

Samhällsvetenskapliga fakulteten

**KSMA51, Service Management: Strategi och  
verksamhetsstyrning i serviceverksamheter, 15,0  
högskolepoäng**

*Service Management: Strategy and Management Control Systems in  
Service Organisations, 15.0 credits*  
**Grundnivå / First Cycle**

---

**Fastställande**

Kursplanen är en historisk, äldre version, faställd av Samhällsvetenskapliga fakultetens styrelse 2012-05-03 och gällde från och med 2012-09-03.

**Allmänna uppgifter**

Kursen är en obligatorisk kurs under termin fem för samtliga inriktningar inom kandidatprogrammet för Service Management.

Undervisningsspråk: Svenska

*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 förmåga att

- förklara och jämföra grundläggande begrepp och modeller inom strategi och ekonomistyrning,
- tillämpa styrverktyg inom strategi och ekonomistyrning i syfte att åstadkomma problemidentifikation och problemlösning,
- integrera och förstå sammanhanget mellan de strategiska, organisatoriska och operativa nivåerna i en organisation,

- analysera organisationer ur strategi- och ekonomistyrningsperspektiv med fokus på organisationernas styrkor och svagheter,
- självständigt kommunicera och argumentera för sin probleminfiktation och problemlösning både muntligt och skriftligt.

## Kursens innehåll

Kursen förmedlar ett kritiskt och reflekterande förhållningssätt till kunskapsområdena strategi och verksamhetsstyrning. Dessutom ger kursen både teori- och teknikorienterad kunskap inom dessa områden samt förståelse för sambanden mellan företagets strategier, styrsystem och organisation. I undervisningen relateras teoretiska begrepp, modeller och verktyg till problem i såväl praktikfall som i konkreta företag, och används för analys och förslag till lösningar. Studenten tillägnar sig färdigheten att genom skriftlig och muntlig föredragning kunna argumentera för sina ståndpunkter.

Efter en introduktion som betonar ett integrerat perspektiv på strategi, organisation och styrsystem omfattar kursen följande områden:

*Strategi och strategiskt arbete* där olika perspektiv på strategi och strategiskt arbete belyses. Inom området behandlas metoder för strategisk bransch- och resursanalys. Vidare åskådliggörs och exemplifieras strategiutveckling i olika typer av företag och organisationer. Slutligen behandlas förändringsprocesser och ledarskap som leder till inläring.

*Verksamhetsstyrning* där organisationsformer, belöningsystem, styrfilosofier och ekonomiskt ansvar behandlas. Andra styrmedel som behandlas inom området är kostnadsansvar, resultatansvar och räntabilitetsansvar samt budget, uppföljning, prognos, kalkyler, internpriser och nyckeltal. Slutligen behandlas metoder för kvalitets- och processtyrning samt verksamhetsstyrning med balanserat styrkort.

## Kursens genomförande

Undervisningen består av föreläsningar, gästföreläsningar, seminarier och gruppövningar. Deltagande i seminarier och gästföreläsningar är obligatoriskt.

## Kursens examination

Examinationen sker genom individuellt genomförda muntliga praktikfallsdiskussioner och tre i grupp skriftligt presenterade praktikfallslösningar samt av en individuell skriftlig hemuppgift.

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

**Förkunskapskrav**

För tillträde till kursen krävs att studenten har fullgjort kursfordringar om minst 30 högskolepoäng från första året i huvudområdet Service Management.