



**EMNEBESKRIVELSE**  
**OSL2100 Operasjonell serviceledelse**  
Studieløpsemne

1. Grad	Bachelor i Markedsføring og salgsledelse (BAS2)
2. Semester	3.semester
3. Studiepoeng	7,5 stp.
4. Emneansvarlig	Høyskolelektor Erik Mehl
5. Antall timer	36 timer
6. Læringsutbytte	<p><b>Kunnskap</b> Studentene skal etter endt emne ha innsikt i hva begrepet serviceledelse inneholder. De skal videre ha innsikt i hvordan et tjenestespekter utvikles og hva som definerer kvalitet av tjenester. Videre skal studentene kjenne til hvilke krav som stilles til ledelse av tjenestedrifter. Studentene skal også kjenne til hvordan teknologi innvirker på kunden oppfatning av servicetilbudet og serviceopplevelsen, samt hvordan teknologi brukes innad i en servicebedrift.</p> <p><b>Ferdigheter</b> Studenten skal etter endt emne kunne analysere, eksemplifisere og diskutere hva som definerer god tjenestekvalitet, hvordan tjenester utvikles og ledes. Videre skal studentene være i stand til å vurdere konsekvenser av å innføre forskjellige teknologiske verktøy, sett både fra et kunde- og internt perspektiv.</p> <p><b>Generell kompetanse</b> Studenten skal etter endt emne ha en forståelse av hvordan tjenestebedrifter ledes, hvordan tjenesteprodukter utvikles og hvordan teknologi påvirker tjenester for å være i stand til å håndtere slike problemstillinger når man senere møter dem i det praktiske liv.</p>
7. Innhold	Studiet skal gi innsikt i hvordan tjenester utvikles og hvordan tjenestebedrifter ledes. Hvilken plass har innovasjon i utviklingen av service produkter og hvordan følges dette opp internt i bedriften. Et viktig aspekt av god tjenesteleveranse er hvordan man definerer kvalitet. Hva skiller god kvalitet fra dårlig kvalitet?
8. Gjennomføring	Emnet legges opp som en kombinasjon av tradisjonelle forelesninger hvor det legges opp til stor grad av deltakelse fra studentene gjennom diskusjon, og gruppearbeid og casegjennomgang.

**Vedtatt i UUV-sak 109/12**  
**Gjelder fra studieåret 2012-13**  
**Oppdatert i UUV-sak 101/13 og 23.01.14**

9. Samfunns-/næringslivkontakt	Bruk av praktiske caser fra boken og gjesteforeleser.
10. Vurdering	Hjemmeeksamen over 2-12 uker, som løses i gruppe på 2-3 studenter. Den teller 40 % av helhetlig vurdering. Hjelpemidler tillatt: Alle trykte og selvskrevede tekster.  Skriftlig individuell tre timers avsluttende eksamen. Den teller 60 % av helhetlig vurdering. Ingen hjelpemidler tillatt.
11. Pensumlitteratur <sup>1</sup>	Johnston, Robert, Graham Clark og Michael Shulver. 2012. <i>Service Operations Management: Improving service delivery</i> . 4. utg. Harlow: Pearson. ISBN: 9780273740483. Sider: 450. Pris: 599,-  Antall sider i alt: 450
12. Anbefalt litteratur	

---

<sup>1</sup> Med forbehold om prisendringer.