

**KSMA11, Service Management: Introduktion till service
management och tjänstvetenskap, 15 högskolepoäng**
*Service Management: Introduction to Service Management and
Service Studies, 15 credits*
Grundnivå / First Cycle

Fastställande

Kursplanen är fastställd av Styrelsen för institutionen för service management 2012-05-08 och senast reviderad 2014-05-20 av Styrelsen för institutionen för service management och tjänstvetenskap. Den reviderade kursplanen gäller från och med 2014-08-01, höstterminen 2014.

Allmänna uppgifter

Kursen ingår i kandidatprogrammet i service management och ges första terminen.

Undervisningsspråk: Svenska

Huvudområde

Service management

Fördjupning

G1N, Grundnivå, har endast gymnasiala
förkunskapskrav

Kursens mål

Efter genomgången kurs ska studenten visa förmåga att

- redogöra för och förklara de karaktäristiska särdrag som utmärker serviceorganisationer,
- redogöra för och analysera interaktioners och relationers roll i servicemöten,
- redogöra för grundläggande företagsekonomiska begrepp med relevans för ledning, styrning och marknadsföring i serviceorganisationer,
- tillämpa grundläggande analyser av företagsekonomiska problemställningar inom serviceorganisationer,
- tillämpa korrekt referenshantering och akademisk hederlighet,
- utföra grundläggande informationssökningar och värdera information utifrån ett källkritiskt perspektiv,
- analysera vetenskapliga texter i grundläggande akademiska genrer samt
- sätta upp mål för, planera och reflektera kring sitt eget lärande.

Kursens innehåll

Kursen tar sin utgångspunkt i de särdrag som kännetecknar serviceorganisationer, de möten, interaktioner och relationer som omger och bygger upp dem, och de företagsekonomiska begrepp som behövs för att förstå serviceorganisationer utifrån ett lednings-, styrnings- och marknadsföringsperspektiv.

Kursens första avsnitt ger grunderna i ett relationsperspektiv i service management och tjänstvetenskap. Avsnittet examineras genom ett individuellt skriftligt prov samt genom att studenten reflekterar, diskuterar och skriver om litteraturen i grupp. (5 högskolepoäng)

Nästa avsnitt fokuserar på grundläggande företagsekonomiska begrepp, utifrån föreläsningar, företagssimulering och praktikfall. Studenten läser in företagsekonomiska begrepp med hjälp av grundläggande litteratur och övar förståelse genom att applicera begreppen i gruppövningar. (5 högskolepoäng)

Löpande under kursen fördjupas kunskapsfältet service management tillsammans med kompetensen att genomföra högskolestudier, med hjälp av föreläsningar, seminarier, analysövningar och grupparbete. Studenten genomför skriftliga analysövningar av litteraturen och av sina egna färdigheter individuellt och i grupp. (5 högskolepoäng)

Kursens genomförande

Undervisningen sker i form av föreläsningar, seminarier, praktikfall och företagssimulering. Företagssimulering och praktikfall har en pedagogisk roll som kompletterar och delvis ersätter litteraturläsning.

Deltagande i företagssimulering, praktikfall och 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

Kursen examineras genom aktivt deltagande i obligatoriska praktikfall, företagssimulering och seminarium, individuella salsprov och inlämningsuppgifter.

I samband med kursen erbjuds tre provtillfällen: 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 Underkänd, Godkänd, Väl godkänd.

För betyget godkänd krävs att studenten uppfyller de lärandemål som anges för kursen. För betyget väl godkänd krävs att lärandemålen är särskilt väl tillgodosedda.

För att få betyget väl godkänd på kursen krävs väl godkänd på minst två av kursens tre ingående moment.

Förkunskapskrav

Studenten ska vara antagen till kandidatprogrammet i service management, 180 högskolepoäng.

Prov/moment för kursen KSMA11, Service Management: Introduktion till service management och tjänstevetenskap

Gäller från H13

- 1101 Grunder i Service Management, 5,0 hp
Betygsskala: Underkänd, Godkänd, Väl godkänd
- 1103 Perspektiv på Service Management, 5,0 hp
Betygsskala: Underkänd, Godkänd, Väl godkänd
- 1104 Företagsekonomiska begrepp, 5,0 hp
Betygsskala: Underkänd, Godkänd, Väl godkänd

Gäller från H11

- 1101 Grunder i Service Management, 5,0 hp
Betygsskala: Underkänd, Godkänd, Väl godkänd
- 1102 Företagsekonomiska verktyg, 5,0 hp
Betygsskala: Underkänd, Godkänd, Väl godkänd
- 1103 Perspektiv på Service Management, 5,0 hp
Betygsskala: Underkänd, Godkänd, Väl godkänd