

Denna kursplan är nedlagd eller ersatt av ny kursplan.



Kursplan

Handelshögskolan vid Örebro universitet

Företagsekonomi, Ledning och styrning av tjänsteprocesser, kandidatkurs, 15 högskolepoäng **Business Administration, Service Operations- and Process Management, Advanced Course, 15 Credits**

Kurskod:	FE306G	Utbildningsområde:	Tekniska området Samhällsvetenskapliga området
Huvudområde:	Företagsekonomi	Högskolepoäng:	15
Utbildningsnivå:	Grundnivå	Ämnesgrupp (SCB):	Företagsekonomi
Inrättad:	2016-11-10	Fördjupning:	G1F
Giltig fr.o.m.:	Höstterminen 2017	Senast ändrad:	2017-03-30
		Beslutad av:	Prefekt

Mål

Mål för utbildning på grundnivå

Utbildning på grundnivå ska utveckla studenternas

- förmåga att göra självständiga och kritiska bedömningar,
- förmåga att självständigt urskilja, formulera och lösa problem, och
- beredskap att möta förändringar i arbetslivet.

Inom det område som utbildningen avser ska studenterna, utöver kunskaper och färdigheter, utveckla förmåga att

- söka och värdera kunskap på vetenskaplig nivå,
- följa kunskapsutvecklingen, och
- utbyta kunskaper även med personer utan specialkunskaper inom området.

(1 kap. 8 § högskolelagen)

Kursens mål

Kursens övergripande mål är att med utgångspunkt i ett systemsynsätt ge kunskap om och förståelse för både strategiska- och operativa nivåer för design, ledning och styrning av tjänsteprocesser. Fokus ligger på effektiva och kundvärdeskapande tjänsteprocesser i olika typer av tjänstesystem för att skapa konkurrenskraft i en dynamisk affärsmiljö.

Efter genomgången kurs skall studenten ha

- erhållit kunskaper om centrala teorier inom området 'service process management' i ett interorganisatoriskt sammanhang
- erhållit fördjupade kunskap om verktyg och modeller för design och styrning av värdeskapande- och relationsorienterade tjänsteprocesser
- utvecklat sin förståelse för innebörden och betydelsen av ett kritiskt förhållningssätt till såväl teoribildning som praktiska problemställningar
- utvecklat sin förmåga att i projektarbete självständigt analysera och dra slutsatser om problemställningar som rör effektivitet i olika tjänsteprocesser
- utvecklat färdigheter att praktiskt arbeta med analys och formulering av strategiska och operativa aspekter relaterade till ett problemområde i syfte att åstadkomma utväxling av kundvärde i

tjänsteprocesser.

Kursens huvudsakliga innehåll

Kursen är strukturerad i två huvudsakliga moment. Det första momentet innehåller föreläsningar med syfte att problematisera centrala teoretiska områden och strukturera innehållet i kurslitteraturen. Detta moment innehåller också seminarier och laborationsbaserade simuleringsövningar där studenter aktivt bidrar till varandras lärande med analys, diskussion och reflektion. Praktikrelaterade exempel diskuteras också. Det andra momentet innehåller ett projektarbete med koppling till praktik.

Inom ramen för kursen diskuteras teorier, managementfilosofier och centrala begrepp inom området service process management (från service productivity och 'lean thinking' till tjänstedominant logik och värdeskapande i nätverksrelationer). Det idémässiga upplägget innebär att vi utgår från ett organisationsperspektiv på tjänsteprocesser för att sedan växla till inter-organisatoriskt perspektiv.

Följande innehåll fokuseras:

- Problematisering kring effektivitet i, och styrning av, tjänsteprocesser
- Design av tjänsteprocesser
- Kapacitets- och resursnyttjande i tjänsteprocesser
- Innehåll, funktion och utväxling av kundvärde i relationsorienterade tjänsteprocesser
- Integration av processer i nätverk med internet som möjliggörare av värdeskapande.

Studieformer

Undervisningen bedrivs i form av föreläsningar samt obligatoriska gruppövningar, laborationer och seminarier. Föreläsningar syftar till att strukturera det teoretiskt orienterade innehållet i kurslitteraturen. Övriga undervisningsformer syftar till att analytiskt illustrera och diskutera praktikrelaterade exempel. Ett självständigt projektarbete genomförs där studentgrupper tillämpar teori, analyserar och drar slutsatser om praktisk tillämpning. Stor vikt läggs vid seminarierna där studenterna aktivt skall bidra till varandras lärande genom förberedda presentationer, analys och diskussion.

Den som antagits till och registrerats på en kurs har rätt att erhålla undervisning och/eller handledning under den tid som angavs för kurstillfället som den sökande blivit antagen till (se universitetets antagningsordning). Därefter upphör rätten till undervisning och/eller handledning.

Examinationsformer

Examination, 15 högskolepoäng. (Provkod: 0100)

Kursen examineras genom skriftlig individuell salstentamen, inlämning av PM för projektarbete och max 5 övriga inlämningsuppgifter samt deltagande vid obligatoriska seminarier.

För ytterligare information se universitetets regler för examination inom utbildning på grundnivå och avancerad nivå.

Betyg

Enligt 6 kap. 18 § högskoleförordningen ska betyg sättas på en genomgången kurs om inte universitetet föreskriver något annat. Universitetet får föreskriva vilket betygssystem som ska användas. Betyget ska beslutas av en av universitetet särskilt utsedd lärare (examinator).

Enligt föreskrifter om betygssystem för utbildning på grundnivå och avancerad nivå (rektors beslut 2010-10-19, dnr CF 12-540/2010) ska som betyg användas något av uttrycken underkänd, godkänd eller väl godkänd. Rektor eller den rektor bestämmer får besluta om undantag från denna bestämmelse för en viss kurs om det finns särskilda skäl.

Som betyg på kursen används Underkänd (U), Godkänd (G) eller Väl Godkänd (VG).

Examination

Som betyg används Underkänd (U), Godkänd (G) eller Väl Godkänd (VG).

För slutbetyget G krävs att alla examinationer är betygssatta till minst G. Slutbetyget VG baseras på en sammanvägning av delexaminationerna. Kriterier för sammanvägning innebär att studenten uppnått totalt 75% efter sammanvägning. De enskilda examinationsmomentens (principiella och

relativa) viktning för sammanvägning av betyg VG är följande: Tentamen (40%); Projektarbete (30%); Inlämningsuppgifter (30%).

För ytterligare information se universitetets regler för examination inom utbildning på grundnivå och avancerad nivå.

Särskild behörighet och andra villkor

Företagsekonomi, grundkurs, 30 högskolepoäng och godkända resultat om minst 22,5 högskolepoäng från Företagsekonomi fortsättningskurs, 30 högskolepoäng.

För ytterligare information se universitetets antagningsordning.

Tillgodoräknande av tidigare utbildning

Student som tidigare genomgått utbildning eller fullgjort annan verksamhet ska enligt högskoleförordningen tillgodoräknas detta som en del av den aktuella utbildningen under förutsättning att den tidigare utbildningen eller verksamheten uppfyller vissa krav.

För ytterligare information se universitetets lokala regler för tillgodoräknanden.

Övriga föreskrifter

Viss undervisning kan komma att hållas på engelska.

Omprov i det fall kursen ges som sista kurs på vårterminen:
Omtentamen efter vårterminens sista ordinarie tentamenstillfälle infaller i augusti och ersätter då uppsamlingstentamen.

Restuppgifter ska fullgöras snarast efter lärares anvisning.

Kurslitteratur och övriga läromedel

Obligatorisk litteratur

Lilliesköld, Joakim & Mikael Eriksson (2005)

Handbok för mindre projekt

Stockholm : Liber, 88 sidor

Slack, Nigel & Alistair Brandon-Jones & Robert Johnston & Alan Betts (2012)

Operations and Process Management

Pearson, 540 sidor

Tillägg och kommentarer till litteraturlistan

Artiklar tillkommer (max 200 sidor).