



Samhällsvetenskapliga fakulteten

**KSMD51, Strategi och verksamhetsstyrning i  
tjänsteverksamheter, 15 högskolepoäng**  
*Strategy and Management Control Systems in Service  
Organisations, 15 credits*  
Grundnivå / First Cycle

---

### Fastställande

Kursplanen är fastställd av Styrelsen för institutionen för service management och tjänstevetenskap 2019-03-20 och senast reviderad 2021-02-17. Den reviderade kursplanen gäller från och med 2021-08-30, höstterminen 2021.

### Allmänna uppgifter

Kursen är en obligatorisk kurs under termin fem för samtliga inriktningar inom Kandidatprogrammet i service management.

*Undervisningsspråk:* Svenska  
Moment på engelska kan förekomma.

#### *Huvudområde*

Service management

#### *Fördjupning*

G2F, Grundnivå, har minst 60 hp kurs/er på grundnivå som förkunskapskrav

### Kursens mål

För godkänt resultat på kursen ska studenten

### Kunskap och förståelse

- visa kunskap om grundläggande begrepp och modeller inom strategi och verksamhetsstyrning,
- visa förståelse för hur tjänsteverksamheters omvärld och interna faktorer utgör underlag för organisationernas strategiformulering, samt
- visa förståelse för hur olika styrmedel påverkar beteendet hos tjänsteverksamheters medarbetare.

### Färdighet och förmåga

- visa förmåga att tillämpa styrverktyg inom strategi och verksamhetsstyrning i syfte att åstadkomma probleminidentifikation och problemlösning beträffande utformning och implementering av strategier,
- visa förmåga att integrera och förstå sammanhanget mellan de strategiska och operativa nivåerna inom olika typer av tjänsteverksamheter,
- visa förmåga att analysera organisationer ur strategi- och verksamhetsstyrningsperspektiv med fokus på organisationers styrkor och svagheter, samt
- visa förmåga att självständigt kommunicera och argumentera för sin probleminidentifikation och problemlösning både muntligt och skriftligt.

### Värderingsförmåga och förhållningssätt

- visa insikt om organisationers styrkor och svagheter avseende anpassningen mellan deras verksamhetsstyrning och strategier.

### 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 moment:

**Moment 1:** Strategi där flera perspektiv på hur strategier kan formuleras belyses utifrån olika metoder att analysera organisationers omvärld och interna förutsättningar för att skapa konkurrensfördelar. Vidare åskådliggörs och exemplifieras strategiutveckling i olika typer av företag och organisationer. Slutligen behandlas olika organisationsformer och förutsättningarna för att implementera strategier i tjänsteverksamheter. (3 högskolepoäng)

**Moment 2:** Verksamhetsstyrning där belöningssystem, styrfilosofier och ekonomiskt ansvar behandlas. Andra styrmedel som behandlas inom området är kostnadsansvar, resultatansvar och räntabilitetsansvar samt budget, uppföljning, prognos, målsättning, internpriser och nyckeltal. Slutligen behandlas olika belönings- och prestationsmätningssystem samt balanserat styrkort. (3 högskolepoäng)

**Moment 3:** Live case är kursens avslutande moment där kunskap om verksamhetsstyrning och strategiformulering fördjupas genom ett integrerat förhållningssätt av dessa kunskapsområden. Genom en djupgående analys av en tjänsteverksamhets verksamhetsstyrning och strategiska situation redogör studenten för identifierade problem i anpassningen mellan dessa och ger förslag på relevanta lösningar av problemen. (9 högskolepoäng)

### Kursens genomförande

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

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

Examinationen sker genom

moment 1: fyra individuellt genomförda muntliga praktikfallsdiskussioner och

moment 2: tre i grupp skriftligt presenterade praktikfallslösningar samt

moment 3: ett individuellt skriftlig hemprov.

På kursen erbjuds ordinarie prov, omprov i nära anslutning till det ordinarie provet samt ytterligare ett provtillfälle avseende kurser som avslutats under det gångna läsåret (uppsamlingsprov). Inom ett år efter att kursen genomgått en större förändring eller upphört erbjuds minst två ytterligare provtillfällen på samma kursinnehåll. Därefter erbjuds studenten ytterligare provtillfällen men i enlighet med gällande kursplan.

Om så krävs för att en student med varaktig funktionsnedsättning ska ges ett likvärdigt examinationsalternativ jämfört med en student utan funktionsnedsättning, så kan examinator efter samråd med universitetets avdelning för pedagogiskt stöd fatta beslut om alternativ examinationsform för berörd student.

*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 väl godkänd på hel kurs krävs att studenten erhållit detta betyg på modulkod 1901 (live case).

Från betygsskalan ovan undantas modulkoderna 1902 och 1903. Som betyg för dessa moment används någon av beteckningarna Godkänd eller Underkänd.

Vid kursens start informeras studenten om kursplanens lärandemål samt om betygsskalan och dess tillämpning i kursen.

## Förkunskapskrav

För tillträde till kursen krävs att studenten har fullgjort kursfordringar om minst 90 högskolepoäng avklarade inom programmet. Av dessa 90 högskolepoäng måste 15 högskolepoäng komma från kurserna KSME31, Organisering och marknadsföring och/eller KSMB32, Redovisning och ekonomistyrning. De 15 högskolepoängen från dessa kurser måste bestå av minst två av fyra möjliga individuella examinationsmoment.



Prov/moment för kursen KSMD51, Strategi och verksamhetsstyrning i tjänsteverksamheter

Gäller från H19

- 1901 Skriftligt hemprov, 9,0 hp  
Betygsskala: Underkänd, Godkänd, Väl godkänd
- 1902 Skriftliga praktikfallslösningar, 3,0 hp  
Betygsskala: Underkänd, Godkänd
- 1903 Muntliga praktikfallsdiskussioner, 3,0 hp  
Betygsskala: Underkänd, Godkänd