



## MS í þjónustustjórnun

Meistaránám í þjónustustjórnun er í senn hagnýtt og fræðilegt nám fyrir þá sem vilja öðlast þekkingu og skilning á þeim sértæku úrlausnarefnum er tengjast stjórnun í þjónustufyrirtækjum eða -stofnunum.

Námið er 90 eininga staðnám þar sem um er að ræða 60 einingar í námskeiðum og 30 eininga lokaritgerð. Viðfangsefni ritgerðarinnar er eitthvert af þeim fjöldamörgu stjórnunarviðfangsefnum sem telja má sértæk þegar þjónusta er annars vegar. Skipulag námsins gerir ráð fyrir að hægt sé að ljúka því á þremur misserum.

### Fyrir hverja er námið?

Námsleiðin er í boði fyrir nemendur sem koma beint úr grunnnámi í háskóla en er einnig áhugaverður kostur fyrir fólk með reynslu af rekstri þjónustufyrirtækja eða stofnana. Forkröfur eru BS- eða BA-gráða úr háskóla með fyrstu einkunn (7,25) en ekki er gerð sérstök krafa um fyrra nám í viðskiptafræði. Nemendur sem ekki hafa lokið að minnsta kosti 60 ECTS einingum í viðskiptafræði eða tengdum greinum þurfa þó við upphaf námsins að ljúka undirbúningsnámskeiðinu inngangur að rekstri samhliða öðrum námskeiðum á fyrstu vikum haustmíssis. Undirbúningsnámskeiðið er ekki metið til eininga í meistaránáminu.

### Atvinnumöguleikar

Eftirspurn í atvinnulífinu eftir aukinni þekkingu á þjónustustjórnun er mikil og vaxandi. Stór hluti atvinnulífsins er byggður á þjónustu hvort sem um er að ræða einkageirann eða opinbera geirann og kröfur um aukna fagmennsku fer vaxandi. Atvinnutækifærin eru því fjölbreytt og tengjast öllum helstu atvinnugreinum landsins svo sem eins og ferðaþjónustu, fjármálaþjónustu, velferðarþjónustu og smásölu svo dæmi séu tekin.

### Markmið

Kennslan miðar að því að nemandinn geti sýnt fram á þekkingu, leikni og hæfni er tengist fjölbreyttum aðferðum og kenningum þjónustustjórnunar. Nemandinn geti þannig nýtt sér námið til úrlausnar á hagnýtum viðfangsefnum sem og stundað rannsóknir á sviðinu. Í náminu er gengið út frá því að nemandinn sýni strax í upphafi náms sjálfstæði í vinnubrögðum og standi við þær tímaáætlanir sem námið setur honum.

## Skipulag námsins

Skipulag námsins tekur mið af því að viðfangsefni þjónustu eru margbreytileg. Tengjast þannig öllum geirum atvinnulífsins hvort sem um er að ræða þjónustu sem kjarnastarfsemi eða til aðgreiningar í samkeppni. Þjónustan snýr jafnt að einkageiranum sem opinbera geiranum. Nemandinn situr tvö sérhæfð námskeið í þjónustustjórnun auk námskeiða í eigindlegri aðferðafræði og stefnumiðaðri stjórnun. Valnámskeið eru sex og er boðið upp á leiðbeinandi val úr öðrum námsleiðum deildarinnar. Einnig er samstarf við námsbraut í ferðamálafræði fyrir þá sem vilja leggja áherslu á ferðaþjónustu. Nemandinn hefur því fjölbreytt val þegar kemur að valgreinum en huga þarf vandlega að forsendum til að sækja viðkomandi námskeið og að nauðsynlegar forkröfur séu uppfylltar.

Skipulag námsins gerir ráð fyrir 24 ECTS einingum í skyldugreinum, 30 ECTS einingum ritgerð og 36 ECTS einingum í valgreinum. Leiðbeinandi val fyrir tiltekin áherslusvið er aðeins til leiðsagnar og er nemendum heimild að velja valgreinar með öðrum hætti.

Haust	Vor	Sumar
<b>Óháð námsári</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>MS ritgerð <b>30e</b></li> <li>Þjónustukeningar og þjónustuhagkerfið <b>6e</b></li> <li>Þættir í eigindlegri aðferðafræði <b>6e</b></li> <li>Inngangur að rekstri <b>6e</b><sup>1</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>MS ritgerð <b>30e</b></li> <li>Þjónustugæði og þjónustumat <b>6e</b></li> <li>Stefnumiðuð stjórnun <b>6e</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>MS ritgerð <b>30e</b></li> </ul>
<b>Áhersla á mannauðsstjórnun (6 námskeið)</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Mannauðsstjórnun <b>6e</b></li> <li>Starf stjórnandans, forysta og samskipti <b>6e</b></li> <li>Samskipti á vinnumarkaði <b>6e</b></li> <li>Þekkingarstjórnun <b>6e</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Próun mannauðs <b>6e</b></li> <li>Vinnusálfræði <b>6e</b></li> <li>Breytingastjórnun <b>6e</b></li> <li>Vinnuréttur <b>6e</b></li> </ul>	
<b>Áhersla á stjórnun og stefnumótun (6 námskeið)</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Skipulag og atferli <b>6e</b></li> <li>Forysta og leiðtögin <b>6e</b></li> <li>Samkeppnishæfni <b>6e</b></li> <li>Verkefnastjórnun I <b>6e</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Breytingastjórnun <b>6e</b></li> <li>Stjórnun nýsköpunar <b>6e</b></li> <li>Verkefnastjórnun II <b>6e</b></li> <li>Mat á árangri og framkvæmd stefnu <b>6e</b></li> </ul>	
<b>Áhersla á markaðsfræði (6 námskeið)</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Markaðsáherslur og markaðshneigð <b>6e</b></li> <li>Vörumerkjastjórnun <b>6e</b></li> <li>Verkefnastjórnun I <b>6e</b></li> <li>Markaðssetning á netinu <b>6e</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Samhæfð markaðssamskipti <b>6e</b></li> <li>Stefnumiðuð markaðsfærsla <b>6e</b></li> <li>Breytingastjórnun <b>6e</b></li> <li>Mat á árangri og framkvæmd stefnu <b>6e</b></li> </ul>	
<b>Áhersla á ferðaþjónustu (36 einingar)</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Inngangur að ferðamálafræði <b>10e</b></li> <li>Markaðssetning á netinu <b>6e</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kenningar í ferðamálafræði <b>10e</b></li> <li>Nýsköpun í ferðaþjónustu <b>10e</b></li> </ul>	
<p><sup>1</sup> Nemendur sem ekki hafa lokið 60 ECTS einingum í viðskiptafræði eða tengdum greinum þurfa við upphaf náms að ljúka námskeiðinu sem er án eininga.</p>		

## Umsjón

Dr. Þórhallur Örn Guðlagsson, dósent th@hi.is

Nánari upplýsingar veitir Þórunn Björg Guðmundsdóttir, verkefnisstjóri meistaranáms, thbg@hi.is

