



NVH 2301 Serviceledelse og nettverkssamarbeid

Studium

Bachelorstudiet i varehandelsledelse (3. år)

Kursansvarlig

Arne Osvik

Institutt

Norges Varehandelshøyskole

Semester

Se studieplan for aktuelt studium

Studiepoeng

9

Mål

Studentene skal gjennom kurset tilegne seg en dypere innsikt i områdene "serviceledelse og relasjonsmarkedsføring" og få en forståelse av samspillet mellom varehandel og servicevirksomhet på den ene siden og varehandelsrelaterte kunnskaps- og inntreningsmiljøer på den andre siden.

Samspillet mellom varehandel og servicevirksomhet er ofte regionalt eller stedsmessig forankret. Det er viktig å skape forståelser for de miljøer i omgivelsene som har nær tilknytning til varehandel.

Kurset skal i tillegg sette studentene inn i nye trender vedrørende sentrums- og stedsutvikling, gi trening i å vurdere et handelssentrums attraktivitet som handlested og ta initiativ som kan påvirkes stedets konkurransevne.

Forkunnskaper

Kandidateksamen i varehandelsledelse eller tilsvarende.

Obligatorisk litteratur

Lovelock, Christopher og Jochen Wirtz. 2004. *Services marketing : people, technology, strategy*. 5th ed. Upper Saddle River, N.J.: Prentice Hall. Kap. Kapittel 1 - 15. (370 sider).
Omholt, Tore: Senterstruktur og sentrumsutvikling, Kompendium med utvalgt artikkelstoff, 230 sider.

Anbefalt litteratur

Andreassen, Tor Wallin. 2003. *Serviceledelse*. 4. utg. Oslo: Gyldendal akademisk.
Andreassen, Tor Wallin og Fred Selnes. 2001. *Serviceheltene*. Nesbyen: Stølen Media.
Gummesson, Evert. 2003. *Relasjonsmarkedsføring: fra 4P til 30R*. Oslo: Kolle forlag. Kap. 4-7 (140 sider)
Miller, D. et.al. 1998. *Shopping, place and identity*. London: Routledge.

Emneoversikt

1. Introduksjon til tjenestemarkedsføring, forbrukeratferd.
2. Posisjonering og verdiøkning av tjenester.
3. Tjenesteproduktet og kommunikasjonsmiks.
4. Pris, inntekter og distribusjon av tjenester.
5. Serviceleveranseprosessen..
6. Gjennomføring av markedsbasert serviceledelse.
7. Nettverkstenkning og samarbeidsstrategier i et utvidet varehandelsmiljø.
8. Town center management (sentrumsledelse).
9. Internasjonale trender vedrørende steds- og sentrumsutvikling. Sammenlikning med norske forhold.
10. Sentrumsdiagnose, handelsstrategisk analyse, sentrale resultatindikatorer.
11. Strategier for sentrumsutvikling. Eksempler på sentrumsutvikling i Norge og utlandet.
12. Handel, kultur og identitet: Et helhetlig perspektiv på sentrumsutvikling.
13. Case- studier av servicefokusede varehandelsaktører og kunnskapsaktører som for eks. kjøpesentere, eiendomsutviklere, messe- og konferansetilbydere og kunder/leverandører med spisskompetanse.

Dataverktøy

Det legges opp til at studentene jobber aktivt mot BIs nettbaserte kommunikasjonsplattform (Blackboard/Apollon) mot kursansvarlig og medstudenter. .

Gjennomføring

Kurset gjennomføres med 54 kurstimer, hvor forelesninger og gruppearbeid inngår.

Eksamen

Karakter i kurset baserer seg på følgende aktiviteter og vekting.

Del 1 - 2 Multiple Choice oppgaver, hver på 12,5%	til sammen 25%	
Del 2 - Gruppeoppgave	25%	
Del 3 - Individuell komponent for aktiv innsats		10%
Del 4 - Individuell hjemmeeksamen	40%	

Karaktersetting settes hovedsaklig som prosessevaluering på grunnlag av gruppearbeid med fremlegg, aktiv innsats i klasserommet/kursets nettside samt resultatet av multiple choice-tester. Gruppene vil være avhengig av klasse størrelse og kan være på inntil 4 studenter. I tillegg er det en 48 timers avsluttende individuell hjemmeeksamen.

Eksamenskode(r)

NVH 23011 - Prosessevaluering, teller 100% for å oppnå karakter i kurset NVH 2301 Serviceledelse og nettverkssamarbeid, 9 studiepoeng.

Hjelpemidler til eksamen

Alle hjelpemidler tillatt.

Kontinuasjon

Ved neste ordinære eksamen i kurset. Ved kontinuasjon må alle eksamenskomponentene tas på nytt.