

# Studieplan 2022/2023

## 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.

Studier er basert på ukentlig undervisning på studiested Rena. Alle skoleeksamener avlegges også på studiested Rena.

### 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, håarklipp 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 servicerelaterte 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

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. Kandidatene fra studiet vil ha kunnskaper, ferdigheter og generell kompetanse som kreves for kvalifisert og selvstendig arbeid innen service-, markedsføring- og ledelsesområdet. Utdanningen gir en bred og helhetlig tilnærming i nevnte fagområder, samt kompetanse som kreves for ytterligere spesialisering og videre læring.

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

Opptakskravet er [generell studiekompetanse](#) eller opptak på grunnlag av godkjent realkompetanse

## Y-veien

For søkere som har fullført og bestått vitnemål samt fagbrev innen service og samferdsel med fordypning innen reiselivsfag, resepsjonsfag, salgsledelse eller kontor- og administrasjonsfag kvalifiserer for opptak via Y-veien. Slike søknader registreres direkte i høgskolens lokale opptak.

## Arbeids- og undervisningsformer

Arbeids- og undervisningsformene vil veksle mellom forelesninger, praktiske øvelser individuelt og i grupper, prosjektarbeid, veiledning, plenumspresentasjoner, praksis og selvstudium. Det forventes at studentene jobber selvstendig med pensum og tilleggsstoff, samt selv organiserer seg i grupper og kollokvier for oppgaveløsning og

innleveringer. Studentene oppfordres også til å benytte seg av tilbudet om gjesteforelesninger, bedriftspresentasjoner og bedriftsbesøk i løpet av studietiden.

Det benyttes studentaktive undervisningsformer hvor studentene blir utfordret til å presentere, diskutere og reflektere over praktiske og teoretiske utfordringer innen serviceledelse og markedsføring og forelså løsning på disse. Disse arbeidsformene skal sikre at studentene oppnår læringsutbyttene både for det enkelte emne og de overordnede læringsutbyttene for studiet. Noen av læringsutbyttene kan ikke oppnås uten at studentene er tilstede og samhandler i undervisningen. Det er også læringsutbytter som ikke lar seg testen til eksamen eller innleveringsoppgaver. I spesialiseringsemnene innen serviceledelse og markedsføring er det derfor krav om obligatorisk frammøte på opp til 75 % av undervisningstimene. Kravet i det enkelte emne er nærmere beskrevet i emnebeskrivelsene.

Høgskolen jobber kontinuerlig med utvikling av arbeids- og undervisningsformer og legger vekt på studentmedvirkning i utvikling i dette arbeidet. Arbeids- og undervisningsformer vil derfor kunne endre seg i løpet av studieløpet.

Forventet arbeidsinnsats i studiet er 1500-1800 timer per studieår. Det tilsvarer 187,5-250 timer per emne på 7,5 studiepoeng.

-

## Praksis

Studentene kan velge praksisemne på 7,5 studiepoeng som valgemne i 5. semester.

## Vurderingsformer

I alle emner er det obligatoriske arbeidskrav i form av obligatoriske skriftlige arbeider og oppgavetyper som skal løses digitalt, samt muntlige presentasjoner. Det benyttes ulike eksamensformer i studiet: mappevurdering, semesteroppgaver, hjemmeeksamener og skriftlige skoleeksamener, samt bacheloroppgave med muntlig forsvare.

Det legges vekt på arbeidsformer hvor studentene må samarbeide og dermed stå til ansvar for felles resultat. Dette speiles også i arbeidskrav og eksamensformer. Det er obligatorisk frammøte til undervisning i flere av emnene i studiet. Flere av arbeidskravene skal skrives i gruppe, samt at det er gruppeeksamen i noen av emnene.

Obligatoriske arbeidskrav og eksamensform er nærmere beskrevet i den emnebeskrivelsen for det enkelte emne.

## Forskningsbasert undervisning

Undervisere på studiet tilhører et forskningsaktivt miljø, og undervisningen bygger på forskningsbasert kunnskap. Det legges stor vekt på at studentene skal lære å bygge opp akademiske tekster og studentene gis gradvis en opplæring i akademisk skriving. Både norske og internasjonale forskningsartikler inngår i litteraturen for mange av emnene. Det gis opplæring i forskningsmetode og studentene vil møte forskningsmetodiske utfordringer koblet til emner igjennom studiet, samt bacheloroppgaven.

## Internasjonalisering

Studenten kan integrere et utenlandsopphold av ett semesters varighet i løpet av studiet, nærmere bestemt i 4. semester. Aktuelle lærersteder for utenlandsopphold er de skoler Høgskolen i Innlandet til enhver tid har utvekslingsavtaler eller andre former for faglig samarbeid med. Emnevalg ved utenlandsk institusjon må oppfylle kravene i studieplanen. Det planlagte studieoppholdet skal godkjennes på forhånd av Høgskolen i Innlandet.

Alle fagdisiplinene som inngår i studiene er internasjonale forskningsfelt. Internasjonale forhold inngår som en del av virksomhetens rammebetingelser og belyses fra ulike perspektiver gjennom emnene i studiet.

Noen av de obligatoriske emnene, samt noen av valgemnene, vil undervises på engelsk. Disse emnene tilbys også til utvekslingsstudenter fra høgskolens samarbeidsinstitusjoner og studentene vil dermed ha mulighet til å ta del i et internasjonalt læringsmiljø på studiestedet.

Engelskspråklig pensum i form av internasjonale lærebøker og vitenskapelige artikler benyttes i flere av emnene hvor undervisningsspråket ellers er norsk.

-

## Studiets oppbygging og innhold

Studiet er bygd opp slik det framgår av tabellen nedenfor.

## Kull

2022

## Emneoversikt

Emnekode	Emnets navn	S.poeng	O/V *)	Studiepoeng pr. semester						
				S1(H)	S2(V)	S3(H)	S4(V)	S5(H)	S6(V)	
3MAR100 / HMAR100 / KMAR100	Markedsføring	7,5	O	7,5						
3ORG100 / RORG100 / HORG100 / KORG100	Organisasjonsforståelse	7,5	O	7,5						
3BED110 / RBED110	Innføring i bedriftsøkonomi og regnskap	7,5	O	7,5						
3SER100	Kommunikasjon og kundebehandling	7,5	O	7,5						
3SER200	Serviceledelse og kvalitet	7,5	O		7,5					
3JUS120 / RJUS120	Arbeidsrett	7,5	O		7,5					
3MAR240	Forbrukeratferd	7,5	O		7,5					
3MET100 / RMET100 / HMET100	Informasjonskompetanse og metode	7,5	O		7,5					
3LED100	Ledelse og lederrollen	7,5	O			7,5				
3MET200	Samfunnsvitenskapelig metode	7,5	O			7,5				
3SER250	Serviceloggikk	7,5	O			7,5				
3LED300 / KLED300	Strategi	7,5	O			7,5				
3MAR120	Markedskommunikasjon	7,5	O				7,5			
3MAR200	Salg og salgsledelse	7,5	V				7,5			
3LED120 / SLED120 / RLED120 / KLED120	Human Resource Management (HRM)	7,5	V				7,5			
	Valgemne 7,5 sp	7,5	V				7,5			
	Valgemne 7,5 sp	7,5	V				7,5			
3SER300	Kunderelasjoner og relasjonsledelse	7,5	O					7,5		
3BED300	Innovasjon og entreprenørskap	7,5	O					7,5		
3MET300	Kvalitativ og kvantitativ analyse	7,5	O					7,5		
3MAR300	Merkevareledelse	7,5	V					7,5		
3PRA300	Ekstern praksis (Bachelor i serviceledelse og markedsføring)	7,5	V					7,5		
3SER320	Operasjonell serviceledelse og digitalisering	7,5	O						7,5	
3SER350	Informasjonsøkonomi og digitale markeder	7,5	O						7,5	
3BA300 / 3BA302 / 3BA304 / BØK2003 / SBA300	Bacheloroppgave	15	O						15	
I 4. semester gis studenten anledning til å velge enten 3MAR200 Salg og salgsledelse eller 3LED120 Human Resource Management. Minst ett av emnene må velges inn i planen. Det andre kan tas som valgemne om man ønsker det. Studenter som er på utveksling kan få godkjent andre emner som er relevante for serviceledelse og markedsføring. I 5. semester velger studenten mellom 3PRA300 Ekstern praksis og 3MAR300 Merkevareledelse.										
				Sum:	30	30	30	30	30	30



\*) O - Obligatorisk emne, V - Valgbare emne

# Emneoversikt

## 3MAR100 / HMAR100 / KMAR100 Markedsføring

Emnekode: 3MAR100 / HMAR100 / KMAR100

Studiepoeng: 7,5

### Semester

Høst

### Språk

Norsk

### Krav til forkunnskaper

Ingen spesielle krav.

### Læringsutbytte

Ved bestått emne har studenten oppnådd følgende læringsutbytte:

#### Kunnskap

Studenten

- kan beskrive markedsføringens rolle og funksjon for å oppnå god verdiskaping
- kan gjøre rede for markedsføringsfagets utvikling, perspektiver og sentrale begreper
- kan forklare begrepene markeds-/kundeorientering og hvilken betydning disse har for virksomheter
- kan drøfte markedsplanleggingsprosessen og tilhørende begreper, teorier og

prosesser, med fokus på:

- hvordan de markedsmessige omgivelsene påvirker virksomheten
- hvordan virksomheten kan segmentere, velge målgruppe og posisjonere seg
- målsetting, overordnet strategi, bruken av ressurser og konkurransevirkemidler
- kan diskutere hvordan verdi for kunden skapes og hvordan dette påvirker kundens/brukerens lojalitet og tillitt.

## Ferdigheter

Studenten

- kan anvende teori og modeller til å drøfte og analysere virksomhetens markedsføringsutfordringer
- kan planlegge, utarbeide og vurdere en analyse av virksomhetens makromiljø, konkurransesituasjon og kunder
- kan argumentere for valg av strategiske beslutninger og markedsaktiviteter basert på markedsanalysen
- kan vurdere etiske problemstillinger og samfunnsansvar i markedsanalyser

## Generell kompetanse

- har kunnskap om forhold som påvirker etterspørsel etter virksomhetens tilbud og dermed virksomhetens inntekter

## Innhold

- Markedsføringens begreper og perspektiver, nasjonalt og internasjonalt
- Markeds- og kundeorientering
- Kjøpsatferd på bedrifts- og forbrukermarked
- Strategi og markedsplanleggingsprosessen
- Segmentering, målgruppeutvalgelse og posisjonering
- Markedsstrategier og bruk av konkurransevirkemidler
- Utvikling av et markedstilbud og merkevarebygging
- Markedsetikk og samfunnsansvar
- Digital markedsføring

## Arbeids- og undervisningsformer

Forelesninger, selvstendig arbeid og oppgaveløsning i grupper.

## **Obligatoriske krav som må være godkjent før eksamen kan avlegges**

Det er 1-3 arbeidskrav i emnet. Arbeidskravene vil kunne bestå av multiple choice og/eller skriftlig innlevering. Antall arbeidskrav og formen på disse opplyses høgskolens læringsplattform ved emnet start.

## **Eksamen**

Fem-timers skriftlig, individuell hjemmeeksamen.

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

## **Tillatte hjelpemidler til eksamen**

Alle hjelpemidler tillatt.

## **Ansvarlig fakultet**

Handelshøgskolen Innlandet - Fakultet for økonomi og samfunnsvitenskap

# 3ORG100 / RORG100 / HORG 100 / KORG100 Organisasjonsforståelse

Emnekode: 3ORG100 / RORG100 / HORG 100 / KORG100

Studiepoeng: 7,5

## Semester

Høst / Vår

Vårsemester for Bachelor i bærekraftsøkonomi. Høstsemester for øvrige studier.

## Språk

Norsk

## Krav til forkunnskaper

Ingen spesielle

## Læringsutbytte

Ved bestått emne har studenten oppnådd følgende læringsutbytte:

### Kunnskap

Studenten

- kan gjøre rede for grunnleggende organisasjonsprosesser som målsettings-, beslutnings-, kommunikasjons- og informasjonsprosesser
- kan gjøre rede for teorier for organisasjonskultur, samt og makt og konflikter i organisasjoner
- kan gjøre rede for sentrale motivasjons- og belønningsteorier
- kan gjøre rede for ulike teorier om læring og endring på individnivå og organisasjonsnivå
- kan beskrive ulike teorier om ledelse
- kan gjøre rede for sammenhenger mellom organisasjonen og dens interesser

og omgivelser

## Ferdigheter

Studenten

- kan anvende ulike teoretiske tilnæringer og perspektiver for å forstå organisasjoners virkemåter
- kan drøfte og analysere typiske organisatoriske problemer og dilemmaer, samt foreslår løsninger på disse
- kan diskutere organisasjonstemaer på en systematisk måte

## Generell kompetanse

Studenten

- kan reflektere selvstendig om hvordan organisasjoner fungerer
- kan vurdere organisasjonsmessige løsninger, prioriteringer og beslutninger på et selvstendig faglig grunnlag

## 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, gruppearbeid med diskusjon av case for å koble teori og praksis.

## Obligatoriske krav som må være godkjent før eksamen kan avlegges

Det er arbeidskrav i emnet. Form, omfang, antall og gjennomføringsmåte fastsettes for det enkelte semester og kunngjøres ved semesterstart.

## **Eksamen**

4 timers skriftlig, individuell skoleeksamen. Prestasjonen vurderes med graderte bokstavkarakterer fra A-F, der E er laveste ståkarakter.

## **Tillatte hjelpemidler til eksamen**

Ingen.

## **Ansvarlig fakultet**

Handelshøgskolen Innlandet - Fakultet for økonomi og samfunnsvitenskap

# 3BED110 / RBED110 Innføring i bedriftsøkonomi og regnskap

Emnekode: 3BED110 / RBED110

Studiepoeng: 7,5

## Semester

Høst

## Språk

Norsk

## Krav til forkunnskaper

Ingen spesielle krav.

## Læringsutbytte

Ved bestått emne har studenten oppnådd følgende læringsutbytte:

### Kunnskap

Studenten

- har kjennskap til regnskapets oppbygging og presentasjonsform
- har grunnleggende forståelse for regnskapstallene og hvordan de kan analyseres
- har kunnskap om kostnadsbegrepet og kostnadenes variabilitet
- har kjennskap til kalkyler og ulike metoder for prissetting
- har kjennskap til budsjettering og finansiering

### Ferdigheter

Studenten

- kan gjennomføre enkle regnskapsanalyser
- kan utarbeide enkle kalkyler for bedrifter i ulike bransjer



- kan gjennomføre enkle bedriftsøkonomiske analyser for virksomheter i ulike bransjer
- kan utarbeide enkle budsjetter for virksomheten

### **Generell kompetanse**

Studenten

- har basisferdigheter i bruk av regneark innenfor bedriftsøkonomi og regnskap

## **Innhold**

- Virksomhetens regnskap
- Analyse av regnskapet
- Prissetting og kalkyler
- Personaløkonomi
- Bedriftsøkonomiske analyser
- Budsjett
- Finansiering

## **Arbeids- og undervisningsformer**

Undervisningen består av forelesninger og oppgaveløsning.

## **Obligatoriske krav som må være godkjent før eksamen kan avlegges**

To innleveringer.

## **Eksamen**

6 timers skriftlig, individuell hjemmeksamen.

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

## **Tillatte hjelpemidler til eksamen**

Alle hjelpemidler tillatt.

## **Ansvarlig fakultet**

Handelshøgskolen Innlandet - Fakultet for økonomi og samfunnsvitenskap

# 3SER100 Kommunikasjon og kundebehandling

Emnekode: 3SER100

Studiepoeng: 7,5

## Semester

Høst

## Språk

Norsk

## Krav til forkunnskaper

Ingen spesielle krav

## 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
- har kunnskap om hvordan ansatte kan forberde sin kommunikasjon og kundebehandling

### Ferdigheter

Studenten

- kan gjenkjenne og analysere problemstillinger knyttet til planlegging, tilrettelegging og gjennomføring av kunde-/brukerservice, samt samhandling med ansatte og kunder/bruker
- kan reflektere over egen faglig utøvelse innen kommunikasjon og kundebehandling og justere denne under veiledning
- kan finne, vurdere og henvise til informasjon og fagstoff og knytte dette til en problemstilling som er relevant for kommunikasjon og kundebehandling av førstelinjeansatte

## Generell kompetanse

### Studenten

- har et reflektert forhold til service og kunde-/brukerrelatert samhandling
- har kjennskap til krav til akademiske tekster og anvende grunnleggende prinsipper for akademisk skriving i tekster knyttet til kommunikasjon og kundebehandling
- kan planlegge og gjennomføre arbeidsoppgaver som deltaker i gruppe knyttet til kommunikasjon og kundebehandling.
- kan presentere sentralt fagstoff samt problemstillinger og løsninger om temaer/forhold som hører til kommunikasjon og kundebehandling både skriftlig, muntlig og gjennom andre relevante uttrykksformer.
- kan utveksle synspunkter med andre med bakgrunn innenfor fagområdet og delta i diskusjoner om utvikling av god praksis av førstelinjeansatte ved møtet med kunden/brukeren

## Innhold

- Sannhetens øyeblikk ved møtet ansatt og kunde
- Servicekvalitet fra et kundeperspektiv
- Den ansattes og kundens rolle i sannhetens øyeblikk
- Verbal, og ikke verbal kommunikasjon
- Tverrkulturell kommunikasjon
- Bruk av lytteteknikker
- Håndtering av vanskelige kunder
- Tillit og lojalitet
- Medarbeidertilfredshet og servicekultur
- Ledelse og motivasjon av førstelinjeansatte

## Arbeids- og undervisningsformer

Forelesninger, gruppearbeid, presentasjoner og selvstudium.

Det anvendes studentaktive undervisningsformer hvor studentene blir utfordret til å presentere, diskutere og reflektere over teori og bruke den for å belyse og presentere løsninger på praktiske og teoretiske problemer innenfor kommunikasjon og kundebehandling. Emnet har læringsutbytter som ikke kan oppnås uten å delta i den organiserte undervisningen eller testes til eksamen. Det er derfor obligatorisk frammøte i emnet.

## Obligatoriske krav som må være godkjent før eksamen kan avlegges

- Deltakelse i workshop i akademisk skriving som forberedelse til innleveringsoppgavene.
- Det er oppmøteplikt til 75 % av alle øvrige underviste timer (forelesninger ihht. Undervisningsplan), herunder den første forelesningen.
- 5-6 innleveringsoppgaver, i gruppe på opp til fire studenter. Tilbakemelding på arbeidene vil variere mellom skriftlig medstudentrespons, muntlig tilbakemelding i undervisningen og skriftlige tilbakemeldinger.

## Eksamen

2 dagers skriftlig, individuell hjemmeeksamen.

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

## Tillatte hjelpemidler til eksamen

Alle.

## Ansvarlig fakultet

Handelshøgskolen Innlandet - Fakultet for økonomi og samfunnsvitenskap

# 3SER200 Serviceledelse og kvalitet

Emnekode: 3SER200

Studiepoeng: 7,5

## Semester

Vår

## Språk

Norsk

## Krav til forkunnskaper

Ingen spesielle krav.

## Læringsutbytte

Ved bestatt emne har studenten oppnadd følgende læringsutbytte:

### Kunnskap

Studenten

- kjenner til hovedforskjellene mellom produkter og tjenester
- har kunnskap om hva som menes med kvalitet i serviceledelse
- har kunnskap om sentrale forhold som påvirker servicekvaliteten internt i organisasjonen og dets betydning for kundenes forventninger og opplevelse
- har kunnskap om hva som menes med begrepet kundetilfredshet og ulike måter å måle kundetilfredshet på
- har kunnskap om den viktige rollen ansatte har i tjenestevirksomheter
- kjenner til ulike forhold som bidrar til relasjonsbygging til kundene

### Ferdigheter

Studenten

- kan 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
- kan reflektere over egen faglig utøvelse i serviceledelse og kvalitet
- kan finne, vurdere og henvise til informasjon og fagstoff og knytte dette til en problemstilling som er relevant for emnet serviceledelse og kvalitet

## Generell kompetanse

### Studenten

- 
- kan planlegge og gjennomføre arbeidsoppgaver som deltaker i gruppe knyttet til emnet serviceledelse og kvalitet.
- kan presentere sentralt fagstoff samt problemstillinger og løsninger om temaer/forhold som hører til emnet serviceledelse og kvalitet, både skriftlig og muntlig
- kan utveksle synspunkter med andre med bakgrunn innenfor fagområdet serviceledelse og kvalitet og delta i diskusjoner om utvikling av god praksis relatert til emnet serviceledelse og kvalitet

## Innhold

- Gapmodellen for servicekvalitet
- Kundens forventninger og opplevelse
- Relasjonsbyggende kundetiltak
- Klagehandtering og servicegarantier
- Fysiske omgivelser og servicekvalitet
- De ansattes rolle i serviceleveransen
- Kundens rolle i serviceleveransen
- Teknologi og servicekvalitet
- Integreert serviceledelse
- Serviceprosesser og servicekvalitet
- Servicekvalitet og kundetilfredshet

## Arbeids- og undervisningsformer

Forelesninger, case- og oppgaveløsning, gruppearbeid og presentasjoner.

Det anvendes studentaktive undervisningsformer hvor studentene blir utfordret til å presentere, diskutere og reflektere over teori og bruke den for å belyse- og presentere løsninger på praktiske og teoretiske problemer innen serviceledelse og kvalitet. Emnet

har læringsutbytter som ikke kan oppnås uten å delta i den organiserte undervisningen eller testes til eksamen. Det er derfor obligatorisk frammøte i emnet.

## Obligatoriske krav som må være godkjent før eksamen kan avlegges

- Obligatorisk frammøte til 75 % av alle alle underviste timer (forelesninger ihht. undervisningsplan).
- 5-6 skriftlige innleveringsoppgaver, i gruppe på inntil fire personer. Tilbakemelding på arbeidene vil variere mellom skriftlig medstudentrespons, muntlig tilbakemelding i undervisningen og skriftlig tilbakemelding.

## Eksamen

2 dagers skriftlig, individuell hjemmeeksamen.

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

## Tillatte hjelpemidler til eksamen

Alle

## Ansvarlig fakultet

Handelshøgskolen Innlandet - Fakultet for økonomi og samfunnsvitenskap



# 3JUS120 / RJUS120 Arbeidsrett

Emnekode: 3JUS120 / RJUS120

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 fakultet

Handelshøgskolen Innlandet - Fakultet for økonomi og samfunnsvitenskap

# 3MAR240 Forbrukeratferd

Emnekode: 3MAR240

Studiepoeng: 7,5

## Semester

Vår

## Språk

English

## Krav til forkunnskaper

3MAR100 Markedsføring eller tilsvarende.

## Læringsutbytte

Ved bestått emne har studenten oppnådd følgende læringsutbytte:

### Kunnskap

Studenten

- har kunnskap om ulike teorier og modeller innen forbrukeratferd
- kjenner til beslutningssituasjoner en forbruker kan være i
- har kunnskap om hvilken beslutningsprosess som ligger bak valg og kjøp av varer og tjenester
- kjenner til ulike typer behov for produkter og tjenester

### Ferdigheter

Studenten

- kan benytte ulike teorier og modeller for å forstå forbrukernes

beslutningsprosesser som leder frem til forbrukerens valg av et produkt eller en tjeneste

- kan stille kritiske spørsmål til, og reflektere over sentrale forutsetninger og antakelser innenfor fagområdet forbrukeratferd
- kan reflektere over egen faglig utøvelse innen forbrukeratferd og justere denne under veiledning
- kan finne, vurdere og henvise til informasjon og fagstoff og knytte dette til en problemstilling som er relevant for forbrukeratferd

## Generell kompetanse

Studenten

- kan planlegge og gjennomføre arbeidsoppgaver som deltaker i gruppe knyttet til forbrukeratferd
- kan presentere sentralt fagstoff samt problemstillinger og løsninger om temaer/forhold innenfor forbrukeratferd både skriftlig og muntlig
- kan utveksle synspunkter med andre med bakgrunn innenfor fagområdet og delta i diskusjoner om utvikling av god praksis og løsninger innenfor forbrukeratferd

## 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, gruppearbeid, presentasjoner og selvstudium.

Det legges opp til delaktig undervisning hvor studentene blir utfordret til å presentere, diskutere og reflektere over teori og bruke den for å belyse og presentere løsninger på praktiske og teoretiske problemer knyttet til forskjellige forhold innenfor forbrukeratferd. Disse kan bestå av både individuelle oppgaver og gruppeoppgaver, samt diskusjoner omkring semesteroppgaven, som gjennomføres i forelesningene. Det vil bli satt av tid til

veiledning av semesteroppgaven. Emnet har læringsutbytter som ikke kan nås uten deltakelse i den organiserte undervisningen eller testes til eksamen. Det er derfor obligatorisk frammøte i emnet.

## Obligatoriske krav som må være godkjent før eksamen kan avlegges

- Det er obligatorisk frammøte til 75 % av alle underviste timer (forelesninger ihht. undervisningsplan).
- 5-6 skriftlige innleveringer, hvorav delinnleveringene til semesteroppgave inngår som 2-3 av disse. Tilbakemelding på arbeidene vil variere mellom skriftlig medstudentrespons, muntlig tilbakemelding i undervisningen og skriftlig tilbakemelding.

## Eksamen

Skriftlig semesteroppgave i gruppe på inntil fire studenter.

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

## Tillatte hjelpemidler til eksamen

Alle.

## Ansvarlig fakultet

Handelshøgskolen Innlandet - Fakultet for økonomi og samfunnsvitenskap

# 3MET100 / RMET100 / HMET100

## Informasjonskompetanse og metode

Emnekode: 3MET100 / RMET100 / HMET100

Studiepoeng: 7,5

### Semester

Vår

### Språk

Norsk

### Krav til forkunnskaper

Ingen spesielle krav.

### Læringsutbytte

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

- kjenner til forskningens vitenskapsteoretiske grunnlag og problemstillinger

## Ferdigheter

### Studenten

- 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

- har innsikt i 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
- Referanseteknikk
- 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 skriftlig hjemmeeksamen i gruppe på inntil tre personer.

Ved gruppeeksamen står alle deltakerne i gruppa til ansvar for alt innholdet i oppgaven. Prestasjonen vurderes med graderte bokstavkarakterer fra A-F, der E er laveste ståkarakter.

## **Tillatte hjelpemidler til eksamen**

## **Ansvarlig fakultet**

Handelshøgskolen Innlandet - Fakultet for økonomi og samfunnsvitenskap

# 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

48 timers skriftlig, individuell hjemmeeksamen.

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

## Ansvarlig fakultet

Handelshøgskolen Innlandet - Fakultet for økonomi og samfunnsvitenskap

# 3MET200 Samfunnsvitenskapelig metode

Emnekode: 3MET200

Studiepoeng: 7,5

## Semester

Høst

## Språk

Norsk

## Krav til forkunnskaper

Ingen spesielle krav.

## Læringsutbytte

Ved bestått emne har studenten oppnådd følgende læringsutbytte:

### Kunnskap

Studenten

- kan beskrive de ulike fasene i et typisk forskningsprosjekt
- kan forklare forholdet mellom teori, empiri og data
- kan redegjøre for heholdsvis kvalitative og kvantitative forskningsdesig og hvordan de kan kombineres
- kan redegjøre for grunnleggende kvalitative og kvantitative datainnsamlingsmetoder
- kan gjøre rede for grunnleggende kvalitative og kvantitative analysemetoder og beskrive hvordan programvare kan benyttes i analyser
- kan reflektere over begrepene samfunnsvitenskap og samfunnsvitenskapelige forskningsmetoder

## Ferdigheter

Studenten

- kan formulere en problemstilling, samt avgrense og definere nøkkelbegreper
- kan beskrive og eksemplifisere et forskningsprosjekt innenfor den kvantitative forskningstradisjonen
- kan gjennomføre grunnleggende kvantitativ datainnsamling
- kan anvende utvalgte statistiske metoder i en kvantitativ analyse
- kan beskrive og eksemplifisere et forskningsprosjekt innen den kvalitative forskningstradisjonen
- kan gjennomføre grunnleggende kvalitativ datainnsamling
- kan gjennomføre grunnleggende kvalitativ dataanalyse

## Generell kompetanse

Studenten

- kan vurdere om et forskningsprosjekt er meldepliktig til personvernombudet for forskning
- kan vurdere metodevalg, metodebruk og sammenhengen mellom metode og konklusjoner i ulike faglige framstillinger, vitenskapelige og populærvitenskapelige
- har metodefaglig grunnlag for å kunne gjennomføres et akademisk prosjekt på bachelornivå, f.eks. en bacheloroppgave

## Innhold

- 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
- Statistisk analyse og signifikanstesting
- Intervjuteknikker og tekstanalyse
- Perspektiver på samfunnsvitenskapelig forskning

## Arbeids- og undervisningsformer

Forelesninger, demonstrasjon av statistikkprogram og statistiske analyser, øvelser i bruk av programvare og oppgaveløsning.

**Obligatoriske krav som må være godkjent før eksamen kan**

## avlegges

- En skriftlig oppgave i kvalitativ metode.
- En skriftlig oppgave i kvantitativ metode.

## Eksamen

4 timers individuell, skriftlig eksamen. Prestasjonen vurderes med graderte bokstavkarakterer fra A-F, der E er laveste ståkarakter.

## Tillatte hjelpemidler til eksamen

Kalkulator i tråd med retningslinjer for kalkulatorbruk på de økonomisk/ administrative studiene ved Høgskolen i Handelshøgskolen Innlandet – Fakultet for økonomi og samfunnsvitenskap. Oppdaterte retningslinjer foreligger og formidles til studentene ved oppstart av hvert studieår.

## Ansvarlig fakultet

Handelshøgskolen Innlandet - Fakultet for økonomi og samfunnsvitenskap

# 3SER250 Servicelogikk

Emnekode: 3SER250

Studiepoeng: 7,5

## Semester

Høst

## Språk

Norsk

## Krav til forkunnskaper

3MAR100 Markedsføring eller tilsvarende.

## Læringsutbytte

Studenten skal ha innsikt i perspektivet tjenestelogikk og fenomenet tjenestegjøring, samt forstå konsekvensene de har for en virksomhets salg og markedsføring.

Ved bestått emne har studenten oppnådd følgende læringsutbytte:

### Kunnskap

Studenten

- kan forklare sentrale perspektiver, begreper, modeller og teorier relatert til tjenestegjøring, samt tjenestelogisk salg og markedsføring.
- kan gjøre rede for hvordan tjenestelogikk og tjenestegjøring påvirker virksomhetens tilnærming til markedsføring, salg og innovasjon.
- kan gjøre rede for den strategiske betydningen tjenestegjøring og tjenestelogisk tilnærming har for bedriftens verdiskaping med kunden.

### Ferdigheter

Studenten

- kan tolke og drøfte teorier, begreper og modeller relatert til tjenestegjøring og tjenestelogikk fra et salgs- og markedsføringsperspektiv.
- kan gjøre rede for og reflektere rundt effekter av tjenestegjøring samt tjenestelogikk.
- kan vurdere, analysere og drøfte problemstillinger relatert til tjenestegjøring og tjenestelogikk.
- kan søke etter, samle inn, vurdere, integrere og presentere vitenskapelige verk om tjenestegjøring, tjenestelogikk og tjenesteinnovasjon.
- kan produsere og presentere arbeider som følger akademiske krav.

## Generell kompetanse

Studenten

- har kompetanse til å anvende teori om tjenestegjøring og tjenestelogikk, og med det påvirke virksomheters salg, markedsføring og verdiskaping.

## Innhold

- Sentrale begreper relatert til tjenestegjøring og tjenestelogisk salg og markedsføring
- Perspektiver på verdiskaping
- Forretningsloggikkens rolle og implikasjoner i forhold til bedriftens verdiskaping
- Verdisamskaping og dens betydning for verdiskaping og innovasjon fra et salg og markedsføringsperspektiv
- Tjenestegjøring og utvikling av kundeorienterte løsninger, forretnings- og inntektsmodeller

## Arbeids- og undervisningsformer

Studentaktive samlinger, studentpresentasjoner, gruppediskusjoner, gruppearbeid, case- og oppgaveløsning, presentasjoner og selvstudium. Undervisningen er samlingsbasert.

Det legges opp til studentaktive undervisningsformer hvor studentene blir utfordret til å presentere, diskutere og reflektere over teori, begrep og modeller i pensum. Fokus skal være på å belyse og presentere løsninger på praktiske og teoretiske problemer innenfor servicelogikk. Emnet har læringsutbytter som ikke kan oppnås uten å delta i den organiserte undervisningen eller testes til eksamen. Det er derfor obligatorisk frammøte til deler av emnet.



## Obligatoriske krav som må være godkjent før eksamen kan avlegges

- Det er obligatorisk oppmøte til den første forelesningen.
- I tillegg er det obligatorisk oppmøte til to eller tre muntlige presentasjoner knyttet til arbeidskrav.

Arbeidskravene må være godkjente for at studenten kan meldes opp til eksamen.

Antall arbeidskrav, type oppgaver og frister opplyses på høgskolens læringsplattform ved emnets oppstart.

## Eksamen

2 dagers hjemmeeksamen i grupper med inntil tre personer.

Ved gruppeeksamen er alle deltakerne i gruppa ansvarlige for innholdet i oppgaven.

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

## Ansvarlig fakultet

Handelshøgskolen Innlandet - Fakultet for økonomi og samfunnsvitenskap

# 3LED300 / KLED300 Strategi

Emnekode: 3LED300 / KLED300

Studiepoeng: 7,5

## Semester

Høst

## Språk

Norsk (engelsk ved behov)

## Krav til forkunnskaper

Anbefalte forkunnskaper: 3/S/HMAR100 Markedsføring og 3/S/H/R/KORG100 Organisasjonsforståelse eller tilsvarende

## Læringsutbytte

Ved bestått emne har studenten oppnådd følgende læringsutbytte:

### Kunnskap

Studenten

- kan gjøre rede for strategibegrepet i et historisk perspektiv
- kan drøfte og anvende strategibegrepet
- kan beskrive den strategiske planleggingsprosessen og generiske strategier
- kan forklare fundamentale teorier, modeller og analytiske verktøy brukt i strategisk analyse
- kan gjøre rede for hvordan strategier kan bidra til å nå mål om verdiskaping, effektivitet og lønnsomhet
- kan gjøre rede for strategi i dynamiske omgivelser og kjenner til nyere strategisk praksis

### Ferdigheter

Studenten

- kan gjennomføre en grunnleggende strategisk analyse for en virksomhetsenhet med fokus på omgivelses- og markedsfaktorer og virksomhetens interne ressurser
- kan drøfte sammenhengen mellom strategi og andre økonomi- og ledelsesfag
- kan innhente og anvende relevant informasjon fra varierte kilder for å belyse bedriftens konkurransesituasjon og forhold i bransjen

### **Generell kompetanse**

#### Studenten

- kan vurdere etiske problemstillinger og vise til samfunnsansvar i forbindelse med virksomhetens strategiske beslutninger
- kan samarbeide med andre i en strategiprosess og kommunisere resultatene på det til enhver tid gjeldende undervisningsspråk
- kan delta i drøfting av strategisk analyse i en virksomhet, evaluere alternativer og gi anbefalinger om strategiske valg.

### **Innhold**

- Strategibegrepet i et historisk perspektiv
- Strategisk planlegging, analyse og ledelse
- Ekstern analyse
- Intern analyse
- Generiske strategier, posisjonering og profilering
- Strategisk valg og implementering
- Virksomhetens samfunnsansvar
- Nyere strategisk praksis

### **Arbeids- og undervisningsformer**

Forelesninger, oppgaveløsinger, gruppearbeid, seminarer, diskusjoner og presentasjoner.

### **Obligatoriske krav som må være godkjent før eksamen kan avlegges**

Det er 1-3 arbeidskrav i emnet. Arbeidskravene vil kunne bestå av multiple choice og/eller skriftlig innlevering. Antall arbeidskrav og formen på disse opplyses i høgskolens læringsplattform ved emnets start.

## **Eksamen**

4 timers skriftlig, individuell skoleeksamen. Prestasjonen vurderes med graderte bokstavkarakterer fra A-F, der E er laveste ståkarakter.

## **Tillatte hjelpemidler til eksamen**

Ingen.

## **Ansvarlig fakultet**

Handelshøgskolen Innlandet - Fakultet for økonomi og samfunnsvitenskap

# 3MAR120 Markedskommunikasjon

Emnekode: 3MAR120

Studiepoeng: 7,5

## Semester

Vår

## Språk

Norsk (engelsk ved behov)

## Krav til forkunnskaper

3MAR100 Markedsføring eller tilsvarende må være fullført og bestått.

## Læringsutbytte

### Kunnskap

Studenten

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

### Ferdigheter

Studenten

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

- kan reflektere over egen faglig utøvelse innen markedskommunikasjon og justere denne under veiledning
- kan finne, vurdere og henvise til informasjon og fagstoff og knytte dette til en problemstilling som er relevant for markedskommunikasjon

## Generell kompetanse

### Studenten

- kan planlegge og gjennomføre arbeidsoppgaver som deltaker i gruppe knyttet til markedskommunikasjon
- kan presentere sentralt fagstoff samt problemstillinger og løsninger om temaer/forhold som hører til markedskommunikasjon både skriftlig, muntlig og gjennom andre relevante uttrykksformer
- kan utveksle synspunkter med andre med bakgrunn innenfor fagområdet og delta i diskusjoner om utvikling av god praksis og løsninger innen markedskommunikasjon

## 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
- Integreert markedskommunikasjon/integreert kommunikasjonsplanlegging
- Internasjonal markedskommunikasjon

## Arbeids- og undervisningsformer

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

Det legges opp til delaktig undervisning hvor studentene blir utfordret til å presentere, diskutere og reflektere over teori og bruke den for å belyse - og presentere løsning på ulike problemer knyttet til forskjellige forhold innenfor markedskommunikasjon. Disse kan bestå av både individuelle oppgaver og gruppeoppgaver, samt diskusjoner omkring innleveringsoppgaven (obligatorisk arbeidskrav), som gjennomføres i forelesningene. Emnet har læringsutbytter som ikke kan oppnås uten deltakelse i den organiserte undervisningen eller testes til eksamen. Det er derfor obligatorisk frammøte i emnet.

## Obligatoriske krav som må være godkjent før eksamen kan avlegges

- Det er obligatorisk frammøte til 75 % av alle underviste timer (forelesninger ihht. undervisningsplan).
- 5-6 innleveringsoppgaver, i gruppe på inntil fire personer. Tilbakemelding på arbeidene vil variere mellom skriftlig medstudentrespons, muntlig tilbakemelding i undervisningen og skriftlig tilbakemelding.

## Eksamen

4 timers skriftlig, individuell skoleeksamen.

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

## Tillatte hjelpemidler til eksamen

Ingen.

## Ansvarlig fakultet

Handelshøgskolen Innlandet - Fakultet for økonomi og samfunnsvitenskap

# 3MAR200 Salg og salgsledelse

**Emnekode: 3MAR200**

**Studiepoeng: 7,5**

## **Semester**

Vår

## **Språk**

Norsk

## **Krav til forkunnskaper**

Ingen spesielle krav.

## **Læringsutbytte**

Emnet skal gi kunnskaper og ferdigheter å arbeide med personlig salg samt å lede et salgsteam eller en salgsavdeling.

Ved bestått emne har studenten oppnådd følgende læringsutbytte:

### **Kunnskap**

Studenten

- kjenner til sammenhengen mellom salg og markedsføring
- har kunnskap om salgsteknikker
- forstå hvordan planlegge, gjennomføre og evaluere salgsprosessen
- ha kunnskap om oppgaver som hører til salgsledelse

### **Ferdigheter**

Studenten

- har evne til å definere, analysere og reflektere over oppgavene som hører til



salgsledelse.

- kan anvende forskjellige salgsteknikker og presentasjonsteknikker.
- kan bruke verktøy innen salgsstyring og -kontroll.

## Innhold

- Salg:
  - Salgets prosesser
  - Salgsteknikker
  - Innvendingsmetoder
  - Avslutningsmetoder
  - Presentasjons- og demonstrasjonsteknikker
  - Planlegging
  - Styring, kontroll og kvalitetssikring
  - Key-account-management og relasjonsbygging
- Salgsledelse:
  - Rekruttering og valg av selgere
  - Trening og utvikling av salgsstyrken
  - Veiledning og ledelse av den enkelte selgeren
  - Motivasjon og belønning av salgsstyrken
  - Resultat- og prestasjonsstyring
  - CRM og (butikk)datasystemer

## Arbeids- og undervisningsformer

Forelesninger, med gruppearbeid, case- og oppgaveløsning.

## Obligatoriske krav som må være godkjent før eksamen kan avlegges

- En skriftlig innleveringsoppgave i gruppe på inntil fire personer.
- En muntlig presentasjon 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 fakultet

Handelshøgskolen Innlandet - Fakultet for økonomi og samfunnsvitenskap

# 3LED120 / SLED120 / RLED120 / KLED120 Human Resource Management (HRM)

Emnekode: 3LED120 / SLED120 / RLED120 / KLED120

Studiepoeng: 7,5

## Semester

Vår

## Språk

Norsk

## Krav til forkunnskaper

Emnet 3ORG100/RORG100/SORG100/KORG100 Organisasjonsforståelse eller tilsvarende må være fullført og bestått.

## Læringsutbytte

Ved bestått emne har studenten oppnådd følgende læringsutbytte:

### Kunnskap

Studenten

- har kunnskap om teorier innen personal- og kompetanseledelse
- har kunnskap om best practice og beste tilpasning HRM (Human Resource Management)
- har kunnskap om hvordan personal- og kompetanseledelse kan utvikles til å bli en strategisk ressurs i virksomheter

### Ferdigheter

## Studenten

- kan definere, analysere og planlegge målrettet utvikling av personalressurser innenfor ulike typer virksomheter
- kan planlegge, rekruttere, utvikle, anvende og belønne menneskelige ressurser innenfor ulike typer virksomheter
- kan hovedtrekkene i HRM-praksiser for økte ferdigheter, motivasjon og bemyndigelse

## Generell kompetanse

### Studenten

- har kompetanse i mellommenneskelige rammefaktorer for personalledelse og yrkesetiske problemstillinger

## Innhold

- Strategisk ledelse av menneskelige ressurser
- Personalplanlegging, rekruttering og avvikling av personale
- Kompetanseutvikling og læring
- Belønning
- Arbeidsmiljø
- Jobbtilfredshet, motivasjon og ytelse
- Ledelsesbasert coaching og selvledelse
- Etikk, verdibasert ledelse og personalpolitikk

## Arbeids- og undervisningsformer

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

## Obligatoriske krav som må være godkjent før eksamen kan avlegges

En skriftlig innleveringsoppgave som løses individuelt, eller i gruppe på inntil 3 personer.

## Eksamen

48 timers skriftlig, individuell hjemmeeksamen.

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

## **Ansvarlig fakultet**

Handelshøgskolen Innlandet - Fakultet for økonomi og samfunnsvitenskap

# 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 fakultet**

Handelshøgskolen Innlandet - Fakultet for økonomi og samfunnsvitenskap

# 3SER300 Kunderelasjoner og relasjonsledelse

Emnekode: 3SER300

Studiepoeng: 7,5

## Semester

Høst

## Språk

Norsk

## Krav til forkunnskaper

3MAR100 Markedsføring og 3SER200 Serviceledelse og kvalitet eller tilsvarende.

## Læringsutbytte

### Kunnskap

Studenten

- har kunnskap om hvordan å organisere kunderelasjonene slik at de blir en kilde til komparative fortrinn for bedriften
- har kunnskap om hvordan å tiltrekke seg, å beholde vedlikeholde og å øke kundemassen
- har kunnskap om modeller og verktøy innenfor relasjonsmarkedsføring, som er blitt utviklet for å håndtere utfordringene i forbindelse med å skape et lojalt og lønnsomt kundegrunnlag

### Ferdigheter

Studenten



- kan anvende verktøy for å imøtekomme og å håndtere tjenesteytende bedrifters utfordringer når det gjelder å knytte relasjoner til kunder
- kan reflektere over egen faglig utøvelse av kunderelasjonsledelse
- kan finne, vurdere og henvise til informasjon og fagstoff og knytte dette til en problemstilling som er relevant for emnet kunderelasjoner og relasjonsledelse

## Generell kompetanse

### Studenten

- kan presentere sentralt fagstoff samt formidle relevante problemstillinger og løsninger både skriftlig og muntlig om utfordringer virksomheten har knyttet til kunderelasjoner og lojalitet
- kan ivareta etiske problemstillinger og samfunnsansvar i forbindelse med utvikling, implementering og administrasjon av strategisk og operasjonell kunderelasjonsledelse
- kan utveksle synspunkter med andre med bakgrunn innenfor fagområdet og delta i diskusjoner om utvikling av kunderelasjoner og relasjonsledelse

## 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, gruppearbeid, presentasjoner og selvstudium.

Det legges opp til studentaktive undervisningsformer hvor studentene blir utfordret til å presentere, diskutere og reflektere over teori og bruke den for å belyse og presentere løsninger på praktiske og teoretiske problemer innenfor kunderelasjoner og kunderelasjonsledelse. Emnet har læringsutbytter som ikke kan oppnås uten å delta i den organiserte undervisningen eller testes til eksamen. Det er derfor obligatorisk fram møte i emnet.

## Obligatoriske krav som må være godkjent før eksamen kan avlegges

- Obligatorisk frammøte til 75% av alle underviste timer (ihht. undervisningsplan).
- 4 innleveringsoppgaver, i grupper på opp til fire studenter. Tilbakemelding på arbeidene vil variere mellom skriftlig medstudentrespons, muntlig tilbakemelding i undervisning og skriftlig tilbakemelding.

## Eksamen

2 dagers skriftlig, individuell hjemmeeksamen.

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

## Tillatte hjelpemidler til eksamen

Alle.

## Ansvarlig fakultet

Handelshøgskolen Innlandet - Fakultet for økonomi og samfunnsvitenskap

# 3BED300 Innovasjon og entreprenørskap

Emnekode: 3BED300

Studiepoeng: 7,5

## Semester

Høst

## Språk

Norsk

## Krav til forkunnskaper

Ingen spesielle krav.

## Læringsutbytte

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, i ulike typer virksomheter og bransjer
- har kunnskap om betydningen av selvutvikling og humankapital i nyskappingsprosesser
- har kunnskap om 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 med muntlig fremføring i gruppe på tre-fem personer (obligatorisk frammøte for alle i gruppa), 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 fakultet**

Handelshøgskolen Innlandet - Fakultet for økonomi og samfunnsvitenskap

# 3MET300 Kvalitativ og kvantitativ analyse

**Emnekode: 3MET300**

**Studiepoeng: 7,5**

## Semester

Høst

## Språk

Norsk

## Krav til forkunnskaper

3MET100 Informasjonskompetanse og metode og 3MET200 Samfunnsvitenskapelig metode 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, en i kvalitativ analyse og en i kvantitativ analyse.

## **Eksamen**

2 dagers individuell hjemmeeksamen.

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

## **Tillatte hjelpemidler til eksamen**

Alle.

## **Ansvarlig fakultet**

Handelshøgskolen Innlandet - Fakultet for økonomi og samfunnsvitenskap



# 3MAR300 Merkevaleledelse

Emnekode: 3MAR300

Studiepoeng: 7,5

## Semester

Høst

## Språk

English

## Krav til forkunnskaper

Emnet 3MAR100 Markedsføring eller tilsvarende. Anbefalte forkunnskaper: 3MAR120 Markedskommunikasjon eller tilsvarende.

## Læringsutbytte

Ved bestått emne har studenten oppnådd følgende læringsutbytte:

### Kunnskap

Studenten

- har kunnskap om utvikling, ledelse og evaluering av en merkevare.
- har kunnskap om merkebygging og merkeledelse
- kjenner til hva som påvirker et merkes verdi over tid
- kjenner til elementer som påvirker merkeidentitet og - posisjonering
- har kunnskap om sammenhengen mellom merkeledelse og markedsføring

### Ferdigheter

Studenten

- kan definere, analysere og reflektere over problemstillinger knyttet til utvikling,

- ledelse og evaluering av en merkevare
- kan reflektere over egen faglig utøvelse innen merkevareledelse og justere denne under veiledning
- kan finne, vurdere og henvise til informasjon og fagstoff og knytte dette til en problemstilling som er relevant for merkevareledelse

## Generell kompetanse

### Studenten

- kan planlegge og gjennomføre arbeidsoppgaver som deltaker i gruppe knyttet til merkevareledelse
- kan presentere sentralt fagstoff samt problemstillinger og løsninger om temaer/forhold som hører til merkevareledelse både skriftlig og muntlig.
- kan utveksle synspunkter med andre med bakgrunn innenfor fagområdet og delta i diskusjoner om utvikling av god praksis og løsninger innen merkevareledelse og merkevarebygging

## 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, gruppearbeid, presentasjoner, veiledning og selvstudium.

Det legges opp til delaktig undervisning hvor studentene blir utfordret til å presentere, diskutere og reflektere over teori og andre forhold knyttet til semesteroppgaven og bruke den for å belyse og presentere løsninger på praktiske og teoretiske problemer innenfor merkevareledelse. Disse kan bestå av både individuelle oppgaver og gruppeoppgaver samt diskusjoner omkring semesteroppgaven, som gjennomføres i

forelesningene. Emnet har læringsutbytter som ikke kan oppnås uten å delta i den organiserte undervisningen eller testes til eksamen. Det er derfor obligatorisk frammøte i emnet.

## **Obligatoriske krav som må være godkjent før eksamen kan avlegges**

- Det er obligatorisk frammøte til 75 % av alle alle underviste timer (ihht. undervisningsplan).
- 5-6 skriftlige innleveringer, hvorav delinnleveringene til semesteroppgave inngår som 2-3 av disse. Tilbakemelding på arbeidene vil variere mellom skriftlig medstudentrespons, muntlig tilbakemelding og skriftlig tilbakemelding.

## **Eksamen**

Semesteroppgave i gruppe på opp til fire studenter.

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

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

## **Tillatte hjelpemidler til eksamen**

Alle.

## **Ansvarlig fakultet**

Handelshøgskolen Innlandet - Fakultet for økonomi og samfunnsvitenskap

# 3PRA300 Ekstern praksis (Bachelor i serviceledelse og markedsføring)

Emnekode: 3PRA300

Studiepoeng: 7,5

## Semester

Høst

## Språk

Norsk

## Krav til forkunnskaper

Gjennomført emner tilsvarende 105 studiepoeng fra studieplanen for Bachelor i serviceledelse og markedsføring

## Læringsutbytte

Ved bestått emne har studenten oppnådd følgende læringsutbytte:

### Kunnskap

Studenten

- har praktisk erfaring med arbeid en en prat eller offentlig virksomhet som er relevant for serviceledelse/markedsføring
- har kunnskap om praksisvirksomhetens arbeidsmåter
- forstår hvordan relevante teorier kan anvendes til utvikling og forbedring av organisasjonen

### Ferdigheter

Studenten

- kan 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 før praksisstart.

## **Arbeids- og undervisningsformer**

- Inntil 16 dagers praksis. Studentene blir fulgt opp av praksisvert.
- Seminarer og veiledning i forbindelse med semesteroppgaven.

## **Obligatoriske krav som må være godkjent før eksamen kan avlegges**

- Skriftlig kontrakt mellom praksisvert og student godkjent av Høgskolen hvor arbeidsoppgavene i praksisperioden kommer fram. Kontrakten leveres senest den 15. juni.
- Dokumentasjon på gjennomført praksis fra praksisorganisasjonen.
- Tre obligatoriske seminarer i forbindelse med semesteroppgaven

## **Eksamen**

Individuell, skriftlig semesteroppgave.

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

## **Tillatte hjelpemidler til eksamen**

Alle.

## **Ansvarlig fakultet**

Handelshøgskolen Innlandet - Fakultet for økonomi og samfunnsvitenskap

# 3SER320 Operasjonell serviceledelse og digitalisering

Emnekode: 3SER320

Studiepoeng: 7,5

## Semester

Vår

## Språk

Norsk

## Krav til forkunnskaper

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

## Læringsutbytte

Ved bestått emne har studenten oppnådd følgende læringsutbytte:

### Kunnskap

Studenten

- har kunnskap om sammenhengen mellom teorien om servicesystemer og operasjonell
- serviceledelse
- kjenner til verktøy for utvikling av serviceprosesser
- har kunnskap om hvordan man kan benytte seg av teknologi for å øke kvaliteten av en service
- har kunnskap om design/utforming av en tjeneste påvirker kvaliteten ved bruk og levering
- forstår viktigheten av å delta i utforming av systemer og kjenner til metoder for å

kunne delta i slik utvikling

## Ferdigheter

Studenten

- kan anvende teori for å drøfte praktiske og teoretiske problemer og gjøre rede for sine valg i operasjonell serviceledelse og digitalisering
- kan reflektere over egen faglig utøvelse i operasjonell serviceledelse og digitalisering og justere denne under veiledning
- kan finne, vurdere og henvise til informasjon og fagstoff og knytte dette til en problemstilling i operasjonell serviceledelse og digitalisering
- kan anvende relevante faglige verktøy, teknikker og uttrykksformer i arbeid med prosessutvikling, kontroll, forbedring og utvikling av digitale løsninger
- kan foreta enkelte beregninger ved de enkelte elementer i serviceprosessen

## Generell kompetanse

Studenten

- har innsikt i relevante fag- og yrkesetiske problemstillinger knyttet til operasjonell serviceledelse og digitalisering
- kan planlegge og gjennomføre varierte prosjekter som strekker seg over tid, som deltaker i en gruppe knyttet til operasjonell serviceledelse og digitalisering.
- kan formidle sentralt fagstoff som teorier, problemstillinger og løsninger både skriftlig og muntlig
- kan utveksle synspunkter og erfaringer med andre med bakgrunn innenfor fagområdet og gjennom dette bidra til utvikling av god praksis knyttet til operasjonell serviceledelse og digitalisering

## Innhold

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

## Arbeids- og undervisningsformer

Undervisningen vil være samlingsbasert.

Det benyttes studentaktive undervisningsformer hvor studentene blir utfordret til å presentere, diskutere og reflektere over løsningsforslagene sine på problemstillinger knyttet til de forskjellige mappeoppgaver som danner grunnlaget for vurdering i emnet. Utkast av besvarelser av mappeoppgaver skal derfor leveres inn i forkant av undervisningssamlingene. Emnet har læringsutbytter som ikke kan oppnås uten å delta i den organiserte undervisningen eller testes til eksamen. Det er derfor obligatorisk frammøte i emnet.

## **Obligatoriske krav som må være godkjent før eksamen kan avlegges**

- Det er obligatorisk frammøte i 4 av 6 samlinger (eller tilsvarende andel av underviste timer).
- Utkast av besvarelser til 4-5 mappeoppgaver leveres inn uken før de respektive samlingene.

## **Eksamen**

Mappevurdering i grupper til opp til 3 studenter. Mappen består av 4-5 oppgaver.

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.

## **Tillatte hjelpemidler til eksamen**

Alle.

## **Ansvarlig fakultet**

Handelshøgskolen Innlandet - Fakultet for økonomi og samfunnsvitenskap



# 3SER350 Informasjonsøkonomi og digitale markeder

Emnekode: 3SER350

Studiepoeng: 7,5

## Semester

Vår

## Språk

Norsk (engelsk ved behov)

## Krav til forkunnskaper

Anbefalte forkunnskaper: 3BED110 Innføring i bedriftsøkonomi og regnskap eller 3BED100 Grunnleggende bedriftsøkonomi 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.

## **Obligatoriske krav som må være godkjent før eksamen kan avlegges**

Én innleveringsoppgave i gruppe på inntil tre personer.

### **Eksamen**

48 timers skriftlig, individuell hjemmeeksamen.

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

### **Ansvarlig fakultet**

Handelshøgskolen Innlandet - Fakultet for økonomi og samfunnsvitenskap

# 3BA300 / 3BA302 / 3BA304 / BØK2003 / SBA300 Bacheloroppgave

Emnekode: 3BA300 / 3BA302 / 3BA304 / BØK2003 /  
SBA300

**Studiepoeng: 15**

## Semester

Høst / Vår

## Språk

Norsk

## Krav til forkunnskaper

Bestått 135 studiepoeng fra bachelorstudiet, herunder metodeemnene: 3/R/SMET100 Informasjonskompetanse og metode og 3/S/R/KMET200 Samfunnsvitenskapelig metode.

## 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**

Det er flere arbeidskrav i emnet i form av noe obligatorisk undervisning, skriftlige innleveringer og presentasjoner i oppgaveseminar.

## **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 fakultet**

Handelshøgskolen Innlandet - Fakultet for økonomi og samfunnsvitenskap