



**LUNDS**  
UNIVERSITET

Samhällsvetenskapliga fakulteten

## **SMAA35, Digital service management, 15 högskolepoäng** *Digital Service Management, 15 credits* Grundnivå / First Cycle

---

### **Fastställande**

Kursplanen är fastställd av Styrelsen för institutionen för service management och tjänstvetenskap 2017-03-09 att gälla från och med 2017-03-15, höstterminen 2017.

### **Allmänna uppgifter**

Kursen ges som fristående kurs.

*Undervisningsspråk:* Engelska

*Huvudområde*

Service management

*Fördjupning*

G2F, Grundnivå, har minst 60 hp kurs/er på grundnivå som förkunskapskrav

### **Kursens mål**

För godkänt resultat på kursen ska studenten

#### **Kunskap och förståelse**

- visa kunskap och förståelse för digitaliseringens betydelse och roll för serviceverksamheter ur ett samhällsvetenskapligt perspektiv och mer specifikt service management-perspektiv.
- visa kunskap och förståelse för digitaliseringens betydelse och roll vid konsumtion av tjänster.
- visa kunskap och förståelse för möjligheter och utmaningar som aktualiseras i och med digitaliseringen av tjänster.

#### **Färdighet och förmåga**

- visa förmåga att analysera digitaliseringen av tjänster utifrån ett konsument-, organisations- och samhällsperspektiv,
- visa färdighet att identifiera utmaningar inom digitaliseringen av tjänster samt
- förmåga att föreslå lösningar på dessa utmaningar.

## Värderingsförmåga och förhållningssätt

- visa ett kritiskt förhållningssätt till digitalisering i serviceverksamheter.

## Kursens innehåll

Kursen tar en utgångspunkt i att en ökande del av olika typer av information och kommunikation inom serviceverksamheter omvandlas till digital form. Vidare skapas nya former av serviceverksamheter i och med digitaliseringen. Således förmedlas alltfler tjänster via olika former av digitala plattformar. Syftet med kursen är att skapa en grundläggande förståelse för digitalisering inom tjänsteindustrin och de förändringar digitaliseringen leder till.

Kursen består av tre moment:

### **1 Teoretiska perspektiv på digitalisering, digital kommunikation och service management (8 hp)**

Detta moment introducerar studenten till grundläggande teorier om digitalisering, digital kommunikation och service management.

### **2 Digitalisering i olika serviceverksamheter (3,5 hp)**

I detta moment fördjupar sig studenten i vad digitaliseringen kan innebära för olika branscher inom serviceverksamheter.

### **3 Praktiska perspektiv på digitalisering av tjänster (3,5 hp)**

I detta moment applicerar studenten tidigare förvärvade kunskaper i kursen tillsammans med självvald litteratur i ett praktiskt exempel.

## Kursens genomförande

I undervisningen används flera olika pedagogiska former såsom föreläsningar, gästföreläsningar, workshops och seminarier. Olika former av digital kommunikation förekommer under kursen.

Deltagande i seminarier 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

**Moment 1:** Individuellt salsprov

**Moment 2:** Individuell muntlig presentation och diskussion vid seminarier

**Moment 3:** Skriftlig och muntlig presentation av rapport

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).

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

## Betyg

Betygsskalan omfattar betygsgraderna Underkänd, Godkänd, Väl 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 Godkänd på kursen krävs betyget Godkänd på alla kursens delmoment. För att få slutbetyget Väl Godkänd på kursen krävs betyget Väl godkänd på moment 1701 samt antingen moment 1702 eller 1703.

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

## Förkunskapskrav

För tillträde till kursen krävs grundläggande behörighet samt minst 60 högskolepoäng.

## Prov/moment för kursen SMAA35, Digital service management

Gäller från H17

- 1701 Individuellt salsprov, 8,0 hp  
Betygsskala: Underkänd, Godkänd, Väl godkänd
- 1702 Individuell muntlig presentation, 3,5 hp  
Betygsskala: Underkänd, Godkänd, Väl godkänd
- 1703 Rapport, 3,5 hp  
Betygsskala: Underkänd, Godkänd, Väl godkänd