

LSMA11, Service management: Introduktion till service management, 15 högskolepoäng

Service Management: Introduction to Service Management, 15 credits

Grundnivå / First Cycle

Fastställande

Kursplanen är en historisk, äldre version, faställd av Ledningsgruppen för kandidatprogram i Logistics Service Management 2015-04-22 och gällde från och med 2015-08-01, höstterminen 2015.

Allmänna uppgifter

Kursen ingår i kandidatprogrammet för Logistics Service Management och ges första terminen.

Moment på engelska kan förekomma.

Huvudområde

-

Fördjupning

G1N, Grundnivå, har endast gymnasiala förkunskapskrav

Kursens mål

Efter genomgången kurs ska studenten

Kunskap och förståelse

- visa kunskap om och förståelse för tjänstelogikens grunder och förutsättningar,
- visa kunskap om och förståelse för grundläggande företagsekonomiska begrepp,
- visa kunskap om grunderna för akademiskt förhållningssätt och skrivande,

Färdighet och förmåga

visa förmåga att tillämpa grundläggande analyser av företagsekonomiska problemställningar,

visa förmåga att reflektera om grupper processer och dynamik,

visa förmåga att kunna planera och genomföra seminarier och företagssimulering samt hantera inlämningsuppgifter inom angivna tidsramar,

Värderingsförmåga och förhållningssätt

visa insikter om förutsättningar för att leda, organisera och styra verksamheter utifrån ett tjänsteperspektiv.

Kursens innehåll

Det övergripande syftet är att introducera studenten i det vetenskapliga ämnet service management. Kursen tar utgångspunkt i ett tjänsteperspektiv där kund- och relationsorientering samt värdeskapande utgör grundläggande aspekter. Dessutom introduceras de företagsekonomiska begrepp som behövs för att leda, organisera och styra verksamheter utifrån ett tjänsteperspektiv. Ytterligare syfte är att studenten ska öka sina grundläggande kunskaper om gruppers processer och dynamik samt akademiskt förhållningssätt och skrivande.

Kursen första del (5 högskolepoäng) ger grundläggande kunskaper om service management och gruppers processer och dynamik samt akademiskt förhållningssätt och skrivande.

Kursen andra del (5 högskolepoäng) ger kunskaper om grundläggande företagsekonomiska begrepp.

Kursens tredje del (5 högskolepoäng) prövar de teoretiska kunskaper från kursens första och andra del genom ett praktikfall (4 högskolepoäng) och en reflektionsuppgift (1 högskolepoäng).

Kursens genomförande

I undervisningen används flera olika pedagogiska former såsom föreläsningar, gästföreläsningar, seminarier, praktikfall och företagssimulering. De obligatoriska momenten seminarier, praktikfall och företagssimulering ställer krav på skriftliga förberedelser både individuellt och i grupp.

Deltagande vid föreläsning om akademisk hederlighet, gästföreläsningar, seminarier, praktikfall och företagssimulering är obligatoriskt om inte särskilda skäl föreligger. 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

Examination sker genom individuella salsprov, praktikfall och reflektionsuppgifter både individuellt och i grupp.

I samband med kursen erbjuds tre provtillfällen: ordinarie prov, omprov och uppsamlingsprov. Inom ett år efter kursens slut erbjuds minst två ytterligare provtillfällen på motsvarande 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.

För att få betyget väl godkänd på kursen krävs väl godkänd på minst två av kursens fyra moment.

Från betygsskalan undantas moment 1504. Som betyg för detta moment används någon av beteckningarna underkänd eller godkänd.

Förkunskapskrav

Grundläggande behörighet samt Matematik 3b/3c, Samhällskunskap 1b/1a1+1a2 eller Matematik C, Samhällskunskap A (områdesbehörighet 4/A4)

Övrigt

Kursen ersätter SMLA01.

Prov/moment för kursen LSMA11, Service management: Introduktion till service management

Gäller från H17

- 1701 Skriftligt prov - Tjänsteperspektivet, 5,0 hp
Betygsskala: Underkänd, Godkänd, Väl godkänd
- 1702 Skriftligt prov - Företagsekonomiska begrepp, 5,0 hp
Betygsskala: Underkänd, Godkänd, Väl godkänd
- 1703 Praktikfall, 4,0 hp
Betygsskala: Underkänd, Godkänd, Väl godkänd
- 1704 Gruppreflektion, 1,0 hp
Betygsskala: Underkänd, Godkänd

Gäller från H15

- 1501 Skriftligt prov - Grunder i service management, 5,0 hp
Betygsskala: Underkänd, Godkänd, Väl godkänd
- 1502 Skriftligt prov - företagsekonomiska begrepp, 5,0 hp
Betygsskala: Underkänd, Godkänd, Väl godkänd
- 1503 Praktikfall, 4,0 hp
Betygsskala: Underkänd, Godkänd, Väl godkänd
- 1504 Gruppreflektion, 1,0 hp
Betygsskala: Underkänd, Godkänd