



LUNDS
UNIVERSITET

Samhällsvetenskapliga fakulteten

**KSMA53, Service Management: Ledarskapsrollen i
serviceverksamheter, 15 högskolepoäng**
*Service Management: Leadership in Service Organisations, 15
credits*
Grundnivå / First Cycle

Fastställande

Kursplanen är fastställd av Styrelsen för institutionen för service management och tjänstvetenskap 2013-04-23 att gälla från och med 2013-08-01, höstterminen 2013.

Allmänna uppgifter

Kursen är valbar som en av två kurser under termin fem för samtliga inriktningar inom kandidatprogrammet Service Management. (Det andra alternativet utgörs av KSMA52.) Kursen är även valbar under termin 5 för kandidatprogrammet Equality and Diversity Management.

Undervisningsspråk: Engelska

Huvudområde

Service management

Fördjupning

G1N, Grundnivå, har endast gymnasiala förkunskapskrav

Kursens mål

Efter genomgången kurs ska studenten

- visa förmåga att beskriva och reflektera över ledarskapet enligt olika teoretiska traditioner.
- visa förståelse för vilken inverkan olika strategiska förutsättningar och krav har på ledarskapet,
- visa förståelse för serviceorganisationers agerande utifrån en samhällskontext med ökande krav från media,
- visa förmåga att analysera serviceverksamheten utifrån olika organisations- och ledningsperspektiv,
- visa förmåga att reflektera över olika ledarskapspraktiker och föreslå åtgärder och konkreta lösningar,
- visa förmåga att reflektera över den egna ledarskapsrollen och identifiera utvecklingsbehov av den egna kompetensen,

- visa förmåga att planera och leda diskussioner och seminarier inom angivna tidsramar.

Kursens innehåll

Syftet är att utveckla studentens insikt i ledarskapets olika dimensioner, skiftande situationer och problemställningar. Vidare är syftet att studenten ska fördjupa sin kunskap om serviceverksamhetens speciella förutsättningar, som exempelvis kundnära relationer och fokus på servicemöten, och hur dessa förutsättningar ställer krav på ledarskapet. Syftet är också att studenten ska skapa förtroendet med förhållningssätt och verktyg för att kunna utveckla sig i sin roll som resultatriktade, ansvarsfulla och reflekterande ledare.

I kursen diskuteras och analyseras situationer och problemställningar utifrån olika teman. Kursen innehåller följande tre moment:

Moment ett (3hp) innehåller en kort tillbakablick på utvecklingen av ledarskapsteorier med återkoppling till vad som diskuterats kring ledarskap i tidigare programkurser. Fokusering sker på det postmoderna angreppssättet - ledarskap i praktiken och föreställningen om att ledarskap utvecklas i relationen mellan ledare - medarbetare problematiseras. Här diskuteras bl a ledarskapspraktiken i serviceverksamheter, såsom de speciella förutsättningar, skilda kontexter, olika tjänstelogiker samt den dualism i den kundorienterade byråkratin som serviceverksamheter karaktäriseras av. Dessa diskussioner förs utifrån vilka krav detta ställer på ledarskapet med fokus på mellancheffsnivå.

Moment ett examineras med ett individuellt skriftligt prov.

Under *moment två (7hp)* diskuteras olika områden inom ledarskapspraktiken som utgör dilemman eller problemområden som man som chef inom serviceverksamheter ofta möter. Det handlar här om exempelvis tjänstearbetets villkor, agerande på medias påtryckningar (s.k. PR-mindness), extern och intern effektivitet, mångkulturella inslag, rekrytering, utveckling och avveckling av personal, förändringsprocesser samt personlig utveckling.

Moment två examineras i grupp i form av rollspel, praktikfall, reflektionspapper och seminarier.

Under *moment tre (5hp)* skriver varje student ett personligt ledarskapsdokument som innefattar en självreflektion kring ledarskap. Dokumentet författas individuellt och ska innehålla studentens egna lärdomar, reflektioner och visioner kring sitt ledarskap i relation till de olika avsnitten under moment ett och två. Målet med det personliga ledarskapsdokumentet är öka studentens förmåga och färdigheter till självreflektion kring sitt eget ledarskap. Det personliga ledarskapsdokumentet ska kunna fungera som ett stöd i och utveckling av det egna ledarskapet framöver.

Moment tre examineras genom presentation och diskussion av ett större individuellt reflektionspapper.

Kursens genomförande

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

Kursens examination

Kursen examineras genom individuellt skriftligt prov, individuellt reflektionspapper och övningar i grupp i form av rollspel, praktikfall, seminarier och skriftliga redovisningar.

I samband med kursen erbjuds tre provtillfällen: ordinarie prov, omprov och uppsamlingsprov. För rollspel erbjuds två provtillfällen inom kursperioden, därutöver hänvisas till kommande kursperiod. 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.

Förkunskapskrav

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

Prov/moment för kursen KSMA53, Service Management: Ledarskapsrollen i serviceverksamheter

Gäller från H12

- 1201 Theoretical Perspective on Leadership, 5,0 hp
Betygsskala: Underkänd, Godkänd, Väl godkänd
- 1202 Practical Perspective on Leadership, 5,0 hp
Betygsskala: Underkänd, Godkänd, Väl godkänd
- 1203 Individual Reflection on Leadership, 5,0 hp
Betygsskala: Underkänd, Godkänd, Väl godkänd