



Kursplan för:

Företagsekonomi AV, Kund- och affärsrelationer: affärsrelationskvalitet, 3 hp

Business Administration MA, Customer and Business Relationships: Business Relationships Quality, 3 credits

Allmänna data om kursen

Kurskod	FÖ013U
Ämne/huvudområde	Företagsekonomi
Nivå	Avancerad
Inriktning (namn)	Kund- och affärsrelationer: affärsrelationskvalitet
Högskolepoäng	3.0
Fördjupning vs. Examen	AXX , Kursen ligger på avancerad nivå. Kan ej klassificeras.
Utbildningsområde	Samhällsvetenskap 100%
Ansvarig institution	Ekonomi, geografi, juridik och turism
Inrättad	2019-05-06
Fastställd	2019-09-02
Senast reviderad	
Giltig fr.o.m	2019-07-01

Syfte

Kursens syfte är att kursdeltagarna ska utveckla fördjupade kunskaper, färdigheter och förmågor i fråga om kvalitet i affärsrelationer (business relationship quality), hur företag arbetar med kvaliteten i affärsrelationer och vilka för- och nackdelar som detta kan medföra för företag. Kursen syftar också till att kursdeltagarna via vunna kunskaper, färdigheter och förmågor ska kunna bidra till organisatorisk utveckling inom området.

Lärandemål

Efter genomgången kurs ska kursdeltagarna visa:

- kunskap och förståelse inom huvudområdet företagsekonomi, inbegripet fördjupade kunskaper om kundrelationstyper och relationsskapande förmågor samt insikter i aktuella forskningsfrågor
- färdighet och förmåga att (i) integrera kunskap och analysera, bedöma och hantera komplexa företeelser, (ii) självständigt identifiera och formulera frågeställningar samt planera och med adekvata metoder genomföra kvalificerade uppgifter och (iii) skriftligt och muntligt redogöra och argumentera för sina slutsatser i dialog med andra
- värderingsförmåga avseende relevanta vetenskapliga, samhällliga och etiska aspekter, ett förhållningssätt som påvisar insikter om vetenskapens möjligheter och begränsningar samt förmåga att identifiera sina behov av ytterligare kunskap, ta ansvar för sin egen kunskapsutveckling och bidra till organisatorisk utveckling

Lärandemålen gäller området kvalitet i affärsrelationer.

Innehåll

I kursen ingår följande innehåll:

- teorier om affärsrelationer
- faktorer som påverkar kvaliteten i affärsrelationer
- konsekvenser av kvaliteten i affärsrelationer

Behörighet

Grundläggande behörighet Kursen är en uppdragsutbildning och får endast sökas av anställda hos uppdragsgivaren. Det krävs ett godkännande från uppdragsgivaren för att vara behörig till kursen.

Kursen är på avancerad nivå och rekommendationen är att deltagarna har en kandidatexamen med 90 hp i huvudområdet företagsekonomi, eller motsvarande.

Urvalsregler

Alternativt urval, se under rubrik "Övrig information".

Undervisning

Undervisningen består av:

- föreläsningar över nätet
- handledning över nätet
- seminarier

Kursdeltagarna ansvarar själva för det egna lärandet och förväntas självständigt söka information, arbeta med organisationsspecifika utmaningar och data samt ta eget ansvar i såväl enskilda som gemensamma arbeten.

Examination

Examination sker genom en individuell skriftlig uppgift samt en gruppbaserad seminarieuppgift med fokus på tillämpning av teoretiska perspektiv på autentiska organisatoriska problem.

Betygsskala

Underkänd (U) eller Godkänd (G)

Litteratur

Obligatorisk litteratur

- Författare:** Day, G.S.
Artikeltitel: Creating a superior customer-relating capability
Tidskrift: MIT Sloan Management Review
År/Volym/nr/sidor: 2003/44/3/77-82
- Författare:** Jiang, Z., Shiu, E., Henneberg, S. & Naude, P.
Artikeltitel: Relationship quality in business to business relationships – Reviewing the current literatures and proposing a new measurement model
Tidskrift: Psychology & Marketing
År/Volym/nr/sidor: 2016/33/4/297-313
- Författare:** Mason, K. & Leek, S.
Artikeltitel: Communication practices in a business relationship: Creating, relating and adapting communication artifacts through time
Tidskrift: Industrial Marketing Management
År/Volym/nr/sidor: 2012/41/2/319-332
- Författare:** Morgan, R.M. & Hunt, S.D.
Artikeltitel: The commitment-trust theory of relationship marketing
Tidskrift: Journal of Marketing
År/Volym/nr/sidor: 1994/58/20-38
- Författare:** Murphy, M. & Sashi, C.M.
Artikeltitel: Communication, interactivity, and satisfaction in B2B relationships
Tidskrift: Industrial Marketing Management
År/Volym/nr/sidor: 2018/68/1-12
- Författare:** Payne, A., & Frow, P.
Artikeltitel: Relationship marketing: Looking backwards towards the future.
Tidskrift: Journal of Services Marketing
År/Volym/nr/sidor: 2017/31/1/11-15.
- Författare:** Wang, Y. & Feng, H.
Artikeltitel: Customer relationship management capabilities: Measurement, antecedents and consequences
Tidskrift: Management Decision
År/Volym/nr/sidor: 2012/50/1/115-129

Övrig information

För att kunna delta i kursen krävs tillgång till dator med internetanslutning, ljudkort samt headset (d.v.s. hörlurar med mikrofon). Datorvana krävs.