Samhällsvetenskapliga fakulteten

SMAA30, Service management: Grundkurs, 30 högskolepoäng

Service Management: Basic Course, 30 credits

Grundnivå / First Cycle

Fastställande

Kursplanen är en historisk, äldre version, faställd av Styrelsen för institutionen för service management och tjänstevetenskap 2017-03-01 och senast reviderad 2018-07-04. . Den reviderade kursplanen gällde från och med 2018-08-01. , höstterminen 2018.

Allmänna uppgifter

Kursen ges som fristående kurs.

Undervisningsspråk: Svenska
Moment på engelska kan förekomma.

Huvudområde	*Fördjupning*
Service management	G1N, Grundnivå, har endast gymnasiala förkunskapskrav

Kursens mål

För godkänt resultat på kursen ska studenten

Kunskap och förståelse

Delkurs 1:

- visa kunskap om och förståelse för tjänsteperspektivets grunder och förutsättningar,
- visa kunskap om och förståelse för grundläggande företagsekonomiska begrepp inom redovisning och ekonomistyrning,
- visa kunskap om grunderna för akademiskt förhållningssätt och skrivande.

Delkurs 2:

- visa förtrogenhet med grundläggande nationalekonomisk och ekonomisk-geografisk teoribildning och begreppsapparat,

- kunna beskriva och diskutera den ekonomiska omvandlingen av samhället, särskilt omvandlingens drivkrafter och dess konsekvenser för olika branscher och regioner,
- visa särskild förtrogenhet med servicesektorns strukturella omvandling, förutsättningar för dess utveckling och konkurrenskraft regionalt, nationellt och globalt samt dess samspel med övriga delar av ekonomin.

Färdighet och förmåga

Delkurs 1:

- visa förmåga att tillämpa grundläggande analyser av företagsekonomiska problemställningar,
- visa förmåga att reflektera om inomgruppsliga processer och gruppdynamik,
- visa förmåga att kunna planera och genomföra seminarier och företagssimulering samt hantera inlämningsuppgifter inom angivna tidsramar.

Delkurs 2:

- på en grundläggande nivå kunna analysera och delta i diskussionen om servicesektorn och dess påverkan på politik, ekonomi och kultur.

Värderingsförmåga och förhållningssätt

Delkurs 1:

- visa insikter om förutsättningar för att leda, organisera och styra verksamheter utifrån ett tjänsteperspektiv.

Kursens innehåll

Kursen består av två delkurser om 15 högskolepoäng. Delkurs 1 - *Introduktion till service management* och delkurs 2 - *Servicesektorns framväxt i ett ekonomgeografiskt och nationalekonomiskt perspektiv*.

Du introduceras först i ämnet service management och får en förståelse för tjänsteverksamheter. I nästa delkurs är en organisatorisk och samhällelig nivå utgångspunkten. Samspelet mellan de olika nivåerna är centralt i kursen.

Första delkursens första del (5 högskolepoäng) ger grundläggande kunskap om tjänsteperspektivet där kund- och relationsorientering, värdeskapande samt digitaliseringens framväxt utgör centrala aspekter. Kunskap om inomgruppsliga processer och gruppdynamik samt akademiskt förhållningssätt och skrivande innefattas.

Första delkursens andra del (5 högskolepoäng) ger kunskap om grundläggande företagsekonomiska begrepp inom redovisning och ekonomistyrning.

Första delkursens tredje del (5 högskolepoäng) prövar den teoretiska kunskapen från kursens första och andra del genom ett praktikfall (4 högskolepoäng) och en reflektionsuppgift (1 högskolepoäng).

Andra delkursen inleds med ett avsnitt som behandlar grundläggande nationalekonomiska begrepp, modeller och samband. Vidare ges en introduktion av centrala samhällsekonomiska frågeställningar såsom konjunkturpolitik samt förutsättningar för ekonomisk utveckling och internationellt ekonomiskt utbyte. Dessutom behandlas grundläggande problemområden inom ekonomisk geografi, framför allt lokalisering, strukturomvandling, regional konkurrenskraft och internationalisering. Därefter sker en fokusering på servicesektorn; dess grundläggande karakteristika, dess framväxt och dess ökade betydelse för

sysselsättning, produktionsförhållanden och arbetsliv.

Kursens genomförande

I undervisningen används flera olika pedagogiska former såsom föreläsningar, gästföreläsningar, seminarier, praktikfall och företagssimulering. De obligatoriska momenten seminarier, praktikfall och företagssimulering ställer krav på skriftliga förberedelser, både individuellt och i grupp.

Deltagande vid akademisk hederlighet, gästföreläsningar, seminarier, praktikfall och företagssimulering är obligatoriska om inte särskilda skäl föreligger. Ersättning eller alternativ tidpunkt för obligatoriskt moment erbjuds student som utan egen förskyllan, t ex olycksfall, plötslig sjukdom eller liknande händelser, inte kunnat genomföra det obligatoriska momentet. Detta gäller också studenter som har missat undervisning på grund av ett förtroendeuppdrag som studentrepresentant.

Kursens examination

Kursen examineras genom individuella salsprov, praktikfall och reflektionsuppgifter både individuellt och i grupp samt genom inlämningsuppgifter och individuellt prov. Inlämningsuppgifterna ventileras vid seminarier.

På varje kurs/delkurs ska på samma kursinnehåll anordnas: ordinarie prov, omprov i nära anslutning till det ordinarie provet, ytterligare ett provtillfälle avseende kurser som avslutats under det gångna läsåret (uppsamlingsprov).

Om så krävs för att en student med varaktig funktionsnedsättning ska ges ett likvärdigt examinationsalternativ jämfört med en student utan funktionsnedsättning, så kan examinator efter samråd med universitetets avdelning för pedagogiskt stöd fatta beslut om alternativ examinationsform för berörd student.

Prov/moment för denna kurs finns i en bilaga i slutet av dokumentet.

Betyg

Betygsskalan omfattar betygsgraderna Underkänd, Godkänd, Väl godkänd.
Från betygsskalan undantas moment 1704. Som betyg för detta moment används någon av beteckningarna underkänd eller godkänd. För betyget godkänd krävs att studenten uppfyller de lärandemål som angivits för kursen. För betyget väl godkänd krävs dessutom att studenten uppvisar särskild teoretisk medvetenhet och särskild analytisk förmåga. För att få slutbetyget väl godkänd på kursen krävs att moment som tillsammans utgör minst 18 högskolepoäng har betyget väl godkänt (inklusive provkod 1701 eller provkod 1702) och att alla övriga delar är godkända.

Vid kursens start informeras studenten om kursplanens lärandemål samt om betygsskalan och dess tillämpning i kursen.

Förkunskapskrav

Grundläggande behörighet samt Matematik 3b/3c, Samhällskunskap 1b/1a1+1a2 eller Matematik C, Samhällskunskap A (områdesbehörighet 4/A4)

Övrigt

Kursen kan inte ingå i samma examen som KSMB11 Introduktion till service management, 15 högskolepoäng, LSMA11, service management: Introduktion till service management, 15 högskolepoäng och KSMB12 Servicesektorns framväxt i ett ekonomgeografiskt och nationalekonomiskt perspektiv, 15 högskolepoäng.

Prov/moment för kursen SMAA30, Service management: Grundkurs

Gäller från H17

1701 Skriftligt prov - Tjänsteperspektivet, 5,0 hp
Betygsskala: Underkänd, Godkänd, Väl godkänd
1702 Skriftligt prov - Företagsekonomiska begrepp, 5,0 hp
Betygsskala: Underkänd, Godkänd, Väl godkänd
1703 Praktikfall, 4,0 hp
Betygsskala: Underkänd, Godkänd, Väl godkänd
1704 Gruppreflektion, 1,0 hp
Betygsskala: Underkänd, Godkänd
1705 Seminarium 1, 3,0 hp
Betygsskala: Underkänd, Godkänd, Väl godkänd
1706 Seminarium 2, 3,0 hp
Betygsskala: Underkänd, Godkänd, Väl godkänd
1707 Seminarium 3, 3,0 hp
Betygsskala: Underkänd, Godkänd, Väl godkänd
1708 Skriftlig examination, 6,0 hp
Betygsskala: Underkänd, Godkänd, Väl godkänd