

Studieplan 2016/2017

Bachelor i serviceledelse og markedsføring

Studiepoeng: 180

Studiets nivå og organisering

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

Bakgrunn for studiet

Tjenesteyting er utgangspunktet for all økonomisk aktivitet og er nødvendig for at økonomien og samfunnet skal fungere godt. Tjenesteytende sektor utgjør i dag over 80% av antall arbeidsplasser i Norge og hoveddelen av økonomien. Tjenesteytende virksomheter – for eksempel detaljhandelen, finanssektoren, opplevelsessektoren, hotell- og restaurantnæringen og offentligsektor – skiller seg fra produksjonsorienterte virksomheter på mange viktige punkter. Det er derfor viktig å erkjenne at tjenester er ikke perifere aktiviteter, men snarere en viktig og integrert del av samfunnet. Tjenester er den sentrale funksjon i velferdssamfunnet og muliggjør en bærekraftig økonomi. I tillegg vil ikke bare tjenester lette, men også gjøre det mulig for vareproduserende virksomhet å utvikle seg videre.

Praksisen og forståelsen av tjenesteytende sektor er i rask utvikling, og vi ser også at tjenesteytende virksomheter i stadig større grad opererer på det globale markedet. Ledere i servicenæringen rapporterer at produksjonsbaserte modeller ikke alltid er like nyttige og relevante. Grunntanken i dette studiet er at tjenesteytende virksomheter skiller seg fra produksjonsbedrifter på mange viktige punkter, og at de krever en egen tilnærming, planlegging og implementering av strategier. Vi mener derfor det er viktig å forstå denne sektoren på deres egne forutsetninger, samt å utforme mål og -strategier deretter.

Service kan forstås som kompetanse gjort om til handlinger til fordel for de involverte parter. Dette innebærer kunden alltid er en aktiv del av tjenesteprosessen. Dette vises

tydelig når vi ser på tjenester som, transport, utdanning, helse, juridisk rådgivning, hårklipp og et mylder av andre tilbud som tilbys i markedet.

Dette studiet utvikler en forståelse for hvordan markedslogikken og markedsføring av tjenester fungerer, og omhandler servicerelevante problemstillinger som utforming av tjeneste- og opplevelsesprosesser, relasjoner til kunder og andre aktører, samt ledelse og utvikling av kundeforhold. Målet er å øke virksomhetens evne til innovasjon og implementere markedsstrategier i tjenesteytende omgivelser.

Grunnlaget for studiet har vært utviklet gjennom et samarbeid med *Virke* (tidligere Handelens- og Servicenæringens Hovedorganisasjon) som er hovedorganisasjonen for handel og tjenester i Norge. *Virke* organiserer virksomheter innen varehandel, kunnskap, teknologi, reiseliv, service, helse, utdanning, kultur og frivillighet.

Læringsutbytte

Kandidaten skal ved gjennomført studium vise kunnskap og forståelse som kreves for kvalifisert og selvstendig arbeid innen service, markedsføring og ledelsesområdet. For å oppnå dette skal kandidaten ha utviklet en helhetlig tilnærming i nevnte fagområder. Kandidaten skal ha opparbeidet kompetanse innen fagområdet til ytterligere spesialisering og til å kunne håndtere egen læring.

En kandidat med fullført kvalifikasjon skal ha følgende læringsutbytte:

Kunnskap

Kandidaten

- har kunnskap om fagområdets vitenskapelige grunnlag og innsikt i aktuell forskning og utvikling innenfor studieområdet
- har grunnleggende kunnskaper innen økonomi og metode og en dypere kunnskap innen service, markedsføring og ledelse
- har kunnskap om næringens markedslogikk, organisasjonens forretningsstrategier og økonomiske beregninger

Ferdigheter

Kandidaten

- kan innhente og kritisk tolke informasjon og kritisk diskutere innen fagområdets fenomener, problemer og situasjoner
- kan identifisere, formulere og løse problemstillinger innen fagområdet samt, med passende metoder, planlegge og utføre oppgaver innenfor gitte tidsrammer

- kan redegjøre for og diskutere nærings- og bedriftsspesifikke situasjoner muntlig og skriftlig i dialog med ulike grupper
- kan oppdage, tolke og bruke forskningsresultater innen fagområdet, samt forstår hvordan disse forholder seg til eksisterende teorier og praktisk erfaring
- kan yte god kundebehandling og veilede kunder og medarbeidere innen kundebehandling
- forstår hvordan virksomheten kan møte, tilrettelegge for og dekke kundens behov
- kan møte kunder, kollegaer og partnere med respekt og ivaretagelse
- kan arbeide selvstendig innenfor fagområdet

Generell kompetanse

Kandidaten

- kan foreta vurderinger med hensyn til relevante vitenskapelige og sosiale problemstillinger, herunder etiske aspekter
- viser forståelse for fagområdets vitenskapelige muligheter og begrensninger, samt fagets rolle i samfunnet
- har utviklet egen læring for raskt å kunne sette seg inn i og forstå nye problemer
- kan planlegge og gjennomføre varierte arbeidsoppgaver og prosjekter som strekker seg over tid, alene og som deltaker i gruppe, og i tråd med etiske krav og retningslinjer
- viser forståelse for betydningen av lederskap og dets praksis
- viser evne til å identifisere behov for ytterligere kunnskap og utvikle sine ferdigheter
- kan være selvstendig og ansvarsbevisst leder som viser evne og vilje til en reflektert holdning til medarbeidere og kunder, samt tjenesteytende næring i sin helhet
- kjenner til nytenkning og innovasjonsprosesser

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. Målgruppen til Bachelor i serviceledelse og markedsføring kan deles i tre hovedgrupper:

- Søkere som har gjennomført 3-årig videregående skole og som ønsker en utdanning innen service relaterte fagområder
- Søkere som har fagbrev (y-veien) innen service og samferdsel. Målsettingen er å kunne gi et bidrag til livslang læring ved å etablere relevante overganger fra fagbrev til høyere utdanning

- Søkere med yrkeserfaring, som ønsker faglig påfylling og en utdanning innen fagområdet

Relevans for arbeidsliv og videre studier

Fullført studium gir vitnemål med tittelen "Bachelor i serviceledelse og markedsføring". Det overordnede mål med studiet er å utdanne gode medarbeidere og potensielle ledere til handels- og tjenestenæringen. Uteksaminerte kandidater vil være kvalifisert for ulike funksjoner i forskjellige type virksomheter. De vil være kvalifiserte som mellomledere. Studiet kvalifiserer spesielt for oppgaver innenfor servicemarkedsføring, forretningsutvikling og markedsorientert organisasjonsutvikling.

Studentene vil kunne være kvalifiserte for opptak på masterutdanninger i Norge og i utlandet innenfor fagområdene markedsføring og service.

Opptakskrav og rangering

Generell studiekompetanse eller realkompetanse på tilsvarende nivå.

Y-veien

Fullført og bestått vitnemål samt fagbrev innen service og samferdsel med fordypning innen reiselivsfag, resepsjonsfag, salgsledelse eller kontor- og administrasjonsfag. Du må da søke direkte til [høgskolens lokale opptak](#) innen 15. april med studiekode 209 1130.

Arbeids- og undervisningsformer

Læringsformene vil veksle mellom forelesninger, praktiske øvelser individuelt og i grupper, prosjektarbeid, veiledning, plenumspresentasjoner, praksis og selvstudium.

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. Der ikke annet er oppgitt, benyttes graderte bokstavkarakterer, A-F, der E er laveste ståkarakter.

Internasjonalisering

Det legges opp til at studentene kan integrere et utenlandsopphold av ett semesters varighet i 4. semester. I tillegg benyttes engelsk pensum i flere emner.

Utenlandsopphold skal være godkjent av høgskolen på forhånd og innarbeides i den enkeltes utdanningsplan.

Studiets oppbygging og innhold

Studiet er bygd opp slik det framgår av tabellen nedenfor.

I femte semester skal studenten velge mellom emnet Merkevarerledning og Ekstern praksis.

Det nettbaserte studiestøttesystemet Fronter brukes i benyttes i undervisningen.

Emneoversikt

Emnekode	Emnets navn	S.poeng	O/V *)	Studiepoeng pr. semester					
				S1(H)	S2(V)	S3(H)	S4(V)	S5(H)	S6(V)
3MAR100	<u>Markedsføringsledelse</u>	7,5	O	7,5					
3ORG100	<u>Organisasjonsforståelse</u>	7,5	O	7,5					
3BED100	<u>Virksomhetens økonomi</u>	7,5	O	7,5					
3SER100	<u>Kommunikasjon og kundebehandling</u>	7,5	O	7,5					
3SER200	<u>Serviceledelse og kvalitet</u>	7,5	O		7,5				
3JUS120	<u>Arbeidsrett</u>	7,5	O		7,5				
3MAR240	<u>Forbrukeratferd</u>	7,5	O		7,5				
3MET100	<u>Informasjonskompetanse og metode - metode 1</u>	7,5	O		7,5				
3LED100	<u>Ledelse og lederrollen</u>	7,5	O			7,5			
3MET200	<u>Metode og databehandling - metode 2</u>	7,5	O			7,5			
3LED300	<u>Virksomhetsstrategi</u>	7,5	O			7,5			
3SER250	<u>Serviceloggikk</u>	7,5	O			7,5			
3MAR120	<u>Markedskommunikasjon</u>	7,5	O				7,5		
3LED140	<u>Arbeidsgrupper og team i organisasjoner</u>	7,5	O				7,5		
	<u>Valgemne 7,5 sp</u>	7,5	O				7,5		
	<u>Valgemne 7,5 sp</u>	7,5	O				7,5		
3SER320	<u>Operasjonell serviceledelse og informasjonsteknologi</u>	7,5	O					7,5	
3SER300	<u>Kunderelasjoner og relasjonsledelse</u>	7,5	O					7,5	
3BED300	<u>Innovasjon og entreprenørskap</u>	7,5	O					7,5	
3MAR300	<u>Merkevareledelse</u>	7,5	V					7,5	
3PRA300	<u>Ekstern praksis (Bachelor i serviceledelse og markedsføring)</u>	7,5	V					7,5	
3BA300	<u>Bacheloroppgave</u>	15	O						15
3SER350	<u>Informasjonsøkonomi og digitale markeder</u>	7,5	O						7,5
3MET300	<u>Metode og statistikk - metode 3</u>	7,5	O						7,5
Sum:				30	30	30	30	30	30

*) O - Obligatorisk emne, V - Valgbare emne

Emneoversikt

3MAR100 Markedsføringsledelse

Emnekode: 3MAR100

Studiepoeng: 7,5

Semester

Høst

Språk

Norsk

Krav til forkunnskaper

Ingen spesielle krav.

Læringsutbytte

Emnet skal gi kompetanse om forhold som påvirker etterspørsel etter virksomhetens tilbud og dermed virksomhetens inntekter. Studenten skal kjenne til markedsføringens rolle og funksjon for å oppnå god verdiskapning.

Ved bestått emner har studenten oppnådd følgende læringsutbytte:

Kunnskap

Studenten

- har kjennskap til markedsføringsfagets utvikling, perspektiver og sentrale begreper
- har kunnskap om markeds-/kundeorientering og hvilken betydning dette har for virksomheten
- har kunnskap om hvordan de markedsmessige omgivelsene påvirker virksomheten

- har kunnskap om hvordan virksomheten må segmentere, velge målgruppe og posisjonere seg
- har kunnskap om målsetting, overordnet strategi, bruken av ressurser og konkurransevirkemidler
- har kunnskap om hvordan verdi samskapes i interaksjonen mellom virksomheten og kunden/brukeren og hvordan dette påvirker kundens/brukerens lojalitet og tillitt.

Ferdigheter

Studenten

- kan anvende teori og modeller til å drøfte og analysere virksomhetens markedsføringsutfordringer
- kan utarbeide en analyse av virksomhetens markedsmessige omgivelser
- kan planlegge og har forutsetninger for å gjennomføre de sentrale markedsaktivitetene i en markedsplan

Generell kompetanse

Studenten

- har kunnskap om etiske problemstillinger i forbindelse med utøvelse av markedsføringsfaget
- har et bevisst moralsk forhold til forbrukerinteresser og virksomheten samfunnsansvar

Innhold

- Markedsføringens begreper og perspektiver
- Markeds- og kundeorientering
- Markedsplanleggingsprosessen
- Foretakets mål, visjon og forretningsidé
- Situasjonsanalyse
- Segmentering, målgruppeutvelgelse og posisjonering
- Markedsstrategier og bruk av konkurransevirkemidler
- Utvikling av et markedstilbud og merkevarebygging
- Markedsetikk og samfunnsansvar

Arbeids- og undervisningsformer

Forelesninger, selvstendig arbeid og oppgaveløsninger i grupper sammensatt med studenter fra ulike studier.

Obligatoriske krav som må være godkjent før eksamen kan avlegges

En skriftlig innleveringsoppgave, individuelt eller i grupper på inntil tre personer.

Eksamen

4 timers skriftlig, individuell skoleeksamen.

Prestasjonen vurderes med graderte bokstavkarakterer fra A-F, der E er laveste ståkarakter.

Ansvarlig avdeling

Avdeling for økonomi- og ledelsesfag

3ORG100 Organisasjonsforståelse

Emnekode: 3ORG100

Studiepoeng: 7,5

Semester

Høst

Språk

Norsk

Krav til forkunnskaper

Ingen spesielle krav

Læringsutbytte

Emnet skal gi forståelse for hvordan organisasjoner fungerer og hvordan de kan ledes, samt gi analytiske ferdigheter i å arbeide selvstendig med ulike problemstillinger knyttet til hvordan organisasjoner fungerer.

Ved bestått emne har studenten oppnådd følgende læringsutbytte:

Kunnskap

Studenten

- har kunnskap om grunnleggende organisasjonsteoretiske begreper
- har kunnskap om hvordan organisasjoner er oppbygd og hvordan de fungerer
- forstår hvordan organisasjoner kan endres og utvikles

Ferdigheter

Studenten

- kan definere, analysere og reflektere over organisasjonsmessige dilemmaer og

- problemstillinger
- kan anvende organisasjonsteoretiske begreper som analyseverktøy innenfor alle typer organisasjoner

Generell kompetanse

Studenten

- har oppøvd en selvstendig og reflekterende holdning til hvordan organisasjoner fungerer
- behersker grunnleggende informasjonskompetanse og kan anvende kilder i utarbeidelse av skriftlige arbeider

Innhold

- Mål, strategi og effektivitet
- Organisasjonsstruktur og formelle organisasjonsprosesser
- Organisasjonskultur, makt og konflikter i organisasjoner
- Organisasjoners omgivelser
- Motivasjon og mellommenneskelige relasjoner
- Beslutnings- og kommunikasjonsprosesser i organisasjonen
- Læring og innovasjon
- Endring og organisasjonsutvikling
- Ulike teorier om ledelse i organisasjoner

Arbeids- og undervisningsformer

Forelesninger og gruppearbeid. Case vil bli brukt for å koble teori og praksis.

Obligatoriske krav som må være godkjent før eksamen kan avlegges

- Elektronisk flervalgstest i informasjonskompetanse.
- Én individuell innleveringsoppgave.

Eksamen

4 timers skriftlig, individuell skoleeksamen.

Prestasjonen vurderes med graderte bokstavkarakterer fra A-F, der E er laveste ståkarakter.

Ansvarlig avdeling

Avdeling for økonomi- og ledelsesfag

3BED100 Virksomhetens økonomi

Emnekode: 3BED100

Studiepoeng: 7,5

Semester

Høst

Språk

Norsk

Krav til forkunnskaper

Ingen spesielle krav.

Læringsutbytte

Emnet skal gi kunnskap om virksomheter og organisasjoner som økonomiske enheter, og de viktigste faktorene som påvirker resultatet.

Ved bestått emne har studenten oppnådd følgende læringsutbytte:

Kunnskap

Studenten

- har kjennskap til økonomifunksjonens rolle og plass i bedriften og kunne drøfte de grunnleggende trekkene ved økonomisk styring av virksomheten
- kjenner godt kostnadsbegrepet og ha god forståelse for kostnaders variabilitet
- har kunnskaper om ulike prinsipper for produktkalkulasjon
- forstår de grunnleggende forutsetningene for og svakhetene ved de tradisjonelle kalkulasjonsmetodene

Ferdigheter

Studenten

- kan utarbeide kalkyler etter selvkost- og bidragsprinsippet for bedrifter i ulike bransjer
- kan fordele kostnader fra art via kostnadssted/aktivitet til kalkyleobjekt
- kan gjennomføre enkle bedriftsøkonomiske analyser for virksomheter i forskjellige bransjer, samt kunne bruke dette som grunnlag for beslutninger, herunder
 - gjennomføre kostnads-, resultat- og volumanalyser
 - beregne og forklare resultatvirkningen av beholdningsendringer
 - foreta enkle analyser av optimale produktvalg i situasjoner med begrenset ressurstilgang

Generell kompetanse

Studenten

- har grunnleggende ferdigheter i bruk av regneark

Innhold

- virksomhetens mål og dens plass i det økonomiske system
- økonomifunksjonens rolle og plass i virksomheten
- ulike markedsformer og deres betydning for virksomhetens tilpasning
- kostnads- og inntektsteori, med vekt på kostnadsforløpet og inntektsforløpet
- ulike prinsipper for produktkalkulasjon, kalkyler etter selvkost- og bidragsprinsippet for bedrifter i ulike bransjer, bruk av tilleggssatser og standarder
- resultatvirkningen av beholdningsendringer og beholdningsvurderinger
- kostnads-, resultat- og volumanalyse (KRV-analyse)
- optimale produktvalg i situasjoner med begrenset ressurstilgang

Arbeids- og undervisningsformer

Forelesninger og oppgaveløsning ved hjelp av regneark.

Obligatoriske krav som må være godkjent før eksamen kan avlegges

Fire innleveringsoppgaver som skal løses i regneark. Oppgaven følger progresjonen i emnet og det gjøres oppmerksom på at første innleveringsoppgave kommer tidlig i semesteret.

Eksamen

5 timers individuell hjemmeeksamen.

Eksamen består av tre deler 1) praktiske regneoppgaver som skal løses i regneark, 2) multiple choice-oppgaver som går på begrepsforståelse og 3) vurderingsoppgaver. Eksamensformen krever at man har tilgang til Internett under eksamen. Det vil være pause mellom de ulike deloppgavene. Det gis en samlet karakter for alle oppgavene.

Prestasjonen vurderes med graderte bokstavkarakterer fra A-F, der E er laveste ståkarakter.

Tillatte hjelpemidler til eksamen

Alle hjelpemidler er tillatt.

Ansvarlig avdeling

Avdeling for økonomi- og ledelsesfag

3SER100 Kommunikasjon og kundebehandling

Emnekode: 3SER100

Studiepoeng: 7,5

Semester

Høst

Språk

Norsk

Krav til forkunnskaper

Ingen spesielle krav

Læringsutbytte

Emnet skal gi en grunnleggende forståelse av service og betydningen av service i dagens samfunnskontekst. Studentene skal tilegne seg teoretisk innsikt og få praktisk anvendbar kunnskap om kunde-/brukerorientert samhandling

Ved bestått emne har studenten oppnådd følgende læringsutbytte:

Kunnskap

Studenten

- har kunnskap om service og kunde-/ brukerorientering, og hvilken betydning dette har for virksomheten
- har kunnskap om sentrale organisasjonsmessige forhold knyttet til det å jobbe i interaksjon med kunder/brukere

Ferdigheter

Studenten

- kan gjenkjenne og analysere problemstillinger tilknyttet organisasjonsmessig planlegging, tilrettelegging og gjennomføring av samhandling med kunder/brukere

Generell kompetanse

Studenten

- har et reflektert forhold til service og kunde-/brukerrelatert samhandling

Innhold

- Service som lagspill
- Servicekvalitet
- Arbeidsmiljø
- Kommunikasjon
- Samhandling
- Veiledning

Arbeids- og undervisningsformer

Selvstudium, forelesninger og gruppearbeid.

Obligatoriske krav som må være godkjent før eksamen kan avlegges

En skriftlig innleveringsoppgave, individuelt eller i gruppe på inntil tre personer.

Eksamen

2 dagers skriftlig, individuell hjemmeeksamen.

Prestasjonen vurderes med graderte bokstavkarakterer fra A-F, der E er laveste ståkarakter.

Ansvarlig avdeling

Avdeling for økonomi- og ledelsesfag

3SER200 Serviceledelse og kvalitet

Emnekode: 3SER200

Studiepoeng: 7,5

Semester

Vår

Språk

Norsk

Krav til forkunnskaper

Ingen spesielle krav.

Læringsutbytte

Emnet skal gi kompetanse om sentrale forhold som påvirker servicekvaliteten internt i organisasjonen og dets betydning for kundenes forventninger og opplevelse.

Ved bestått emne har studenten oppnådd følgende læringsutbytte:

Kunnskap

Studenten

- kjenner til hovedforskjellene mellom produkter og tjenester
- forstår hva som menes med kvalitet i serviceledelse
- kjenner til hva som menes med begrepet kundetilfredshet og ulike måter å måle kundetilfredshet på
- kjenner til ulike forhold som bidrar til relasjonsbygging til kundene
- forstår den viktige rollen ansatte har i tjenestevirksomheter

Ferdigheter

Studenten

- kunne avdekke årsaker til gap i servicekvaliteten
- kan foreslå tiltak slik at servicekvalitet kan integreres i alle ledd av organisasjonen
- kan identifisere og foreslå konkrete tiltak for å øke en bedrifts servicekvalitet

Generell kompetanse

Studenten

- har økt sine skriftlige presentasjonsevner

Innhold

- Gapmodellen for servicekvalitet
- Kundens forventninger og opplevelse
- Relasjonsbyggende kundetiltak
- Klagehåndtering og servicegarantier
- Fysiske omgivelser og servicekvalitet
- Ansattes rolle i serviceleveransen
- Kundens rolle i serviceleveransen
- Teknologi og servicekvalitet
- Integrert serviceledelse
- Serviceprosesser og servicekvalitet
- Servicekvalitet og kundetilfredshet

Arbeids- og undervisningsformer

Forelesninger, med gruppearbeid, case- og oppgaveløsning.

Obligatoriske krav som må være godkjent før eksamen kan avlegges

Tre elektroniske prøver.

Eksamen

2 dagers individuell hjemmeeksamen.

Prestasjonen vurderes med graderte bokstavkarakterer fra A-F, der E er laveste ståkarakter.

Ansvarlig avdeling

Avdeling for økonomi- og ledelsesfag

3JUS120 Arbeidsrett

Emnekode: 3JUS120

Studiepoeng: 7,5

Semester

Vår

Språk

Norsk

Krav til forkunnskaper

Ingen spesielle krav.

Læringsutbytte

Emnet skal gi kompetanse om rettsreglene i den individuelle arbeidsretten og arbeidslivets organisasjoner.

Ved bestått emne har studenten oppnådd følgende læringsutbytte:

Kunnskap

Studenten

- har kunnskap om rettsreglene i den individuelle arbeidsretten – forholdet mellom den enkelte arbeidsgiver og den enkelte arbeidstaker
- har kunnskap om rettsreglene for arbeidslivets organisasjoner og forholdet mellom en fagforening og arbeidsgiver/arbeidsgiverforening.

Ferdigheter

Studenten

- kan løse praktiske problemstillinger, særlig knyttet opp mot arbeidsmiljøloven og

diskrimineringslovgivningen og også annen arbeidsrettslig lovgivning.

Generell kompetanse

Studenten

- har økt forståelse for juridiske problemstillinger.

Innhold

- tilsetting
- arbeidsgivers styringsrett og arbeidstakers lydighetsplikt
- medbestemmelse
- arbeidsmiljø
- lønn, arbeidstid, ferie og permisjon og
- permittering
- oppsigelse og avskjed
- overføring av virksomhet
- håndheving, tilsyn
- organisasjonene og tariffavtale

Arbeids- og undervisningsformer

Forelesninger og seminarer med gruppearbeid. Case vil bli brukt for å koble teori og praksis.

Obligatoriske krav som må være godkjent før eksamen kan avlegges

Én innleveringsoppgave, individuelt eller i grupper på inntil tre personer.

Eksamen

4 timers skriftlig, individuell skoleeksamen.

Prestasjonen vurderes med graderte bokstavkarakterer fra A-F, der E er laveste ståkarakter.

Tillatte hjelpemidler til eksamen

Norges lover.

Ansvarlig avdeling

Avdeling for økonomi- og ledelsesfag

3MAR240 Forbrukeratferd

Emnekode: 3MAR240

Studiepoeng: 7,5

Semester

Vår

Språk

English

Krav til forkunnskaper

3MAR100 Markedsføringsledelse eller tilsvarende.

Læringsutbytte

Emnet omhandler faktorer som påvirker forbrukerens adferd og beslutningsprosess.

Ved bestått emne har studenten oppnådd følgende læringsutbytte:

Kunnskap

Studenten

- har kunnskap om ulike teorier og modeller innen forbrukeratferd
- har forståelse for beslutningssituasjoner en forbruker kan være i
- har kunnskap om hvilken beslutningsprosess som ligger bak valg og kjøp av varer og tjenester
- har forståelse av forhold omkring behov for produkter og tjenester og hvordan de forbrukes

Ferdigheter

Studenten

- kan benytte ulike teorier og modeller for å forstå prosessene som leder frem til forbrukerens valg av et produkt eller en tjeneste
- kan stille kritiske spørsmål til, og reflektere over sentrale forutsetninger og antakelser innen forbrukeradferd

Innhold

- Forbrukerundersøkelser
- Segmentering og målgruppetenkning
- Forbrukerens beslutningsprosess og valgmodeller
- Forbrukeren som et individ med behov, personlighet, persepsjon
- Hvordan forbrukeren lærer og benytter kunnskap
- Holdningsdannelse og strategier for holdningsendring
- Forbrukeren i sin sosiale sammenheng blant venner, familie, kultur og sosial klasse
- Forbrukeren og sosiale medier

Arbeids- og undervisningsformer

Forelesninger, med gruppearbeid, case- og oppgaveløsning. Det vil bli satt av tid til veiledning.

Obligatoriske krav som må være godkjent før eksamen kan avlegges

Ingen.

Eksamen

Individuell semesteroppgave.

Prestasjonen vurderes med graderte bokstavkarakterer fra A-F, der E er laveste ståkarakter.

Ansvarlig avdeling

Avdeling for økonomi- og ledelsesfag

3MET100 Informasjonskompetanse og metode - metode 1

Emnekode: 3MET100

Studiepoeng: 7,5

Semester

Vår

Språk

Norsk

Krav til forkunnskaper

Ingen spesielle krav.

Læringsutbytte

Emnet skal gi innsikt i grunnprinsippene innen samfunnsvitenskapelig forskningstradisjon og forskningsmetodologi, samt redegjøre for forskningsprosessen og hvordan denne gir grunnlaget for vitenskapelig tenkning og praksis. Emnet skal gå igjennom de viktigste prinsipper og metoder for faglig skriving og vurdering av faglige skrifter, samt vise hvor man skal finne, evaluere, bruke og kommunisere vitenskapelig informasjonen på en etisk riktig måte.

Ved bestått emne har studenten oppnådd følgende læringsutbytte:

Kunnskap

Studenten

- forstår forskjellige perspektiver på samfunnsvitenskapelig forskning og vitenskapsteoretiske problemstillinger
- kan trinnene i den overordnede forskningsprosessen, herunder operasjonalisering

- av problemstillinger, valg av forskningsdesign
- forstår begrepene validitet og reliabilitet
- forstår hvordan vitenskapelige oppgaver/artikler er oppbygd, søke og gjenfinne faglige tekster og relevant forskning, samt å kunne bruke dette som utgangspunkt for egen faglig skriving
- kjenner til og forstå forskningsetiske retningslinjer for datainnsamling og personvern.

Ferdigheter

Studenten

- viser forståelse for forskningens vitenskapsteoretiske grunnlag og problemstillinger
- kan finne, vurdere og henviser til informasjon og fagstoff, samt framstille og formidle dette slik at det belyser en problemstilling på en valid og reliabel måte
- kan etablere gode referanserutiner for å unngå plagiering ved å oppgi kildene på korrekt måte, med referanselister, henvisninger og sitater
- kan utvikle en etisk forsvarlig og god faglig arbeidsmåte
- kan oppdatere sin kunnskap innenfor eget fagområde gjennom å finne fram til relevant litteratur og forskning innenfor feltet

Generell kompetanse

Studenten

- viser forståelse for både praktiske og etiske problemstillinger knyttet til bruken av forskningsmetode
- kunne formidle faget skriftlig
- kunne gjøre en kritisk vurdering av egen fremgangsmåte og forskningspraksis, samt kritisk tolke andres undersøkelser

Innhold

- Sentrale vitenskapsteoretiske og vitenskapsfilosofiske emner og problemområder
- Sammenhengen i forskningsmetode, herunder forholdet mellom problemstilling, teori, metodevalg og analyse.
- Prinsipper og rutiner for skriving av faglige tekster, herunder problemformulering, operasjonalisering, validitet og reliabilitet
- Prinsipper for søk og gjenfinning av faglitteratur og relevant forskning
- Forskningsetikk og rutiner for god forskning

Arbeids- og undervisningsformer

Forelesninger, selvstudium og gruppearbeid. Studenten får tilgang til aktuell programvare.

Obligatoriske krav som må være godkjent før eksamen kan avlegges

En skriftlig gruppeoppgave.

Eksamen

2 dagers hjemmeeksamen i gruppe på inntil tre personer.

Ansvarlig avdeling

Avdeling for økonomi- og ledelsesfag

3LED100 Ledelse og lederrollen

Emnekode: 3LED100

Studiepoeng: 7,5

Semester

Høst

Språk

Norsk

Krav til forkunnskaper

Emnet 3ORG100 Organisasjonsforståelse eller tilsvarende må være fullført og bestått.

Læringsutbytte

Emnet skal gi kunnskaper i betydning av ledelse, samt innsikt i sentrale ledelsesteorier og ledelsesfaglige problemstillinger.

Ved bestått emne har studenten oppnådd følgende læringsutbytte:

Kunnskap

Studenten

- har bred kunnskap om sentrale teorier og problemstillinger innenfor ledelse
- har god kjennskap til betydningen av ledelse i et historisk perspektiv
- har kunnskap om etiske utfordringer knyttet til ledelse

Ferdigheter

Studenten

- kan gjenkjenne, analysere og løse praktiske og teoretiske ledelsesfaglige problemstillinger
- har forutsetninger for å anvende kunnskap om ledelse i praktisk faglig utøvelse

Generell kompetanse

Etter fullført emne skal studenten:

- har en kritisk og reflekterende holdning til ledelse
- ha bred kunnskap om sentrale problemer og løsninger innenfor ledelse som fag

Innhold

- Hva er ledelse, ledelse i et historisk perspektiv
- Ulike lederroller og ledelsesatferd
- Ulike former for ledelse
- Skillet mellom administrasjon og ledelse
- Effektiv ledelse
- Kjønn og ledelse
- Situasjonstilpasning som ledelsesstrategi
- Ulike etiske perspektiver
- Moral og etikk i ledelse
- Endringsledelse

Arbeids- og undervisningsformer

Forelesninger og gruppearbeid.

Obligatoriske krav som må være godkjent før eksamen kan avlegges

En skriftlig innleveringsoppgave, individuelt eller i gruppe på inntil tre personer.

Eksamen

2 dagers skriftlig, individuell hjemmeeksamen.

Prestasjonen vurderes med graderte bokstavkarakterer fra A-F, der E er laveste ståkarakter.

Ansvarlig avdeling

Avdeling for økonomi- og ledelsesfag

3MET200 Metode og databehandling - metode 2

Emnekode: 3MET200

Studiepoeng: 7,5

Semester

Høst

Språk

Norsk

Krav til forkunnskaper

3MET100 Informasjonskompetanse og metode (metode 1) eller kombinasjonen 3MET120 Matematikk for økonomer og 3MET130 Statistikk for økonomer, eller tilsvarende, må være fullført og bestått.

Læringsutbytte

Ved bestått emne har studenten oppnådd følgende læringsutbytte:

Kunnskap

Studenten

- har grunnleggende forståelse for samfunnsvitenskapelige problemstillinger
- har kunnskap om teknikker for å gjennomføre og analysere empirisk materiale ved hjelp av deskriptive og eksplorerende design

Ferdigheter

Studenten

- kan gjennomføre enkle samfunnsvitenskapelige empiriske undersøkelser
- kan forstå og vurdere samfunnsvitenskapelige resultater og undersøkelser

- kan vurdere undersøkelsers pålitelighet (reliabilitet) og troverdighet (validitet)
- behersker kvalitative og kvantitative metoder

Generell kompetanse

Studenten

- har videreutviklet sine analytiske ferdigheter

Innhold

- Gjennomføring av samfunnsvitenskapelige undersøkelser
- Utforming av forskningsspørsmål, forskningsdesign og datainnsamling
- Kvalitative og kvantitative innsamlingsteknikker herunder observasjon, intervju, gruppesamtaler og spørreskjemaer
- Praktisk bruk av spørreprogram og statistikkprogram
- Bearbeiding, analyse og tolkning av kvalitative og kvantitative data og slutningsstatistikk
- Treveis tabeller
- Signifikanstesting av toveistabeller
- Intervjuteknikker og tekstanalyse
- Perspektiver på samfunnsvitenskapelig forskning

Arbeids- og undervisningsformer

Forelesninger og oppgaveløsning, individuelt og grupper. Studenten får tilgang og tilbud om opplæring i bruk av statistikkprogram.

Obligatoriske krav som må være godkjent før eksamen kan avlegges

To obligatoriske oppgaver, hvorav

- en skriftlig gruppeoppgave i kvalitativ metode
- en skriftlig oppgave i kvantitativ metode (krever bruk av statistikkprogram), individuell eller i gruppe på inntil 3 personer

Eksamen

4 timers skriftlig, individuell skoleeksamen.

Prestasjonen vurderes med graderte bokstavkarakterer fra A-F, der E er laveste

ståkarakter.

Ansvarlig avdeling

Avdeling for økonomi- og ledelsesfag

3LED300 Virksomhetsstrategi

Emnekode: 3LED300

Studiepoeng: 7,5

Semester

Høst

Språk

Norsk

Krav til forkunnskaper

Emnene 3MAR100 Markedsføringsledelse, 3ORG100 Organisasjonsforståelse og 3BED100 Virksomhetens økonomi eller tilsvarende må være fullført og bestått.

Læringsutbytte

Emnet skal gi studentene kunnskap om strategisk ledelse i ulike bransjer, inkludert ledelse og utvikling av organisasjonens ressurser. Studentene skal ha utviklet evne til logisk og analytisk tenkning for å ta strategiske beslutninger.

Ved bestått emne har studenten oppnådd følgende læringsutbytte:

Kunnskap

Studenten

- har kunnskap om strategibegrepet i et historisk perspektiv, og om hvilke teorier og antakelser strategiske verktøy bygger på
- har kunnskap om hvordan strategier kan bidra til å nå mål om verdiskaping, effektivitet og lønnsomhet
- har kunnskap om generiske strategier, strategiprosesser og -perspektiver
- ha kunnskap om strategiske forretningsområder
- forstå strategi i dynamiske omgivelser med innovasjon og læring

Ferdigheter

Studenten

- kunne drøfte og anvende strategibegrepet
- kunne bruke strategiske analyseverktøy og gjennom dette arbeidet kunne gjøre reflekterte analyser og valg
- kunne gjennomføre en strategisk analyse for en virksomhetsenhet med fokus på omgivelses- og markedsfaktorer og virksomhetens interne ressurser.
- kunne anvende og integrere relevante modeller og analyser fra andre økonomi- og ledelsesfag

Generell kompetanse

Studenten

- kan reflektere om etikk og samfunnsansvar i forbindelse med strategiske problemstillinger
- kan samarbeide med andre i en strategiprosess og kommunisere en strategisk analyse skriftlig

Innhold

- Strategibegrepet i historisk perspektiv
- Formål, visjon, forretningsidé, verdier og mål
- Den strategiske ledelsesprosess
- Strategiske forretningsområder
- Strategiske analyser
- Generiske strategier – posisjonering og profilering
- Strategiske valgmetoder

Arbeids- og undervisningsformer

Forelesninger, oppgaveløsninger, gruppearbeid, diskusjoner og veiledning.

Obligatoriske krav som må være godkjent før eksamen kan avlegges

Innmelding av grupper.

Eksamen

Semesteroppgave i gruppe på inntil tre personer. Semesteroppgaven består av en strategisk analyse som gjennomføres ved hjelp av trinnene i strategiprosessen.

Ved gruppeeksamen står alle deltakerne i gruppa til ansvar for alt innhold i oppgaven.

Prestasjonen vurderes med graderte bokstavkarakterer fra A-F, der E er laveste ståkarakter.

Ansvarlig avdeling

Avdeling for økonomi- og ledelsesfag

3SER250 Servicelogikk

Emnekode: 3SER250

Studiepoeng: 7,5

Semester

Høst

Språk

Norsk

Krav til forkunnskaper

3MAR100 Markedsføringsledelse eller tilsvarende.

Læringsutbytte

Studenten skal ha innsikt i forskjellige faglige perspektiver på tjenesteleveranser og vise konsekvensene de forskjellige perspektivene har for markedsføring av service. Studenten skal ha innsikt i hvordan en markedslogikk har betydning for andre sektorer enn bare tjenestesektoren.

Ved bestått emne har studenten oppnådd følgende læringsutbytte:

Kunnskap

Studenten

- har kjennskap til sentrale begrep, teorier og modeller innen tjenestelogikk
- har kunnskap om tjenestens rolle og betydning for virksomheter og et tjenestesamfunns økonomi
- har kjennskap til og å kunne diskutere, samt se hvordan en tjenestelogikk kan nyttes for å forstå ulike samfunnssektorer og deres tilbud

Ferdigheter

Studenten

- har ferdigheter som kan anvendes for å få økt konkurransekraft i virksomheten og kunne hjelpe kundens verdiskapende prosesser
- kan tillemppe tjenestelogikken for å skape verdi for de involverte aktørene, samt tilpasse dette til virksomheter innen privat og offentlig sektor

Generell kompetanse

Studenten

- har evne til å forstå hvordan teoretiske begrep innen markedsføring kan benyttes for å lede virksomheter med et tjenstedominans
- kan uttrykke seg muntlig og skriftlig innenfor servicemarkedsføring

Innhold

- Sentrale begreper som for eksempel verdi samskaping, verdikonstellasjoner, kundeinvolvering, servicescape, opplevelsesrom og klagebehandling
- Problemstillinger relatert til verdi samskaping gjennom tjenester i tjeneste-, tilvirkende- og offentlige virksomheter
- service/tjenester og det moderne samfunn
- Forretningslogikk med tanke på forklaringskraft og robusthet når det gjelder å beskrive en tjeneste og hvilke implikasjoner dette har for bedriften
- Samspill organisasjon – medarbeider – kunde ved organisasjonsledelse og markedsføring av en tjeneste
- Servicemarkedsføringsstrategier og –tiltak
- Nye modeller og tankeganger hva gjelder service logikk.

Arbeids- og undervisningsformer

Forelesninger, gruppearbeid, case- og oppgaveløsning.

Obligatoriske krav som må være godkjent før eksamen kan avlegges

Én skriftlig refleksjonsoppgave i gruppe på to person.

Eksamen

2 dagers hjemmeeksamen i grupper på to personer.

Ved gruppeeksamen står alle deltakerne i gruppa til ansvar for innholdet i oppgaven.

Prestasjonen vurderes med graderte bokstavkarakterer fra A-F, der E er laveste ståkarakter.

Ansvarlig avdeling

Avdeling for økonomi- og ledelsesfag

3MAR120 Markedskommunikasjon

Emnekode: 3MAR120

Studiepoeng: 7,5

Semester

Vår

Språk

English

Krav til forkunnskaper

3MAR100 Markedsføringsledelse eller tilsvarende må være fullført og bestått.

Læringsutbytte

Emnet skal gi kompetanse om markedskommunikasjon og bruk av kommunikasjonskanaler og -verktøy.

Ved bestått emner har studenten oppnådd følgende læringsutbytte:

Kunnskap

Studenten

- har kunnskap om overordnede prinsipper for kommunikasjon og påvirkning
- forstår sammenhengen mellom markedskommunikasjon og merkebygging og -ledelse
- forstår kommunikasjonsstrategier og integrert kommunikasjonsplanlegging
- kjenner til de forskjellige kommunikasjonskanaler og -verktøy

Ferdigheter

Studenten

- kan analysere og reflektere over en organisasjons markedskommunikasjon.
- kan definere kommunikasjonsstrategier
- kan utvikle en integrert kommunikasjonsplan relatert til forskjellige typer organisasjoner

Innhold

- Hva er markedskommunikasjon?
- Teori, begreper og forskning på området
- Psykologiske, sosiologiske og økonomiske synspunkter på kommunikasjonsprosessen.
- Kommunikasjonsstrategier og kommunikasjonsplanlegging
- Media og mediavalg, med særlig vekt på sosiale media
- Kommunikasjon på bedriftsmarkedet
- Integrert markedskommunikasjon/integrert kommunikasjonsplanlegging
- Internasjonal markedskommunikasjon

Arbeids- og undervisningsformer

Forelesninger, med gruppearbeid, case- og oppgaveløsning.

Obligatoriske krav som må være godkjent før eksamen kan avlegges

En skriftlig innleveringsoppgave, individuell eller i gruppe på inntil tre personer.

Eksamen

4 timers skriftlig, individuell skoleeksamen.

Prestasjonen vurderes med graderte bokstavkarakterer fra A-F, der E er laveste ståkarakter.

Ansvarlig avdeling

Avdeling for økonomi- og ledelsesfag

3LED140 Arbeidsgrupper og team i organisasjoner

Emnekode: 3LED140

Studiepoeng: 7,5

Semester

Vår

Språk

Norsk

Krav til forkunnskaper

Emnet 3ORG100 Organisasjonsforståelse eller 3KRI110Kriseledelse eller 3RIS100 Beredskap og ledelse eller tilsvarende må være fullført og bestått.

Læringsutbytte

Ved bestått emne har studenten oppnådd følgende læringsutbytte:

Kunnskap

Studenten

- har kunnskap om hva som kan hemme og fremme effektivitet i team
- har kunnskap om hvordan team kan være et strategisk verktøy for læring og endring i organisasjoner
- har kunnskap om hva som kjennetegner et høyprestasjonsteam

Ferdigheter

Studenten

- kan gjenkjenne og analysere problemstillinger på gruppenivå i organisasjoner
- kan organisere og lede teamarbeid i organisasjoner
- kan tilrettelegge for økte prestasjoner og økt læringsopplevelse og jobbtrivsel i organisasjoner gjennom teamarbeid
- kan vurdere seg selv og andre i teamarbeid

Generell kompetanse

Studenten

- har kunnskap om hva som kjenner team som arbeidsmåte i organisasjoner, og kan gjennomføre teamarbeid i praksis

Innhold

- Team som en spesiell form for arbeidsgruppe
- Teamledelse
- Teameffektivitet
- Innsatsfaktorer:
 - struktur
 - heterogene og homogene team
 - individuelle egenskaper
 - myndiggjøring (empowerment)
- Teamprosesser:
 - kommunikasjon
 - beslutninger
 - konflikter
- Teamegenskaper:
 - mestringstro
 - tillit og trygghet
 - samhold
 - ensrettet gruppetenkning
- Virtuelle team

Arbeids- og undervisningsformer

Forelesninger og gruppearbeid.

Obligatoriske krav som må være godkjent før eksamen kan

avlegges

Én gruppebasert (teambasert) innleveringsoppgave.

Eksamen

4 timers skriftlig, individuell skoleeksamen.

Prestasjonen vurderes med graderte bokstavkarakterer fra A-F, der E er laveste ståkarakter.

Ansvarlig avdeling

Avdeling for økonomi- og ledelsesfag

Valgemne 7,5 sp

Emnekode:

Studiepoeng: 7,5

Semester

Høst / Vår

Språk

Norsk

Krav til forkunnskaper

I henhold til aktuell emnebeskrivelse.

Læringsutbytte

I henhold til aktuell emnebeskrivelse.

Innhold

I henhold til aktuell emnebeskrivelse.

Arbeids- og undervisningsformer

I henhold til aktuell emnebeskrivelse.

Eksamen

I henhold til aktuell emnebeskrivelse.

Ansvarlig avdeling

Avdeling for økonomi- og ledelsesfag

3SER320 Operasjonell serviceledelse og informasjonsteknologi

Emnekode: 3SER320

Studiepoeng: 7,5

Semester

Høst

Språk

Norsk

Krav til forkunnskaper

Emnene 3MAR100 Markedsføringsledelse, 3SER200 Serviceledelse og kvalitet eller tilsvarende. Anbefalt forkunnskap for emnet, 3SER250 Servicelogikk

Læringsutbytte

Etter fullført emne skal studentene ha opparbeidet et reflektert forhold til grunnleggende forhold rundt operasjonell serviceledelse og -drift, samt hvordan man kan bidra til god design for funksjonell interaksjon med hensyn til IT-baserte informasjonssystemer.

Ved bestått emne har studenten oppnådd følgende læringsutbytte:

Kunnskap

Studenten

- forstår sammenhengen mellom teorien om servicesystems og operasjonell serviceledelse
- kjenner til verktøy for utvikling av serviceprosesser
- vet hvordan en kan benytte seg av teknologi for å øke kvaliteten av en service

- forstår at design/utforming av en tjeneste påvirker kvaliteten ved bruk og levering
- forstår viktigheten av å delta i utforming av systemer, samt kjenne til metoder for å kunne delta i slik utvikling

Ferdigheter

Studenten

- kan analysere og evaluere eksisterende serviceprosesser i organisasjoner
- kan utvikle nye serviceprosesser
- kan foreta enkelte beregninger ved de enkelte elementer i serviceprosessen
- kan delta i utviklingsprosesser som omfatter utvikling/tilpassing av (data-)systemer til bruk innen service

Generell kompetanse

Studenten

- har oppøvd en mer selvstendig og reflekterende holdning til drift av en tjenesteorganisasjon

Innhold

- Servicesystems og operasjonell serviceledelse
- Prosessdesign (planlegging og forbedring)
- Selv service og interaksjonsdesign
- Service facility design – layout and flow
- Prosjektplanlegging og – styring
- Leveransesystemet: Kapasitesplanlegging og venting
- Leveransesystemet: Service encounter og job design
- Systemutvikling: systemutviklingsprosessen og UML (utvalgte deler)

Arbeids- og undervisningsformer

Forelesninger, med gruppearbeid, case- og oppgaveløsning. Det vil bli satt av tid til veiledning.

Obligatoriske krav som må være godkjent før eksamen kan avlegges

Ingen.

Eksamen

Mappevurdering i grupper. Studenter skal arbeide med 2 oppgaver i løpet av semesteret.

Ved gruppeeksamen står alle deltakerne i gruppa til ansvar for alt innhold i oppgaven.

Prestasjonen vurderes med graderte bokstavkarakterer fra A-F, der E er laveste ståkarakter.

Ansvarlig avdeling

Avdeling for økonomi- og ledelsesfag

3SER300 Kunderelasjoner og relasjonsledelse

Emnekode: 3SER300

Studiepoeng: 7,5

Semester

Høst

Språk

Norsk

Krav til forkunnskaper

Emnene 3MAR100 Markedsføringsledelse og 3SER200 Serviceledelse og kvalitet eller tilsvarende.

Læringsutbytte

Emnet skal gi kunnskaper, forståelse og innsikt til å kunne håndtere forskjellige kunderelasjoner, slik at disse blir etablert, utviklet og ivaretatt på en god måte.

Ved bestått emne har studenten oppnådd følgende læringsutbytte:

Kunnskap

Studenten

- har kunnskap om hvordan organisere kunderelasjonene slik at de blir en kilde til komparativ fortrinn for bedriften har
- har kunnskap om hvordan tiltrekke seg, vedlikeholde og øke kundemassen
- har kunnskap om kjernemodeller og verktøy innenfor relasjonsmarkedsføring, som er utviklet for å håndtere utfordringene når målet er å skape en lojal og lønnsom kundebase

Ferdigheter

Studenten

- kan anvende verktøy for å imøtekomme og håndtere tjenesteytende bedrifters utfordringer når det gjelder å knytte relasjoner til kundene
- kan lede kunderelasjoner over tid

Generell kompetanse

Studenten

- kan formidle relevante problemstillinger og løsninger om utfordringer virksomheten har når det gjelder å knytte relasjoner og lojalitet til sine kunder, medarbeidere og partnere, samt ivareta et økt fokus på etiske problemstillinger og samfunnsansvar

Innhold

- Relasjonsperspektivet sett i lys av andre markedsperspektiver
- Kundeprosesser og kundefokus som fundament for virksomheten
- Relasjonens livssyklus
- Utvikling og ledelse av verktøy som fremmer relasjonstilknytningen til kunder og andre aktører
- Utvikle forskjellige aktiviteter i relasjonen
- Hvordan skape verdier i relasjonen til kunder og andre involverte aktører
- Hva skaper kundetilfredshet og -lojalitet

Arbeids- og undervisningsformer

Forelesninger og gruppearbeid.

Obligatoriske krav som må være godkjent før eksamen kan avlegges

Ingen.

Eksamen

2 dagers skriftlig, individuell hjemmeeksamen.

Prestasjonen vurderes med graderte bokstavkarakterer fra A-F, der E er laveste ståkarakter.

Ansvarlig avdeling

Avdeling for økonomi- og ledelsesfag

3BED300 Innovasjon og entreprenørskap

Emnekode: 3BED300

Studiepoeng: 7,5

Semester

Høst

Språk

Norsk

Krav til forkunnskaper

Ingen spesielle krav.

Læringsutbytte

Emnet skal gi kompetanse i praktisk arbeid med innovasjon og entreprenørskap i ulike virksomheter og bransjer. Begrepet innovasjon knyttes både til endringsarbeid og til nye aktiviteter i bestående virksomheter, mens entreprenørskap rettes mot kunnskap om oppstart av nye bedrifter og nye prosjekter. Ved bestått emne har studenten oppnådd følgende læringsutbytte:

Kunnskap

Studenten

- har bred teoretisk kunnskap og forståelse for arbeid med innovasjon og entreprenørskap som viktig del av dagens arbeids- og næringsliv
- har tilegnet seg forståelse for betydningen av selvutvikling og humankapital i nyskappingsprosesser
- har forståelse for viktige prosesser og arbeidsmetoder i nyskappingsarbeid, herunder produktutvikling, prosessforbedring og utvikling av markedsrelasjoner i både eksisterende og ny virksomhet

Ferdigheter

Studenten

- kan anvende faglig kunnskap i idéutvikling, kreativitet og nyskappingsarbeid
- kan knytte kunnskapen opp mot utviklingsarbeid og aktuelle case
- kan reflektere over egen faglig utøvelse i innovasjonsprosesser og entreprenørskap

Generell kompetanse

Studenten

- har kunnskaper og ferdigheter som grunnlag for en generell utviklings- og endringskompetanse
- kan reflektere over egen rolle i en gruppeprosess
- viser bevisste holdninger knyttet til å kunne håndtere endringsprosesser mer generelt

Innhold

- Innovasjon, innovasjonsprosesser og innovasjonssystemer
- Entreprenørskap og holdninger
- Kreativitet og metoder for idéutvikling og problemløsning
- Humankapitalens betydning – herunder egenutvikling, teamprosesser og selvledelse
- Deltagelse i utviklingsarbeid.

Arbeids- og undervisningsformer

Forelesninger, seminarer og gruppearbeid.

Obligatoriske krav som må være godkjent før eksamen kan avlegges

Én skriftlig gruppeoppgave og muntlig fremføring i gruppe på tre-fem personer, hvor gruppemedlemmene kommer fra minst to ulike studieprogram.

Eksamen

2 dagers skriftlig, individuell hjemmeeksamen.

Prestasjonen vurderes med graderte bokstavkarakterer fra A-F, der E er laveste ståkarakter.

Ansvarlig avdeling

Avdeling for økonomi- og ledelsesfag

3MAR300 Merkevarerledelse

Emnekode: 3MAR300

Studiepoeng: 7,5

Semester

Høst

Språk

English

Krav til forkunnskaper

Emnet 3MAR100 Markedsføringsledelse eller tilsvarende. 3MAR120 Markedskommunikasjon eller tilsvarende er anbefalt forkunnskapskrav.

Læringsutbytte

Emnet skal gi kompetanse knyttet til utvikling, ledelse og evaluering av en merkevare.

Ved bestått emne har studenten oppnådd følgende læringsutbytte:

Kunnskap

Studenten

- har kunnskap om merkebygging og merkeledelse
- forstår hva som påvirker et merkes verdi over tid
- har kjennskap til elementer som påvirker merkeidentitet og - posisjonering
- forstår sammenhengen mellom merkeledelse og markedsføring.

Ferdigheter

Studenten

- har evne til å definere, analysere og reflektere over problemstillinger knyttet til

utvikling og ledelse av et merke.

Innhold

- Innføring i merkevareledelse
- Effekter av merkevarer
- Merkeidentitet – emosjoner og personlighet
- Posisjonering
- Merkeverdi – etablering og vedlikehold
 - Kundebasert merkeverdi
 - Merkeelementer og merkeverdi
 - Markedsføring og merkeverdi
 - Merkeledelse og relasjonsmarkedsføring
- Evaluering av et merke

Arbeids- og undervisningsformer

Forelesninger, med gruppearbeid, case- og oppgaveløsning og veiledning.

Obligatoriske krav som må være godkjent før eksamen kan avlegges

Ingen.

Eksamen

Individuell semesteroppgave.

Prestasjonen vurderes med graderte bokstavkarakterer fra A-F, der E er laveste ståkarakter.

Ansvarlig avdeling

Avdeling for økonomi- og ledelsesfag

3PRA300 Ekstern praksis (Bachelor i serviceledelse og markedsføring)

Emnekode: 3PRA300

Studiepoeng: 7,5

Semester

Høst

Språk

Norsk

Krav til forkunnskaper

Gjennomført emner tilsvarende 75 studiepoeng fra Høgskolens studieplan for aktuelt bachelorstudiet.

Læringsutbytte

Emnet skal gi praktisk erfaring med arbeid i en privat eller offentlig virksomhet. Gjennom dette skal studenten øke sine kunnskaper og ferdigheter i å anvende teoriene tilegnet i studiet i praksis.

Ved bestått emne har studenten oppnådd følgende læringsutbytte:

Kunnskap

Studenten

- har kunnskap om virksomhetens arbeidsmåte
- forstår hvordan teoriene kan anvendes til utvikling og forbedring av organisasjonen

Ferdigheter

Studenten

- har evne til å identifisere, definere, analysere og reflektere over problemstillinger knyttet til praksisorganisasjonen

Innhold

Arbeidet vil være knyttet til det daglige arbeidet i virksomheten. I tillegg vil studenten arbeide med to mindre eller én større problemstilling knyttet til praksisorganisasjonen. Tema avtales med praksisverten og godkjennes av Høgskolen.

Arbeids- og undervisningsformer

Inntil 16 dagers praksis. Studentene blir fulgt opp av praksisvert.

Obligatoriske krav som må være godkjent før eksamen kan avlegges

Dokumentasjon på gjennomført praksis fra praksisorganisasjonen.

Eksamen

Individuell semesteroppgave.

Prestasjonen vurderes med bokstavkarakteren A-F, der E er laveste ståkarakter.

Ansvarlig avdeling

Avdeling for økonomi- og ledelsesfag

3BA300 Bacheloroppgave

Emnekode: 3BA300

Studiepoeng: 15

Semester

Vår

Språk

Norsk

Krav til forkunnskaper

Bestått 135 studiepoeng fra bachelorstudiet, herunder metodeemnene.

Læringsutbytte

Bacheloroppgaven er et større skriftlig arbeid, som skal gjenspeile faglig forståelse og selvstendighet. Bacheloroppgaven skal være en veiledet faglig fordypning innenfor et selvvalgt tema knyttet til studiets sentrale fagområde(r).

Ved bestått emne har studenten oppnådd følgende læringsutbytte:

Kunnskap

Studenten

- har dybdekunnskaper innen selvvalgt del av studiets sentrale fagområde(r)
- har forståelse for analytisk og metodisk arbeid, samt evne til refleksjon og systematisk / vitenskapelig vurdering

Ferdigheter

Studenten

- kan utarbeide konkrete problemstillinger av samfunnsmessig interesse innenfor

studiets fagområde

- kan identifisere og vurdere teori, litteratur og metoder som er relevant for problemstillingen, samt treffe begrunnede valg
- kan gå i dybden på avgrensede problemstillinger og utarbeide konkrete løsningsalternativer på problemet
- kan planlegge og gjennomføre empirisk datainnsamling, samt kunne analysere funnene etter vitenskapelige metoder
- kan dokumentere og formidle resultatene fra prosjektarbeidet på en systematisk / vitenskapelig måte
- kan reflektere over egen faglig utøvelse og justere denne under veiledning

Generell kompetanse

Studenten

- har innsikt i vitenskapelig redelighet og forståelse for etiske utfordringer som er relevant for problemstillingen
- har bevissthet om problemstillingens og arbeidets konsekvenser for enkeltmennesker, virksomheten og samfunnet
- har kompetanse til å planlegge og utføre en selvstendig oppgave, formulere problemstillinger og analysere disse med utgangspunkt i både teoretisk og empirisk materiale, samt å gjennomføre en oppgave på en metodisk tilfredsstillende måte

Innhold

Studentene skal formulere egne problemstillinger med utgangspunkt i emner fra bachelorstudiet, som følges opp teoretisk og metodisk gjennom veiledning. Oppgavearbeidet gjennomføres med utgangspunkt i krav til samfunnsvitenskapelig metode og retningslinjer for akademisk skriving.

Ut over å tilfredsstillende akademiske krav, kan bacheloroppgaven gjerne også være praktisk rettet og/eller ta utgangspunkt i praksisfeltets utfordringer.

Arbeids- og undervisningsformer

Studentene vil i nest siste semester bli gitt nærmere orientering om arbeidet. Arbeidet med å jobbe fram en problemstilling, valg av metode og litteratursøk starter i høstsemesteret (se obligatoriske arbeidskrav).

Bacheloroppgaven skrives av to studenter. Bare unntaksvis skriver en student bacheloroppgaven alene. Studentene får individuell og/eller gruppebasert veiledning

oppad begrenset til et fastsatt antall timer per oppgave. Formen på veiledningen avtales mellom den enkelte veileder og student, men det stilles krav til at veiledningen foregår på bakgrunn av skriftlig materiale som studentene har sendt veileder på forhånd.

Obligatoriske krav som må være godkjent før eksamen kan avlegges

- oppmøte på to oppgaveseminarer hhv i oktober og november (opplyses nærmere i høstsemesteret)
- innlevering av prosjektbeskrivelse innen 1. desember
- oppmøte på minimum en veiledningstime (veileder tildeles fra januar)
- innlevering av oppmeldingskjema innen 1. mars

Eksamen

Bacheloroppgave skrevet av to studenter, samt muntlig eksamen.

Til den muntlige høringen skal studentene presentere et forberedt innlegg basert på bacheloroppgaven, samt svare på spørsmål fra sensorene. Formen på det forberedte innlegget informeres før eksamen avvikles.

Ved bacheloroppgaven står alle deltakerne i gruppa ansvarlig for alt innhold i den skriftlige oppgaven. Muntlig eksamen kan bidra til justering av karakteren med en karakter opp eller ned individuelt.

Prestasjonen vurderes med graderte bokstavkarakterer fra A-F, der E er laveste ståkarakter.

Ansvarlig avdeling

Avdeling for økonomi- og ledelsesfag

3SER350 Informasjonsøkonomi og digitale markeder

Emnekode: 3SER350

Studiepoeng: 7,5

Semester

Vår

Språk

Norsk

Krav til forkunnskaper

3BED100 Virksomhetens økonomi eller tilsvarende.

Læringsutbytte

Ved bestått emne har studenten oppnådd følgende læringsutbytte:

Kunnskap

Studenten

- har kunnskap om grunnleggende markedsteori og samfunnsøkonomisk effektivitet
- forstår informasjon som et økonomisk gode
- har kunnskap om hvorfor manglende informasjon i et marked og spesielle forutsetninger i markeder for digitale produkter kan føre til markedssvikt, samt samfunnsøkonomiske konsekvenser av dette
- har kunnskap om grunnleggende mikroøkonomiske modeller som er spesielt relevant for å analysere digitale markeder og kan anvende disse til å belyse valg av prisstrategi, konkurransestrategi, innovasjoner og trender i markeder for digitale produkter i et samfunnsøkonomisk perspektiv
- har kjennskap til hvordan reguleringer av markeder for digitale produkter kan

begrunnes ut i fra mikroøkonomisk teori

Ferdigheter

Studenten

- kan anvende grunnleggende mikroøkonomisk teori og modeller til å drøfte praktiske og teoretiske problemer knyttet til informasjon i markeder og markeder for digitale produkter, samt foreslå begrunnede løsninger
- kan innhente informasjon og fagstoff og framstille dette for å belyse problemstillinger innenfor informasjonsøkonomi og digitale markeder

Generell kompetanse

Studenten

- kan formidle grunnleggende mikroøkonomisk teori, problemstillinger og løsninger ved hjelp av en kombinasjon av grafiske modeller og skriftlig framstilling
- kan utveksle faglige synspunkter med andre studenter og samarbeide med andre om å løse praktiske og teoretiske problemer innenfor emneområdet

Innhold

- Informasjon som et økonomisk gode
- Fullkommen konkurranse og samfunnsøkonomisk effektivitet
- Monopolistisk konkurranse, oligopol og naturlig monopol
- Prisdiskriminering
- Transaksjonskostnader
- Fastlåsing og byttekostnader
- Kollektive goder
- Nettverksøkonomi
- Samarbeid og kompatibilitet
- Konkurranseloven og Konkurransetilsynets rolle
- Grunnleggende ikke-kooperativ spillteori
- Asymmetrisk informasjon

Arbeids- og undervisningsformer

Forelesninger, gruppearbeid og selvstudier. Det gis mulighet til å få én skriftlig tilbakemelding på utkast til besvarelse av mappeoppgavene underveis i semesteret, forutsatt at utkastet er levert innen frist angitt i undervisningsplanen.

Obligatoriske krav som må være godkjent før eksamen kan avlegges

Refleksjonsnotat i gruppe om arbeidsprosessen i forbindelse med mappeoppgavene (ca. 1 side).

Eksamen

Mappe i gruppe på 2-3 studenter. Mappa består av 3 skriftlige arbeider med et samlet omfang på inntil 30 sider.

Ved gruppeeksamen står alle deltakerne i gruppa til ansvar for alt innhold i oppgaven.

Prestasjonen vurderes med graderte bokstavkarakterer fra A-F, der E er laveste ståkarakter.

Ansvarlig avdeling

Avdeling for økonomi- og ledelsesfag

3MET300 Metode og statistikk - metode 3

Emnekode: 3MET300

Studiepoeng: 7,5

Semester

Vår

Språk

Norsk

Krav til forkunnskaper

3MET100 Informasjonskompetanse og metode (Metode 1) og 3MET200 Metode og statistikk (Metode 2) eller tilsvarende.

Læringsutbytte

Emnet skal gi bred forståelse for gjennomføring av innsamling og analyse av et empirisk datamateriale i henhold til forskningsprosessen. Emnet skal gi kompetanse til å gjennomføre empiriske undersøkelser og analyser med kausalt forskningsdesign, samt mer avanserte eksplorative undersøkelser.

Ved bestått emne har studenten oppnådd følgende læringsutbytte:

Kunnskap

Studenten

- har god forståelse for samfunnsvitenskapelige problemstillinger og sammenhenger i ulike forskningsmetoder
- har kunnskap om forutsetninger for bruk av multivariate metoder
- har kunnskap om faktoranalyse og forskjellige regresjonsmetoder

Ferdigheter

Studenten

- kan gjennomføre avanserte samfunnsvitenskapelige empiriske undersøkelser
- behersker avanserte kvalitative og kvantitative metoder
- kan utvikle og organisere forskningsprosjekter, samt utvikle klare problemstillinger
- kan forstå og vurdere samfunnsvitenskapelige resultater og undersøkelser
- kan vurdere undersøkelsers pålitelighet (reliabilitet) og troverdighet (validitet)
- har forutsetninger til å bruke metodeforståelsen i andre kurs og i bacheloroppgaven, samt gi et godt grunnlag for å studere videre på master studier og gjøre analyseoppgaver i arbeidslivet.

Generell kompetanse

Studenten

- har forståelse for etiske problemstillinger rundt bruken av forskningsmetode
- kan gjøre en kritisk vurdering av egn fremgangsmåte og vurderinger rundt egen forskningspraksis, samt kritisk tolke andre undersøkelser

Innhold

- Sammenhengen i forskningsmetode, herunder forholdet mellom problemstilling, teori, metodevalg og analyse.
- Statistikkens grunnlag og forutsetninger
- Utvikle en forskningsmodell og hypoteser
- Statistiske analyseteknikker, inkludert faktoranalyse, reliabilitetstesting, enkelt, multipl regresjonsanalyse og logistisk regresjon
- Gjennomføring av en datareduksjon og -analyse innenfor kvalitative metoder
- Bruk av forskjellige kvalitative analyseteknikker, herunder empiribasert teori, caseanalyse og diskursanalyse.
- Rapportering og implementering

Arbeids- og undervisningsformer

Forelesninger og gruppearbeid. Studenten får tilgang til aktuell programvare.

Obligatoriske krav som må være godkjent før eksamen kan avlegges

To skriftlige gruppeoppgaver.

Eksamen

2 dagers individuell hjemmeeksamen.

Prestasjonen vurderes med graderte bokstavkarakterer fra A-F, der E er laveste ståkarakter.

Ansvarlig avdeling

Avdeling for økonomi- og ledelsesfag