

## EMNEPLAN – del 1 (Registreringer i FS)

(felt med \* er obligatoriske og må fylles ut)

\* Inngår i studieprogram

Executive Master of Management

\* Emnenavn (bokmål)

Serviceledelse

\* Emnenavn (nynorsk)

Tjenesteleiing

\* Emnenavn (engelsk)

Service Management

\* Emnekode (FS)

EMM5300 (2)

\* Emnenivå

Master

\* Emnets omfang og organisering

- Antall studiepoeng 15
- Antall semester Ett
- Undervisningsspråk Norsk
- Organisering av emnet: Campus- samlingsbasert
- Emnet er 100 % finansiert ved egenbetaling

## EMNEPLAN – del 2 (Overskrifter i emneplan/ Infotyper)

(felt med \* er obligatoriske og må fylles ut)

### \* Faglig innhold i emnet

Service er sentralt i all verdiskapning. I både rene serviceforetak og i tradisjonell industrivirksomhet er ledelse og organisering av service viktig for å skape konkurransedyktige og lønnsomme virksomheter. Forskning og teori innenfor serviceledelse har utviklet seg fra fokus på spesielle utfordringer knyttet til ledelse av rene tjenestebedrifter til fokus på service som et sentralt konkurransemiddel i enhver virksomhet. Det overordnede målet med dette emnet er at studentene gjennom inngående kunnskap og forståelse for ulike teorier og metoder innen faget skal være i stand til å analysere og utvikle service som et viktig element for lønnsom verdiskapning i alle typer virksomheter. Emnet tar utgangspunkt i de viktigste aspektene i en servicestrategi: Kunnskap om målgrupper og kundeatferd, om hva som kjennetegner gode servicekonsepter, om hva som foregår i kundens møte med bedriften og om hvordan bedriften kan utvikle konkurransedyktige serviceleveransesystemer.

Serviceledelse er et bredt fagområde som bygger på kunnskap fra tradisjonelle fagdisipliner som psykologi, strategi, ledelse og markedsføring. Hovedmålet med emnet er å sette studentene i stand til å forstå og å utvikle gode servicestrategier og ledelsesfunksjoner i serviceforetak. For å nå dette målet vil emnet bygge på teorier og metoder fra ulike fagområder. Emnet organiseres i seks emnesamlinger rundt elementer som skal til for å utvikle en vellykket servicestrategi. I første emnesamling er fokus rettet mot utviklingen av faget i praktisk og teoretisk perspektiv, og det vil bli en innføring i hvilke elementer som skal være med i en god servicestrategi. De fire neste emnesamlingene fokuserer på hver av de mest sentrale faktorene i serviceledelse: (1) Målgruppene: markeds- og kundeforståelse, (2) Servicekonseptet: Utvikling av overordnet ide for servicevirksomheten, (3) Servicemøtet: møtet mellom kunde og bedrift/ansatt, og (4): Serviceleveransesystemet. Siste emnesamling er oppsummerende og setter elementene i sammenheng i en overordnet servicestrategi.

**Første samling, introduksjon til emnet:** Målet med denne emnesamlingen er at studentene skal få en overordnet forståelse for hva service er og hvordan service kan utvikles for å skape mer konkurransedyktige virksomheter. Vi ser på serviceledelse i et historisk perspektiv og vise hvordan faget har utviklet seg fra å fokusere på service som støttefunksjon, via ledelse i rene servicebedrifter til en helt ny filosofi for ledelse der service er sentralt i all verdiskapning. Det vil også bli en innføring i viktige elementer i en servicestrategi. Temaer som vil bli fokusert er:

- Begrepene service og servicekvalitet
- Serviceteori i et historisk perspektiv
- Service som forretningsstrategi

- Ledelse og organisering av service
- Overordnet servicestrategi

#### **Andre samling: Målgrupper og servicekonsept:**

*Målgrupper:* Sentralt i utviklingen av en god servicestrategi er at virksomheten gjennom sine tilbud er i stand til å utvikle fordeler som gjør at den skaper verdier for potensielle kunder.

Markedsforståelse og innsikt i hvordan virksomheten kan kartlegge, forstå og respondere på ulike kundegruppers preferanser er viktig i denne sammenheng. Følgende temaer vil bli fokusert:

- Segmentering, segmenteringskriterier og segmenteringsstrategier
- Kunders motiv, behov og preferanser
- Målgruppeutvalgelse
- Metoder som brukes for å gjøre segmenteringsanalyser og kartlegging av kundebehov og motiv

*Servicekonseptet:* I denne emnesamlingen fokuserer vi på aspekter rundt utviklingen av attraktive servicekonsepter. Servicekonseptet omfatter alle elementer som bedriften utvikler for å skape konkurransedyktige tilbud. Dette kan være fysiske produkter, tilleggstjenester eller rene tjenester. Aspekter rundt utvikling av attraktive servicekonsepter vil bli fokusert, mer spesifikt:

- Hva er viktige elementer i et servicekonsept
- Kunde- og medarbeiderinvolvering i utvikling av servicekonseptet
- Det helhetlige servicekonseptet
- Metoder for kreativ problemløsning

#### **Tredje samling: Servicemøtet og Serviceleveransesystemet:**

*Servicemøtet:* Opplevelsen eller serviceproduktet oppstår i møtet mellom kunden og ansatte i det såkalte «sannhetens øyeblikk». Dette skaper utfordringer for ledelse som er viktige for å sikre god kvalitet og konsistens i kundeopplevelsene. Vi vil fokusere på:

- Serviceholdning
- Motivasjon av servicemedarbeidere
- Kommunikasjon
- Metoder for kartlegging av medarbeideres serviceholdning og motivasjon samt kundeopplevelser

*Serviceleveransesystemet:* Sentralt i utvikling av et godt serviceleveransesystem er ledelse av ressurser for å skape gode serviceopplevelser. Temaer som vil bli fokusert er:

- Design av serviceleveransesystemet
- Betydning av fysisk design og interiør for serviceopplevelsen
- Prognoser og kapasitetsledelse
- Bruk av teknologi i design av serviceopplevelser
- Kvalitet og ledelse av servicekvalitet

- Metoder for måling og analyse av servicekvalitet

**Fjerde samling. Utvikling av foretakets servicestrategi:** Denne siste emnesamlingen knytter sammen kunnskap fra de første fem for å skape forståelse for hvordan foretak kan utvikle en konkurransedyktig servicestrategi. Temaer som vil bli fokusert er:

- Visjon og mål
- Posisjoneringsstrategi
- Ledelse og organisering

### Forkunnskapskrav

For å bli tatt opp til emnet må søkeren ha avlagt minimum bachelorgrad eller tilsvarende med karakteren C eller bedre. I tillegg kreves to års relevant arbeidserfaring. Søkere uten formell kompetanse kan søke om opptak basert på realkompetansevurdering i hht. universitetets regelverk.

Har du utdanning fra land utenfor Norden, må du dokumentere norsk og engelsk.

### \* Læringsutbytte

#### Kunnskap

Etter endt emne skal kandidaten ha:

- innsikt i den historiske utviklingen av serviceledelse som fag og service som funksjon i virksomheter
- avansert kunnskap om betydningen av service for verdiskapningen i ulike typer foretak.
- avansert kunnskap om faktorer av betydning for utvikling og implementering av en vellykket servicestrategi
- inngående kunnskap om teorier relevante for ledelse av servicefunksjoner og –foretak, herunder ledelse av medarbeidere og kunderelasjoner samt kapasitetsledelse i rene servicevirksomheter
- inngående kunnskap om ulike metoder, verktøy og modeller som brukes for å analysere og utvikle kunnskap om organisering og ledelse av serviceleveransesystemer og servicekonsepter

#### Ferdigheter:

Etter fullført emne kan studenten:

- anvende generell serviceteori på analyser for å avdekke potensial for bedre ledelse og organisering av servicefunksjonene i alle typer virksomheter
- anvende sine kunnskaper om fagområdet til å analysere og forstå praktiske problemstillinger knyttet til serviceledelse slik som for eksempel rekruttering og opplæring av ansatte, måling og analyse av servicekvalitet og kundeopplevelser, bruk av selvbetjeningsteknologi
- anvende verktøy og modeller som støtte i utvikling av en servicestrategi
- gjennomføre et selvstendig forsknings- eller utviklingsprosjekt under veiledning knyttet til problemstillinger innen serviceledelse

### **Generell kompetanse:**

Etter fullført emne kan studenten:

- identifisere og analysere ulike etiske problemstillinger knyttet til serviceledelse
- anvende kunnskap om serviceledelse på andre relevante områder innen ledelse og utvikling av virksomheter, som for eksempel innovasjonsprosesser og kommunikasjon med kunder
- beherske fagterminologi og kan formidle selvstendig arbeid knyttet til faglige problemstillinger til ulike målgrupper: forskere, ledere og publikum generelt

### \* Læringsaktiviteter

For å oppnå læringsutbyttet skal emnet organiseres med to hovedtyper av læringsaktiviteter; seminarer og casearbeid. For å sikre at målene om at studentene skal utvikle avansert og inngående kunnskap om relevante teorier og metoder vil det bli holdt seminarer der artikler og bokkapitler vil bli presentert og diskutert. Fagansvarlig vil sammen med inviterte gjesteforelesere med spesielt relevant kunnskap og erfaring forberede forelesninger og lede diskusjoner omkring de ulike temaene. Studentene vil få ansvar for å lede diskusjoner omkring utvalgte deler av pensum under seminarene. For å nå målene om at studentene skal kunne anvende teoretisk kunnskap på praktiske problemer og på relaterte fagområder vil hver emnesamling også bestå av casearbeid der studentene under veiledning jobber med oppgaver individuelt og i grupper. Dette skal trene studentene i å anvende sine teoretiske kunnskaper på praktiske problemstillinger og gi dem erfaring i å samarbeide om kompliserte oppgaver og å legge frem faglige resonnementer for sine standpunkter/forslag.

### Praksis

#### \* Arbeidskrav

Det er ett obligatorisk arbeidskrav. Arbeidskravet gjennomføres i gruppe på inntil 3 studenter.

I arbeidskravet skal studentene løse et praktisk case knyttet til hver av de to midterste emnesamlingene (målgrupper, servicekonsept, servicemøtet og serviceleveransesystemet). Caseløsningene skal presenteres i form av en skriftlig power-point rapport og en muntlig fremføring.

Arbeidskravet vurderes til godkjent/ikke-godkjent.

#### \* Obligatorisk aktivitet og krav til tilstedeværelse

Ingen, men det forventes det at deltakerne jobber med pensum både individuelt og i grupper, gjør praktiske oppgaver samt deltar i diskusjoner med hverandre.

Det gis ikke veiledning eller annet utover oppsatte tider under samlingene og eventuelle avsatte tider mellom samlingene til individuell veiledning med påmelding.

### Utgifter i emnet

Studiet er 100% egenfinansiert. Semesteravgift kommer i tillegg.

## \* Vurderingsformer

Et selvstendig forsknings- eller utviklingsarbeid (semesteroppgave). Gjennom dette arbeidet skal studenten demonstrere inngående forståelse for de teorier og metoder som er gjennomgått i emnet ved å anvende disse på de problemstillingene som belyses i prosjektarbeidet. Studentene vil få tilbakemelding på sitt arbeide underveis, og etter avsluttet emne skal en skriftlig rapport (semesteroppgave) danne utgangspunkt for sluttevalueringen.

Vurderingsuttrykk

Gradert karakterskala A - F, der A er beste karakter og F er ikke bestått.

## \* Hjelpemidler til eksamen

Alle

Annet

\* Litteratur

\* Godkjent emneplan

\*Endringsbeskrivelse