

**SMMR10, Service management: Vetenskapsteori och
samhällsvetenskapliga teorier för tjänstvetenskap, 15
högskolepoäng**

*Service Management: Theories of Science and Social Sciences
Theories for Service Studies, 15 credits*

Avancerad nivå / Second Cycle

Fastställande

Kursplanen är fastställd av Styrelsen för institutionen för service management och tjänstvetenskap 2015-05-19 att gälla från och med 2015-08-01, höstterminen 2015.

Allmänna uppgifter

Kursen ingår i masterprogrammet för service management och ges under första terminen.

Undervisningsspråk: Engelska

Huvudområde

Service management

Fördjupning

A1N, Avancerad nivå, har endast kurs/er på grundnivå som förkunskapskrav

Kursens mål

Efter genomgången kurs ska studenten

Kunskap och förståelse

- visa kunskap om nyckelbegrepp inom tjänstvetenskap samt förstå de historiska huvudinriktningarna inom vetenskapsteori.

Färdighet och förmåga

- visa förmåga att använda tjänstvetenskap och vetenskapsteori för att analysera tjänsteverksamheter, företrädesvis inom detaljhandel, logistik eller turism,
- visa förmåga att använda tjänstvetenskap för att kunna leda tjänsteverksamheter.

Värderingsförmåga och förhållningssätt

- visa förmåga att anlägga ett kritiskt perspektiv på teorier om och praxis inom tjänsteverksamheter samt
- visa förmåga att länka samman vetenskapsteori med valet av vetenskapligt tillvägagångssätt i en samhällsvetenskaplig studie, till exempel ett uppsatsarbete.

Kursens innehåll

Kursen kombinerar en introduktion till avancerad tjänstevetenskap med en introduktion till vetenskapsteori.

Kursen introducerar nyckelbegrepp inom tjänstevetenskap, med betoning på detaljhandel, logistik eller turism. Den introducerar också de historiska huvudinriktningarna inom vetenskapsteori. Exempel på nyckelbegrepp inom tjänstevetenskap är tjänstemötet, servicescape, hållbara tjänster, eller servicedominant logik. Exempel på historiska huvudinriktningar inom vetenskapsteori är positivism, hermeneutik, och poststrukturalism.

Kursen introducerar också med hjälp av muntliga seminarier baserade på samhällsvetenskapliga monografier hur samhällsvetenskapliga teorier kan användas för att leda tjänsteverksamheter. Olika monografier används för kursens olika inriktningar: detaljhandel, logistik eller turism för att öka kursens relevans för de olika inriktningarna.

Stor vikt läggs på att visa vad det innebär att ha ett kritiskt förhållningssätt inom samhällsvetenskap. Skillnaden mellan kritik som "criticism" (att kritiskt "tycka till" i största allmänhet) och kritik som "critique" (att ifrågasätta på ett mer problematiserande sätt) betonas. Det betonas även hur ett kritiskt tjänstevetenskapligt förhållningssätt är en värdefull egenskap i yrkesutövande med ansvar för tjänsteverksamheter.

Kursens genomförande

Undervisningen sker i form av föreläsningar, seminarier och workshops.

Deltagande i seminarier är obligatoriskt 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

Bedömningen baseras på skriftliga examinationer.

I samband med kursen erbjuds tre provtillfällen för de skriftliga proven; 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 för denna kurs finns i en bilaga i slutet av dokumentet.

Betyg

Betygsskalan omfattar betygsgraderna Underkänt, E, D, C, B, A.

Som betyg används någon av beteckningarna A, B, C, D; E eller Underkänd. Högsta betyg betecknas med A och lägsta betyg för godkänt resultat med E. Betyg för icke godkänt resultat betecknas med Underkänd.

Studentens resultat bedöms utifrån kursens lärandemål. För betyget E ska studenten visa ett tillräckligt resultat. För betyget D ska studenten visa ett tillfredsställande resultat. För betyget C ska studenten visa ett bra resultat. För betyget B ska studenten visa ett mycket bra resultat. För betyget A ska studenten visa ett utmärkt resultat. För betyget Underkänd har studenten visat ett otillräckligt resultat.

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

Förkunskapskrav

Studenten ska vara antagen till masterprogrammet i service management (SASMA), 120 högskolepoäng.

Övrigt

Kursen ersätter SMMP10.

Prov/moment för kursen SMMR10, Service management: Vetenskapsteori
och samhällsvetenskapliga teorier för tjänstevetenskap

Gäller från H15

- 1501 Skriftligt prov 1, 6,0 hp
Betygsskala: Underkänt, E, D, C, B, A
- 1502 Skriftligt prov 2, 9,0 hp
Betygsskala: Underkänt, E, D, C, B, A