dagers hjemmeksamen i grupper.

Ansvarlig avdeling

Avdeling for økonomi- og ledelsesfag



3ØM100 Markedsføring

Emnekode: 3ØM100

Studiepoeng: 5

Språk

Norsk

Forkunnskaper

Ingen

Læringsutbytte

Studentene skal ha tilegnet seg sentrale problemstillinger og metoder i markedsføringen. Studentene skal ha tilegnet seg noe bransjeinnsikt ved gjennomgang/ presentasjon av eksempler fra bransjer og bedrifter, herunder en grunnleggende forståelse for markedsføringens virkeområder, slik at studentene kan delta i løsning av enkle markedsføringsproblemer i praksis.

Innhold

Emnets sentrale tema er markedsføringens oppgaver og markedsføringsledelse. Etter en introduksjon om det grunnleggende ved markedsføringens historiske utvikling og definisjoner og begreper vil en behandle emner som markedsføringens strategiske forankring, kjøpsatferd i forbruker- og bedriftsvaremarkeder (behov, ønsker, krav og etterspørsel), segmentering, markedsanalyser og prognoser, relasjons- og dialogmarkedsføring, tjenestemarkedsføring og servicekvalitet, etikk, miljø og samfunnsansvar.

Organisering og arbeidsformer

Forelesninger og oppgaveløsning.

Obligatoriske krav som må være godkjent før man kan avlegge eksamen

Ingen

Vurderingsordning

Fire timers skriftlig, individuell eksamen.

Ansvarlig avdeling

Avdeling for økonomi- og ledelsesfag



3SA202 Arbeids- og organisasjonspsykologi

Emnekode: 3SA202

Studiepoeng: 5

Språk

Norsk

Forkunnskaper

Ingen

Læringsutbytte

Studentene skal tilegne seg kunnskaper på innføringsnivå i sentrale arbeids- og organisasjonspsykologiske tema.

Innhold

I organisasjonspsykologien vektlegges sentrale tema som kognitiv teori, ledelsesteorier, arbeid i grupper, gruppepsykologi, hvordan individet fungerer i organisasjoner, trivsel, stress og turnover.

Organisering og arbeidsformer

Forelesninger og seminar.

Obligatoriske krav som må være godkjent før man kan avlegge eksamen

Det vil bli gitt obligatoriske oppgaver i løpet av emnet. Oppgavene må være godkjente for å kunne gå opp til eksamen.

Vurderingsordning

4 timers skriftlig, individuell eksamen.

Ansvarlig avdeling

Avdeling for økonomi- og ledelsesfag



3SA310 Teamutvikling og teamledelse

Emnekode: 3SA310

Studiepoeng: 5

Språk

Norsk

Forkunnskaper

Ingen

Læringsutbytte

Studentene skal ha tilegnet seg innsikt i hva som kjennetegner team som arbeidsgruppe i organisasjoner, og hvordan implementering av team som arbeidsmåte kan fremme effektivitet i organisasjonen. Studentene skal videre ha tilegnet seg kunnskap om teamutvikling som sentral strategi i et lærende organisasjon perspektiv. Videre skal studentene ha tilegnet seg innsikt i praktiske ledelsesmetoder for teamutvikling.

Innhold

Faglige elementer som dekkes: 1) Gruppeprosesser: Gruppens og enkeltmedlemmenes bidrag. 2) Teamstruktur: Teamets komposisjon og roller i team. 3) Teamprosesser: Kommunikasjon, problemløsning, beslutningstaking og læring.

Organisering og arbeidsformer

Forelesninger og gruppeseminarer.

Obligatoriske krav som må være godkjent før man kan avlegge eksamen

Det vil bli gitt obligatoriske arbeidskrav underveis i emnet- dette opplyses senest ved emnets oppstart.

Vurderingsordning

4 timers skriftlig, individuell eksamen

Ansvarlig avdeling

Avdeling for økonomi- og ledelsesfag



Valgemne 5 sp

Emnekode:

Studiepoeng: 5

Språk

Norsk

Forkunnskaper

I henhold til aktuell emnebeskrivelse.

Læringsutbytte

I henhold til aktuell emnebeskrivelse.

Innhold

I henhold til aktuell emnebeskrivelse.

Organisering og arbeidsformer

I henhold til aktuell emnebeskrivelse.

Vurderingsordning

I henhold til aktuell emnebeskrivelse.

Ansvarlig avdeling

Avdeling for økonomi- og ledelsesfag



3SMA115 Kommunikasjon og kundebehandling

Emnekode: 3SMA115

Studiepoeng: 10

Språk

Norsk

Forkunnskaper

Ingen

Læringsutbytte

Studentene skal tilegne seg grunnleggende forståelse av service og betydningen av service i dagens samfunnskontekst. Videre skal studentene tilegne seg teoretisk innsikt, utvikle bevissthet og få praktisk anvendbar kunnskap om kundeorientert samhandling.

Innhold

Emnet tar opp aspekter tilknyttet moderne serviceforståelse. Det legges særlig vekt på forhold knyttet til relasjonelle aspekter ved direkte kundekontakt og hvordan den enkelte serviceutøver kan bidra til en best mulig kundedialog og kunderelatert interaksjon.

Organisering og arbeidsformer

Forelesninger, diskusjoner, oppgaveløsning relatert til case.

Obligatoriske krav som må være godkjent før man kan avlegge eksamen

Ingen

Vurderingsordning

4 dagers skriftlig, individuell hjemmeeksamen.

Ansvarlig avdeling

Avdeling for økonomi- og ledelsesfag



3ØR136 Grunnleggende regnskap

Emnekode: 3ØR136

Studiepoeng: 7,5

Språk

Norsk

Forkunnskaper

Ingen.

Læringsutbytte

Studentene skal ha tilegnet seg grunnleggende kunnskaper om finansregnskapet og føringen av dette, forståelse av begrepene utgifter, kostnader, utbetalinger, inntekter og innbetalinger samt beholdninger. De skal kunne foreta ordinære årsoppgjørsposteringer og disponering av overskudd.

Innhold

Regnskapets oppbygging, standard kontoramme og -plan, krav til dokumentasjon og oppbevaring, registrering av forretningstransaksjoner, mva., arbeidsgiveravgift, skattetrekk og skattebetaling, transaksjonsprinsippet, sammenstillingsprinsippet og andre grunnleggende regnskapsprinsipper, avskrivninger, øvrige periodiseringer og avsetninger, generelle verdivurderingsregler for omløpsmidler og anleggsmidler samt presentasjon av resultat og balanse etter regnskapsloven. Kurset omfatter også ulike selskapsformer med regnskapsmessige forskjeller og ulike former for beskatning. Regnskapsanalyse og intern kontroll inngår som en del av stoffet. Lovbestemmelser innen regnskap og bokføring blir også gjennomgått.

Organisering og arbeidsformer

Forelesninger, oppgaveløsning og veiledning.

Obligatoriske krav som må være godkjent før man kan avlegge eksamen

Det vil bli gitt obligatorisk arbeidskrav underveis i emnet – dette opplyses senest ved studiestart.

Vurderingsordning

4 timers skriftlig, individuell eksamen.

Ansvarlig avdeling

Avdeling for økonomi- og ledelsesfag



3SJ325 Arbeidsrett

Emnekode: 3SJ325

Studiepoeng: 5

Språk

Norsk

Forkunnskaper

Ingen

Læringsutbytte

Studentene skal ha tilegnet seg kunnskap om rettsreglene i den individuelle arbeidsretten, dvs. forholdet mellom den enkelte arbeidsgiver og den enkelte arbeidstaker. I tillegg skal de ha tilegnet seg kunnskaper om rettsreglene om arbeidslivets organisasjoner og forholdet mellom en fagforening og arbeidsgiver/arbeidsgiverforening.

Innhold

Emnet omfatter tilsetning, arbeidsgivers styringsrett og arbeidstakers lydighetsplikt, medbestemmelse, lønn, arbeidstid, ferie, arbeidsmiljø, permisjon og permittering, oppsigelse, avskjed og overføring av virksomhet. I tillegg omfattes håndheving, tilsyn, organisasjonene og tariffavtaler.

Organisering og arbeidsformer

Forelesninger og gruppearbeid.

Obligatoriske krav som må være godkjent før man kan avlegge eksamen

Det vil bli gitt obligatoriske arbeidskrav underveis i emnet- dette opplyses senest ved emnets oppstart.

Vurderingsordning

4 timers skriftlig, individuell eksamen. Hjelpemidler: Norges lover.

Ansvarlig avdeling

Avdeling for økonomi- og ledelsesfag



3ØB116 Grunnleggende bedriftsøkonomisk analyse

Emnekode: 3ØB116

Studiepoeng: 7,5

Språk

Norsk

Forkunnskaper

Basiskunnskaper i Excel eller parallell gjennomføring av emne 3ØD115 Datahåndtering med samfunnsvitenskaplige metoder eller tilsvarende.

Læringsutbytte

Studentene skal ha tilegnet seg de første og nødvendige grunnleggende kunnskaper i bedriftsøkonomisk teori og metode samt en oversikt over funksjonene i foretaket som økonomisk enhet.

Innhold

Hovedvekten av emnet legges på å øve inn bedriftsøkonomisk tankegang. Emnet skal være generelt og anvendelig for alle bransjer. Videre går en inn på bedriften og dens plass i det økonomiske system, økonomifunksjonens rolle og plass i bedriften/ organisasjonen, det legges vesentlig vekt på kostnads- og inntektsteori med tilpasninger under ulike markedsformer og markeder. Det legges videre vekt på kalkulasjon og kostnads- resultat- og volumanalyse (KRV- analyser). Videre gjennomgås optimalisering under restriksjoner og driftsregnskapet ved normal kalkulasjon.

Organisering og arbeidsformer

Forelesninger og oppgaveløsning

Obligatoriske krav som må være godkjent før man kan avlegge eksamen

Ingen.

Vurderingsordning

Individuell eksamen som starter med multipel choice oppgaver i en periode på 30 minutter og avslutter med 3 timers skriftlige oppgaver. (Begge deler på Fronter, sistnevnte med bruk av Excel/ Word). Karakteren fastsettes som et veid gjennomsnitt, basert på en fordeling på hhv. 30/70%.

Ansvarlig avdeling

Avdeling for økonomi- og ledelsesfag



3SA785 Personalledelse

Emnekode: 3SA785

Studiepoeng: 5

Språk

Norsk

Forkunnskaper

Ingen

Læringsutbytte

Studentene skal tilegne seg grunnleggende teoridannelse, prinsipper og arbeidsformer innen personalledelse, videre tilegne seg innsikt i hvordan emner i personal- og kompetanse kan implimenteres til å bli en strategisk ressurs i bedrifter, forvaltning og tjenesteytende virksomheter. De skal også utvikle handlingskompetanse og god praksis relatert til ledelse av menneskelige ressurser (HRM).

Innhold

I emnet personalledelse tar man opp til faglig belysning og drøfting hvordan man kan organisere og lede personalarbeidet i dagens organisasjoner. Temaet blir satt i et strategisk perspektiv, og kurset belyser de utfordringene som ligger i det å få knyttet personalarbeidet til organisasjoners overordnede strategiske mål. Videre utdypes temaer knyttet til personalplanlegging, anskaffelse, utvikling, belønning, vedlikehold og anvendelse av menneskelige ressurser.

Organisering og arbeidsformer

Kombinasjon av fysiske samlinger, med innslag av forelesninger, diskusjoner og oppgaveløsning i grupper, og nettbaserte læringsmetoder basert på oppgaveløsning og veiledning på nett.

Obligatoriske krav som må være godkjent før man kan avlegge eksamen

Ingen

Vurderingsordning

7 dagers individuell hjemmeeksamen.

Ansvarlig avdeling

Avdeling for økonomi- og ledelsesfag



3SMA240 Operasjonell serviceledelse og informasjonsteknologi

Emnekode: 3SMA240

Studiepoeng: 10

Språk

Norsk

Forkunnskaper

3SMA110 Servicemarkedsføring og forretningslogikk og 3SM130 Serviceledelse, innovasjon, verdiskapning, kvalitet eller tilsvarende.

Læringsutbytte

Emnet er todelt. Etter endt kurs skal studentene ha opparbeidet et reflektert forhold til grunnleggende forhold rundt operasjonell serviceledelse/-drift, samt hvordan man kan designe for god interaksjon med hensyn til IT-baserte informasjonssystemer.

Innhold

Del 1: Det taes opp temaer som står i sammenheng med operasjonell serviceledelse (Service operations management) som f.eks. planlegging av nøkkelaktiviteter for en servicedriftsprosess, stabilitet i servicedriftsprosessen ved endringer i design, størrelse, omfang og nivå, (implementering av IT og evaluering av servicedriftsprosessen ved hjelp av kritiske suksessfaktorer og nøkkelindikatorer.

Del 2: Det taes opp temaer som: Innføring i systemutvikling, historikk om interaksjonsdesign, ulike måter å designe for interaksjon, hvordan bruke farger, ikoner, osv., hvordan designe for en service.

Organisering og arbeidsformer

Forelesninger, med gruppearbeid, case- og oppgaveløsning.

Obligatoriske krav som må være godkjent før man kan avlegge eksamen

Ingen

Vurderingsordning

Mappeevaluering.

Ansvarlig avdeling



Avdeling for økonomi- og ledelsesfag



3ØR355 Foretaksstrategi

Emnekode: 3ØR355

Studiepoeng: 10

Språk

Norsk

Forkunnskaper

3ØM100 Markedsføring og 3SA122 Grunnleggende organisasjonsfag eller tilsvarende.

Læringsutbytte

Studentene skal ha tilegnet seg begrepsapparatet innen foretaksstrategi, opparbeidet seg innsikt i den strategiske ledelsesprosessen, samt i aktuelle strategiske muligheter (generiske strategier). De skal også ha tilegnet seg bransjeinnsikt ved gjennomgang/ presentasjon av eksempler fra bransjer/bedrifter.

Innhold

Emnet vil gjennom eksemplene bli tilpasset de enkelte studienes spesialisering. Emnet skal belyse sammenhengen i de øvrige emner i studiet, altså virke som en overbygning. Dette vil danne et grunnlag for generelt å øve opp til strategisk tenkning.

Organisering og arbeidsformer

Forelesninger og oppgaveløsninger.

Obligatoriske krav som må være godkjent før man kan avlegge eksamen

Ingen.

Vurderingsordning

Multiple choice som teller 20% + 4 timers skriftelig individuell eksamen som teller 80% av endelig karakter.

Ansvarlig avdeling

Avdeling for økonomi- og ledelsesfag



3ØB250 Driftsregnskap og budsjettering

Emnekode: 3ØB250

Studiepoeng: 5

Språk

Norsk

Forkunnskaper

Excelkunnskaper tilsvarende emne i Datahåndtering med samfunnsvitenskaplige metoder, kode 3ØD105 eller 3ØD115 eller tilsvarende. Samt 3ØB116 Grunnleggende bedriftsøkonomisk analyse eller tilsvarende.

Læringsutbytte

Studenten skal ha tilegnet seg kunnskap, slik at han er i stand til å sette opp budsjettene (resultatbudsjett, likviditetsbudsjett og balansebudsjett) for et foretak/organisasjon. Videre skal en være i stand til å legge opp et system for oppfølging og kontroll ved hjelp av driftsregnskapet. Studentene skal beherske flere driftsregnskapsprinsipper og det vil bli lagt spesiell vekt på standardkostprinsippet. Studentene skal videre beherske prinsippene for økonomisk styring og hvorfor/hvordan en bør delegerer ansvar for budsjett og resultater og prinsippene for kostnadsfordeling og utvikling av målerapporter.

Innhold

En er spesielt opptatt av standardkostregnskap, budsjettering og budsjetteringsprosess med en særlig vekt på resultat- og likviditetsbudsjettering. Emnet dekker prinsipper for økonomisk styring med prinsipper for ansvar, kontroll, oppfølging. I driftsregnskapet gjennomgås, normalkostkalkulasjon, standardkost og ABC. Innenfor budsjettering gjennomgås likviditetsbudsjett, resultatbudsjett og balansebudsjett. Det legges stor vekt på målformuleringer og styring av virksomheter i tilknytning til budsjetter. I emnet spiller en rekke stiliserte praksisnære "case" en sentral rolle. Det legges vekt på praksisorienterte ferdigheter.

Organisering og arbeidsformer

Undervisning og oppgaveløsning.

Obligatoriske krav som må være godkjent før man kan avlegge eksamen

Det vil bli gitt obligatoriske arbeidskrav - dette opplyses ved emnets oppstart.

Vurderingsordning

Individuell eksamen som starter med multipel choice oppgaver i en periode på 30 minutter og avslutter med 4 timers skriftlige oppgaver. (Begge deler på Fronter, sistnevnte med bruk av Excel/ Word).



Karakteren fastsettes som et veid gjennomsnitt, basert på en fordeling på hhv. 30/70%.

Ansvarlig avdeling

Avdeling for folkehelsefag



3ØM215 Strategic e-marketing and consumer behaviour

Emnekode: 3ØM215

Studiepoeng: 7,5

Språk

English

Forkunnskaper

None.

Læringsutbytte

The students will acquire an overview of the challenges and opportunities in Internet marketing. The students learn to compare websites designed for either the B2B or the B2C market, evaluation of website content, strategic e-marketing, tailor-making of intranet and extranet, planning for e-commerce, e-CRM, e-retailing and the use of the e-P's.

The students will get an understanding of consumer behaviour from a variety of perspectives, develop an appreciation for and understanding of how marketing research, marketing strategy, and basic research on intra- and interpersonal processes play multiple roles in the discipline of marketing.

Innhold

Strategic E-Marketing: This part of the course, which comprises of three parts, will give the students an in depth overview of the Internet and its role in marketing. They will then discuss the development of Internet strategies in general and put this in relation to other marketing strategies. The third part will deal with practical issues such as constructing websites, how to ensure that they catch people's attention, the use of the Internet in relational marketing, e-commerce transactions, website maintenance, assessing a website's effectiveness compared to other strategies and measures, etc.

Consumer behavior: This part is an in-depth study of how psychological, sociological, and cultural variables influence buying behaviour and marketing strategy development. It focuses on identifying the relevant behavioural variables in a given product purchase situation and determining how marketing strategy can be adapted to meet the way in which consumers perceive, select, and buy.

Organisering og arbeidsformer

Lectures and project work.

Obligatoriske krav som må være godkjent før man kan avlegge eksamen

None



Vurderingsordning

Portfolio assessment.

Ansvarlig avdeling

Avdeling for økonomi- og ledelsesfag



3ØR215 Etikk

Emnekode: 3ØR215

Studiepoeng: 5

Språk

Norsk

Forkunnskaper

Ingen.

Læringsutbytte

Studentene skal ha tilegnet seg en forståelse av etiske utfordringer i forretningslivet og ha lært å håndtere disse. Videre skal studentene ha opparbeidet seg en kompetanse slik at de vil være i stand til å utvikle retningslinjer og verktøy i organisasjonens arbeid med etikk.

Innhold

Emnet tar opp teorier om etikk og viser til situasjoner/områder i forretningslivet som krever etisk korrekt handling. Bl.a. taes det opp temaer som smøring og korrupsjon, etikk og kundebehandling, utvikling av retningslinjer og prosesser i forhold til Corporate Social Responsibility.

Organisering og arbeidsformer

Forelesninger, gruppearbeid og diskusjoner.

Obligatoriske krav som må være godkjent før man kan avlegge eksamen

Ingen

Vurderingsordning

4 timers skriftlig, individuell eksamen.

Ansvarlig avdeling

Avdeling for økonomi- og ledelsesfag



3SMA310 Kunderelasjoner og kunderelasjonsledelse

Emnekode: 3SMA310

Studiepoeng: 10

Språk

Norsk

Forkunnskaper

3SMA110 Servicemarkedsføring og 3SA122 Grunnleggende organisasjonsfag eller tilsvarende.

Læringsutbytte

Studentene skal tilegne seg den nødvendige forståelse og innsikt til å kunne håndtere forskjellige kunderelasjoner.

Innhold

Ledelse av kunderelasjoner har opptatt markedsførere i lengre tid. Ved at kunder stadig blir mer kunnskapsrike om hvilke valg de har i markedet, gjør at bedriftene arbeider hardt for å tiltrekke seg, vedlikeholde og øke kundemassen. Kunnskap om hvordan organisere kunderelasjonene er blitt en kilde til komparativ fortrinn for bedriften. Kurset vil derfor inkludere bl.a. emner som; hva skaper kundetilfredshet og -lojalitet, klagehåndtering, kundeprosesser og kundefokus.

Organisering og arbeidsformer

Forelesninger, gruppearbeid og samlinger.

Obligatoriske krav som må være godkjent før man kan avlegge eksamen

Ingen

Vurderingsordning

4 timers skriftlig, individuell eksamen.

Ansvarlig avdeling

Avdeling for økonomi- og ledelsesfag



3ØMU315 Kreativ forretningsutvikling

Emnekode: 3ØMU315

Studiepoeng: 7,5

Språk

Norsk

Forkunnskaper

Ingen

Læringsutbytte

Studentene skal tilegne seg erfaring og praktisk kunnskap i å anvende foretaksstrategiske modeller og vurderinger, herunder kunne utvikle visjoner, mål og planer for bedriftsetableringer eventuelt andre typer prosjekter. Studentene skal gjennom kurset tilegne seg kompetanse i å arbeide analytisk og kreativt med utvalgte case.

Innhold

Kurset består i stor grad av å anvende strategifaget i praktiske case, enten ved å planlegge for etablering av virksomhet eller for å løse problemstillinger i en bedrift (for eksempel knyttet til praksis). Kurset bygger på foretaksstrategiske modeller og resonnementer.

Organisering og arbeidsformer

Forelesninger, oppgaveløsning, gruppearbeid og veiledning.

Obligatoriske krav som må være godkjent før man kan avlegge eksamen

Obligatorisk frammøte til muntlige presentasjoner.

Vurderingsordning

Mappevaluering: Innlevering og muntlig framføring av tre gruppeoppgaver. Hver innlevering teller 1/3 av mappekarakteren. Individuell muntlig høring: Hver student høres muntlig og kan med basis i mappekarakteren få sin karakter justeres opp eller ned en karakter, alternativt bli stående på mappekarakteren. Studenter som knytter kurset til praksis kan levere og presentere mapper individuelt.

Ansvarlig avdeling

Avdeling for økonomi- og ledelsesfag



3SMA900 Bacheloroppgave med praksis (Ba i Service Management)

Emnekode: 3SMA900

Studiepoeng: 30

Språk

Norsk

Forkunnskaper

Studenten må ha gjennomført 1. og 2. året i bachelorprogrammet ”Service Management”.

Læringsutbytte

Studentene skal tilegne seg kunnskap om og erfaring med å arbeide selvstendig med et FoU-arbeid. Det gjelder krav til hvordan oppgaven skrives og til bruken av teori og metode. Studentene skal ha fått praktisk erfaring med servicemanagement gjennom utplassering i en privat bedrift.

Innhold

Studenten er gjennom 6. semesteret utplassert i en privat bedrift.

1. Gjennom denne perioden gjennomfører studenten et prosjektarbeid eller undersøkelse innen et faglig relevant tema. Resultatene av dette arbeidet formidles gjennom en prosjektrapport. Oppgaver og innhold i emnet blir utarbeidet i samarbeid mellom den aktuelle studenten, oppdragsgiver og veileder/faglærer.

2. Alternativt: Studenten gjennomfører et selvstendig individuelt FoU-arbeid over et selvvalgt faglig relevant tema. Tema må på forhånd være godkjent av veilederen/faglæreren.

Organisering og arbeidsformer

Det blir gjennomført seminar om skriving av bacheloroppgave, og det blir gitt individuell veiledning.

Obligatoriske krav som må være godkjent før man kan avlegge eksamen

I forhold til praksisperioden vil det bli utarbeidet egne krav, jf. innhold.

Vurderingsordning

Et metodepaper og individuell bacheloroppgave, som vektet med henholdsvis 20 og 80% i en endelig karakter.



Ansvarlig avdeling

Avdeling for økonomi- og ledelsesfag