

KURSPLAN

Service Management 7,5 högskolepoäng U7054N

Service Management

Kursplan antagna: Höst 2012 Lp 1 - Höst 2013 Lp 2

**BESLUTSDATUM
2013-04-17**

Service Management 7,5 högskolepoäng U7054N

Service Management

Avancerad nivå, U7054N

Utbildningsnivå	Fördjupningskod	Betygsskala	Ämne	Ämnesgrupp (SCB)
Avancerad nivå	A1N	G U 3 4 5	Företagsekonomi	Företagsekonomi

Behörighet

Bachelor's degree of 180 credit, including at least 60 credits business administration courses or a Bachelor's degree of 180 credit and at least 4 years of managerial work experience. Documented proficiency in English is also required. The following international exams and minimum scores will be accepted: International English Language Testing System (IELTS): 6.0 (with no part of the test below 5.0) or Test of English as a Foreign Language (TOEFL) paper based 550 points/computer based 213 points/ Internet based 79 points.

Urval

Urvalet grundas på 30-285 högskolepoäng

Examinator

Åsa Wallström

Mål/Förväntat studieresultat

Students after the completion of the course should be able to;

- understand the managerial processes.
- understand the concept of service management
- access how managerial processes are different in various settings.
- to operate functional area of production and operations management as practiced in service organizations
- Identify service management problems and deal with within the operations of facilities.
- be able to assess the service concept

Kursinnehåll

The course assesses issues such as;

- The customers in terms of their behavior
- Service Management in the domestic and International Arena
- Marketing of Services
- The impact of Technology on services concept and within the management of service
- Design of service availability systems
- Locating Facilities
- Design layouts
- Service inventory

Genomförande

Kursens undervisningsspråk samt undervisningsform anges för varje kurstillfälle och framgår av kurssidans på Luleå tekniska universitets hemsida.

Lectures, seminars and case studies

Examination

Om det finns beslut om särskilt pedagogiskt stöd, i enlighet med Riktlinjen Studentens rättigheter och skyldigheter vid Luleå tekniska universitet, finns möjlighet till anpassad eller alternativ examinationsform.
Written exams, individual / group assignments.

Övrigt

Contract teaching course
Presence during compulsory sessions is required Kontakt: ETKS utbildningsadministration eduetks@ltu.se.

Litteratur. Gäller från Höst 2012 Lp 1

Management Information Systems by James A. O'Brien and George Marakas
Literature might be added

Kursgivare

Institutionen för ekonomi, teknik, konst och samhälle (ETKS)

Prov

Provuppsättning saknas

Kursplanen fastställd

av Huvudutbildningsledare Bo Jonsson Institutionen för ekonomi, teknik och samhälle 2013-04-17