

Samhällsvetenskapliga fakulteten

**KSMA31, Service Management: Leda, organisera och marknadsföra serviceverksamheter, 15,0 högskolepoäng**  
*Service Management: Managing, Organizing and Marketing in Service Organizations, 15.0 credits*  
Grundnivå / First Cycle

---

**Fastställande**

Kursplanen är en historisk, äldre version, faställd av Samhällsvetenskapliga fakultetens styrelse 2011-06-17 och senast reviderad 2013-05-28 av Styrelsen för institutionen för service management. Den reviderade kursplanen gällde från och med 2013-08-01.

**Allmänna uppgifter**

Kursen är en obligatorisk kurs inom kandidatprogrammet för Service Management och ges för samtliga inriktningar under termin tre.

*Huvudområde*

Service management

*Fördjupning*

G1F, Grundnivå, har mindre än 60 hp kurs/er på grundnivå som förkunskapskrav

**Kursens mål**

Efter genomgången kurs ska studenten

- visa kunskap om grundläggande och dominerande teoretiska perspektiv och begreppsapparater inom marknadsföring, organisation och ledning,
- visa kunskap om kulturella, etiska och samhällsvetenskapliga perspektiv på organisation och ledning,
- visa förståelse för och kunna analysera marknadsföring, organisation och ledning och sambanden mellan dessa områden utifrån ett verksamhets- och ett

branschperspektiv,

- kunna använda grundläggande begrepp och teorier inom marknadsföring, organisation och ledning vid analys av vetenskapliga texter och litteratur samt
- kunna analysera och kritiskt granska en serviceverksamhets marknadsföring, organisation och ledning.

### **Kursens innehåll**

Syftet med kursen är att studenten ska kunna förstå, problematisera och analysera sambanden mellan marknadsföring, organisation och ledning i verksamheter där servicemöten är centrala.

Kursen innehåller följande moment:

Moment 1: Marknadsföring (5 hp)

Momentet fokuserar på serviceverksamheters kundrelationer och hur dessa kan analyseras och utvecklas.

Moment 2: Organisation och ledning(5 hp)

I detta moment behandlas och problematiseras centrala problemområden och etablerade teorier inom området organisation och ledning. Momentet behandlar

även olika teoretiska perspektiv på verksamheters organisation och ledning –och hur

verksamheter hanterar dessa områden i praktiken.

Moment 3: Projektarbete (5 hp)

I projektarbetet analyseras verksamheter i servicebranschen med stöd av teorier och

begrepp från de ovanstående momenten. Fokus ligger på att studenten ska kunna

tillämpa dessa teorier och begrepp på serviceverksamheters marknadsföring, organisation och

ledning inklusive de kulturella, etiska och samhällsvetenskapliga perspektiv som kursen

innehåller.

### **Kursens genomförande**

Undervisningen sker i form av föreläsningar, gästföreläsningar, handledning och seminarier. Deltagande i gästföreläsningar och seminarier är obligatoriskt.

### **Kursens examination**

Kursen examineras dels genom två individuella skriftliga prov (på vardera 5 hp), dels genom ett projektarbete (5 hp) som genomförs i grupp och som redovisas skriftligt samt seminariebehandlas.

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. 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**

För tillträde till kursen krävs att studenten har fullgjort kursfordringar om minst 30 hp i huvudområdet service management från första året inklusive KSMA11.

**Övrigt**