



Samhällsvetenskapliga fakulteten

SMMV11, Introduktion till service management, 7,5 högskolepoäng

Introduction to Service Management, 7.5 credits

Avancerad nivå / Second Cycle

Fastställande

Kursplanen är fastställd av Styrelsen för institutionen för service management och tjänstvetenskap 2019-03-29 och senast reviderad 2022-03-23. Den reviderade kursplanen gäller från och med 2022-08-29, höstterminen 2022.

Allmänna uppgifter

Kursen är en obligatorisk kurs under första terminen och ingår i masterprogrammet för service management (SASMA), 120 högskolepoäng. Kursen ges för samtliga inriktningar.

Undervisningsspråk: Engelska

Huvudområde

Service management

Fördjupning

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

Kursens mål

För godkänt resultat på kursen ska studenten

Kunskap och förståelse

- visa fördjupad kunskap om och förstå tjänsteperspektivet och andra centrala vetenskapliga perspektiv, teorier, begrepp och modeller inom forskningsområdet service management

Färdighet och förmåga

- beskriva och problematisera tjänsteperspektivet och andra centrala teorier, begrepp och idéer inom service management som forskningsområde,
- visa ett akademiskt förhållningssätt och akademiska färdigheter.

Värderingsförmåga och förhållningssätt

- visa ett mångsidigt och reflekterande förhållningssätt till sitt eget akademiska lärande och skrivande som krävs för att fullfölja ett masterprogram i ett samhällsvetenskapligt sammanhang.

Kursens innehåll

Kursens syfte är att ge en introduktion till tjänsteperspektivet och översikt över forskningsområdet service management. Kursen ger insikt i områdets teoretiska utveckling och nuläge. Kursen tar upp tjänsteperspektivet och andra centrala teorier, idéer, begrepp och modeller liksom kritiska perspektiv på service management som kunskapsfält. Målet är också att studenterna ska få en mångsidig förståelse för tjänsteperspektivet och andra teorier inom forskningsområdet service management.

Kursens genomförande

Undervisningen sker i form av föreläsningar och seminarier.

Deltagande i seminarier och gästföreläsningar är obligatoriskt om inte särskilda skäl föreligger. Ersättning eller alternativ tidpunkt för obligatoriskt moment erbjuds student som utan egen förskyllan, till exempel olycksfall, plötslig sjukdom eller liknande händelser, inte kunnat genomföra det obligatoriska momentet. Detta gäller också studenter som inte kunnat delta i undervisning på grund av förtroendeuppdrag som studentrepresentant.

Kursens examination

Examination sker genom individuell skriftlig inlämningsuppgift.

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.

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 Underkänt, E, D, C, B, A.

Betyg för icke godkänt resultat betecknas med Underkänd. Studentens resultat bedöms utifrån kursens lärandemål. För betyget E har studenten visat ett tillräckligt resultat. För betyget D har studenten visat ett tillfredsställande resultat. För betyget C har studenten visat ett bra resultat. För betyget B har studenten visat ett mycket bra resultat. För betyget A har studenten visat 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

För tillträde till kursen ska studenten vara antagen till masterprogrammet i service management (SASMA), 120 högskolepoäng.

Muntlig och skriftlig språkfärdighet i engelska motsvarande Engelska 6/B från svenskt gymnasium är ett krav. Ekvivalering genomförs i enlighet med nationella riktlinjer.

Prov/moment för kursen SMMV11, Introduktion till service management

Gäller från H21

2101 Individuell skriftlig inlämningsuppgift, 7,5 hp
Betygsskala: Underkänt, E, D, C, B, A

Gäller från H20

2001 Individuell skriftlig uppgift, 7,5 hp
Betygsskala: Underkänt, E, D, C, B, A