

**SMMS10, Service management: Teoretisk utveckling och
vetenskapsfilosofi, 15 högskolepoäng**
*Service Management: Theory - Development and Traditions, 15
credits*
Avancerad nivå / Second Cycle

Fastställande

Kursplanen är fastställd av Styrelsen för institutionen för service management och tjänstevetenskap 2016-07-18 och senast reviderad 2016-07-18. Den reviderade kursplanen gäller från och med 2016-08-01, höstterminen 2016.

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 kunna:

Kunskap och förståelse

- visa kunskap om centrala begrepp, modeller och teorier inom service management samt inom respektive specialisering (turism, logistik och detaljhandel),
- visa förståelse om hur ett ämnesfält bygger på en inkrementell och intertextuell logik samt att ett ämnesfält är socialt producerat vilket kan resultera i dominans ifråga om genus och geografisk tyngdpunkt

Färdighet och förmåga

- visa färdighet att självständigt skriva en litteraturoversikt inom service management,
- visa förmåga att utkristallisera ett problemområde, identifiera dess forskningsfält, formulera en forskningsfråga genom positionering och kontrastering (identifiera ett forskningsunderskott) visavi fältet.

Värderingsförmåga och förhållningssätt

- ha förmåga att värdera kritiskt och vetenskapsfilosofiskt genom att relatera till och förhålla sig till teorier och resonemang i forskningsfältet service management,
- ha ett förhållningssätt till akademiskt skrivande som krävs för att kunna publicera texter i vetenskapliga journaler med granskningsförfarande.

Kursens innehåll

Kursen ger en översikt över service management med särskilt fokus på dess teoretiska utveckling och utifrån ett vetenskapsfilosofiskt perspektiv. Kursen tar upp grundläggande idéer, begrepp och modeller liksom kritiska studier satta i ett teoretiskt och vetenskapsfilosofiskt perspektiv. Kursen ger vidare en överblick av centrala teorier i service management ur ett historiskt (teoretisk utveckling) och ett tematiskt perspektiv i de olika inriktningarna (dvs. centrala tankegångar inom turism, detaljhandel och logistik). De valda temana är dock, ska det betonas, inte ett anspråk på att täcka hela forskningsfältet.

Kursens genomförande

Kursen genomförs med ett fokus på individuellt arbete och studentaktivitet i seminarie- och presentationsform.

Deltagande i seminarier är obligatoriskt. 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

Examination sker genom att studenten skriver två individuella teoretiska litteraturoversikter. **Den första översikten** är baserad på gemensam litteratur (allmänna service managementteorier). **Den andra översikten** är baserad på litteratur som studenten själva söker upp inom respektive fördjupningsområde (turism, retail, logistik).

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. Undantag från betygsskalan är för den första litteraturöversikten har som betygsskala U-G. Betyg på den andra litteraturöversikten är samtidigt betyg på hel kurs.

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 Service management: Vetenskapsteori och samhällsvetenskapliga teorier för tjänstvetenskap, SMMR10, 15 högskolepoäng, och kan inte ingå i samma examen.

Prov/moment för kursen SMMS10, Service management: Teoretisk
utveckling och vetenskapsfilosofi

Gäller från H16

- 1601 Skriftlig översikt I, 7,0 hp
Betygsskala: Underkänd, Godkänd
- 1602 Skriftlig översikt II, 8,0 hp
Betygsskala: Underkänt, E, D, C, B, A