



LUNDS
UNIVERSITET

Samhällsvetenskapliga fakulteten

**EDMA23, Kundrelationer och Equality and Diversity
Management, 15 högskolepoäng**
*Customer Relationship Management and Equality and Diversity
Management, 15 credits*
Grundnivå / First Cycle

Fastställande

Kursplanen är fastställd av Ledningsgruppen för kandidatprogrammet i Equality and Diversity Management 2013-02-08 att gälla från och med 2013-02-25, höstterminen 2013.

Allmänna uppgifter

Kursen är en obligatorisk kurs inom kandidatprogrammet Equality and Diversity Management och ges under termin två.

Undervisningsspråk: svenska

Huvudområde

Service management

Fördjupning

GXX, Grundnivå, kurs/er som inte kan klassificeras

Kursens mål

Efter genomgången kurs ska studenten

- uppvisa förståelse för de förutsättningar som gäller för och de krav som ställs på hantering av kundrelationer (och relationer med andra aktörer) utifrån perspektivet equality och diversity management,
- kunna redogöra för den roll som equality och diversity management spelar inom kundrelationer,
- förhålla sig självständigt till de personliga, organisatoriska och kulturella villkoren för att möta kunder och medarbetare,
- kunna utföra enklare strategiska analyser av företagsrelationer med fokus på equality och diversity management,
- planera och genomföra enklare undersökningar och analyser av ledningsproblem i kundrelationer samt
- självständigt och i grupp muntligt och skriftligt presentera resultatet av gjorda undersökningar och analyser.

Kursens innehåll

Syftet med kursen är att studenten ska kunna visa en övergripande kunskap om och förståelse för hur serviceverksamheter arbetar med sina kundrelationer samt hur detta arbete kan utvecklas för att motsvara det moderna näringslivets krav.

Kursen tar sin utgångspunkt i de krav på management som en framgångsrik hantering av företagets kundrelationer ställer. Kursen bygger på tre relaterade kunskapsområden: Customer Relationship Management (CRM), Cross Boundary Management samt Strategisk och operativ kommunikation. Den inleds med en genomgång av kunskapsområdet CRM och en identifiering av de typiska strategiska, taktiska och operativa problem och möjligheter som hanteringen av kundrelationer innebär.

Därefter behandlas teorier om management över organisatoriska och andra gränser som ett sätt att utveckla partnerskap och helhetslösningar för företagets kunder. Vidare tar kursen upp möjligheter och hinder i mötet med kunden utifrån ett intersektionellt perspektiv - ett perspektiv som tar avstamp i mångfald och hur vi klassificerar de människor vi möter. Möjligheten att kommunicera med kunder analyseras på personlig nivå och organisationsnivå.

Kursens genomförande

Undervisningen sker i form av föreläsningar, gästföreläsningar, workshops, övningar och handledning. Deltagande i gästföreläsningar, vid rapportering av projekt och genomförande av övningar är obligatoriskt.

Kursens examination

Kursen examineras genom övningar, skriftliga rapporter samt ett projektarbete som redovisas både muntligen och skriftligen.

I samband med kursen erbjuds tre provtillfällen; ordinarie prov, omprov och uppsamlingsprov. Inom ett år efter kursens slut erbjuds minst två ytterligare provtillfällen på samma kursinnehåll. Därefter erbjuds studenten ytterligare provtillfällen men i enlighet med då gällande kursplan.

Prov/moment

1201 Projektarbete, 5,0 hp Betygsskala: Underkänd, Godkänd, Väl godkänd

1202 Kompendium, 5,0 hp Betygsskala: Underkänd, Godkänd, Väl godkänd

1203 Analysövning, 5,0 hp Betygsskala: Underkänd, Godkänd, Väl godkänd

Betyg

Betygskalan omfattar betygsgraderna Underkänd, Godkänd, Väl godkänd.

För betyget godkänd krävs att studenten uppfyller de lärandemål som anges för kursen. För betyget väl godkänd krävs att lärandemålen är särskilt väl tillgodosedda.

Förkunskapskrav

Studenten ska vara antagen till kandidatprogrammet Equality and Diversity Management.