

Samhällsvetenskapliga fakulteten

KSMA11, Service Management: Introduktion till service management och tjänstvetenskap, 15,0 högskolepoäng
Service Management: Introduction to Service Management and Service Studies, 15.0 credits
Grundnivå / First Cycle

Fastställande

Kursplanen är en historisk, äldre version, faställd av Styrelsen för institutionen för service management 2010-04-28 och senast reviderad 2012-05-08. Den reviderade kursplanen gällde från och med 2012-07-01.

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

- kunna redogöra för och förklara de karaktäristiska särdrag som utmärker serviceorganisationer,
- kunna redogöra för och analysera interaktioners och relationers roll i servicemöten,
- kunna redogöra för grundläggande företagsekonomiska begrepp med relevans för ledning, styrning och marknadsföring i serviceorganisationer,
- kunna tillämpa grundläggande analyser av företagsekonomiska problemställningar inom serviceorganisationer,

- kunna tillämpa korrekt referenshantering och akademisk hederlighet,
- kunna utföra grundläggande informationssökningar och värdera information utifrån ett källkritiskt perspektiv,
- kunna analysera vetenskapliga texter i grundläggande akademiska genrer, och
- kunna 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 fokuserar på relationsperspektivet i service management och tjänstevetenskap. Avsnittet examineras genom ett individuellt skriftligt prov samt genom att studenten reflekterar, diskuterar och skriver om litteraturen i grupp. (5 hp)

Nästa avsnitt fokuserar på grundläggande företagsekonomiska begrepp, utifrån föreläsningar, rollspel (företagsspel) och case-övningar hämtade från sektorns organisationer. Studenten läser in företagsekonomiska begrepp med hjälp av grundläggande litteratur och övar förståelse genom att applicera begreppen i gruppövningar. (5 hp)

Därefter fördjupas kunskapsfältet service management utifrån perspektiv från tjänstevetenskap med hjälp av föreläsningar och analysövningar. Studenten genomför skriftliga analysövningar av litteraturen individuellt. (5 hp)

Kursens genomförande

Undervisningen sker i form av föreläsningar, seminarier, caseövningar och företagsspel. Företagsspel och caseövningar har en pedagogisk roll som kompletterar och delvis ersätter litteraturinläsning. Deltagande i gästföreläsningar, företagsspel, caseövningar och seminariet om akademisk hederlighet är obligatoriskt.

Kursens examination

Kursen examineras genom aktivt deltagande i obligatoriska caseövningar, företagsspel 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.

Betyg

Betygskalan omfattar betygsgraderna Underkänd, Godkänd, Väl godkänd. Som betyg används något av uttrycken väl godkänd, godkänd eller underkänd. För betyget godkänd krävs att studenten uppfyller de lärandemål som anges för kursen. För betyget väl godkänd krävs att lärandemålen är särskilt väl tillgodosedda.

Förkunskapskrav

Studenten ska vara antagen till kandidatprogrammet i service management.