



LUNDS
UNIVERSITET

Samhällsvetenskapliga fakulteten

SEMA11, Grundkurs i service management, 30 högskolepoäng *Introductory Course in Service Management, 30 credits* **Grundnivå / First Cycle**

Fastställande

Kursplanen är fastställd av Styrelsen för institutionen för service management och tjänstvetenskap 2021-03-02 och senast reviderad 2022-03-23. Den reviderade kursplanen gäller från och med 2022-08-29, höstterminen 2022.

Allmänna uppgifter

Kursen är obligatorisk och ingår i kandidatprogram i service management (SGSEM) 180 högskolepoäng och ges första terminen. Kursen ges även som fristående kurs.

Undervisningsspråk: Svenska
Moment på engelska kan förekomma.

Huvudområde

Service management

Fördjupning

G1N, Grundnivå, har endast gymnasiala förkunskapskrav

Kursens mål

För godkänt resultat på kursen ska studenten

Kunskap och förståelse

- kunna förklara och förstå grundläggande teoretiska begrepp och modeller inom service management och tjänsteperspektivet,
- kunna förklara och förstå grundläggande teoretiska begrepp och modeller inom marknadsföring och konsumtion, samt
- kunna beskriva inriktningen (hälsa, retail eller turism och hotell) som teoretiskt och analytiskt fält och förklara begrepp som är centrala för inriktningen.

Färdighet och förmåga

- använda och problematisera teoretiska begrepp och modeller i syfte att förstå tjänste- och konsumtionssamhället, verksamheter och organisationer inom dessa samt interaktionen mellan organisationer och konsumenter, samt

- använda teoretiska begrepp på ett insamlat material och genomföra analyserande arbete.

Värderingsförmåga och förhållningssätt

- visa ett mångsidigt och kritiskt reflekterande förhållningssätt till kursens teoretiska fält, samt
- visa grundläggande akademiskt förhållningssätt och akademisk färdighet.

Kursens innehåll

Kursen består av fyra delkurser. Det övergripande syftet med kursen är att studenten ska få en grundläggande och mångsidig förståelse för kunskapsområdet service management. De tre första delkurserna introducerar studenterna till olika perspektiv på organisationer och villkor i tjänstesamhället samt olika slags drivkrafter och förutsättningar för konsumtion. Den fjärde delkursen är en introduktion till den specifika inriktningen studenten läser. Kursen knyter an till teoretiska och empiriska perspektiv som behandlats under de föregående delkurserna, och fördjupar och utökar denna kunskap utifrån de specifika förutsättningarna för de tre inriktningarna hälsa, retail eller turism och hotell.

Delkurs 1: Service management och tjänsteperspektivet (7,5 högskolepoäng)

Delkursen syftar till att ge grundläggande kunskaper i och förståelse för ämnet service management med särskilt fokus på organisatoriska kontexter. I delkursen introduceras teoretiska begrepp och modeller som tar fasta på ett kundorienterat synsätt på värdeskapande – ett tjänsteperspektiv. Konsekvenser som ett kundorienterat synsätt innebär för ledning, organisering och styrning i organisationer belyses under delkursen. Centrala begrepp såsom värde, ledning, personalstrategier, servicekultur, tjänsteproduktivitet och tjänsteinnovation diskuteras och behandlas.

Delkurs 2: Marknadsföring (7,5 högskolepoäng)

Delkursen syftar till att ge grundläggande kunskap och förståelse för begrepp och modeller inom marknadsföring. Särskilt fokus läggs vid hur marknadsföring kan beskrivas och förstås ur olika perspektiv med tonvikt på tjänsteorganisationers villkor i allmänhet och hållbarhet i synnerhet. Centrala begrepp som diskuteras och behandlas är omvärldsanalys, marknadsföringsstrategi, marknadskommunikation, kundrelationer samt hållbarhet.

Delkurs 3: Konsumtion i tjänstesamhället (7,5 högskolepoäng)

Delkursen behandlar konsumtion utifrån ett brett samhälleligt och kulturellt sammanhang med betoning på konsumentperspektivet. Syftet är att studenten efter genomgången kurs ska ha utvecklat kunskap om olika slags drivkrafter och förutsättningar för konsumtion samt kunna identifiera och diskutera konsekvenserna av olika konsumtionsmönster. Under kursen diskuteras begreppet konsumtion och hur detta kan förstås utifrån olika teoretiska perspektiv. Både klassisk och modern teori om konsumtion presenteras med målet att studenten ska få förståelse för olika teoretiska perspektiv.

Delkurs 4a: Inriktningskurs hälsa (7,5 högskolepoäng)

Delkursen undersöker begreppet hälsa utifrån olika teoretiska perspektiv och hur det kan förstås som ett individuellt, organisatoriskt och samhälleligt fenomen. Kursen ger kunskap om hur synen på hälsa och hälsosektorn har utvecklats över tid. Vidare studeras hälsobegreppets varierande uttryck och användningsområden. Under delkursen belyses hälsa i ett organisatoriskt sammanhang och tar fasta på relevansen av hälsa för värdeskapande och välmående organisationer. Förutsättningar för hälsa på arbetsmarknaden och dess betydelse för ett hållbart arbetsliv och samhälle

behandlas ur ett genus-, klass- och etnicitetsperspektiv.

Delkurs 4b: Inriktningskurs retail (7,5 högskolepoäng)

Delkursen introducerar studenten till handelsbranschen och ger kunskap om handel som forskningsfält. Kursen ger en översikt av handelns framväxt och utveckling, med särskild tonvikt på samtidens detaljhandelsformat samt branschens struktur och digitalisering. Kursen ger också grundläggande kunskap om aktuella teman inom handelsforskning, där olika teoretiska perspektiv och begrepp används för att förstå branschens villkor, samt relationers centrala roll för en socialt och miljömässigt hållbar utveckling i handeln. Under kursen behandlas strategiska frågor om handelsföretagets relationer, där förståelse för kundresan är i fokus.

Delkurs 4c: Inriktningskurs turism och hotell (7,5 högskolepoäng)

Delkursen introducerar aktiviteter och perspektiv inom besöksnäringen. Kursen innefattar turismens och hotellens organisering, utveckling och aktörer. Delkursen behandlar för branschen centrala begrepp som transport, mobilitet, plats, identitet och värdskap, vilket utöver att ge branschkunnskap även ger möjlighet till att förstå näringen som forskningsfält. Kursen belyser de specifika förutsättningar som gäller för besöksnäringen och dess långsiktiga förmåga att fungera på ett hållbart och inkluderande sätt.

Kursens genomförande

Undervisningen består av föreläsningar, gästföreläsningar, seminarier, handledning och studiebesök.

Deltagande i gästföreläsningar, seminarier och studiebesök är obligatoriskt om inte särskilda skäl föreligger. Ersättning eller alternativ tidpunkt för obligatoriskt moment erbjuds student som utan egen förskyllan, till exempel olycksfall, plötslig sjukdom eller liknande händelse, inte kunnat genomföra det obligatoriska momentet. Detta gäller också student som har missat undervisning på grund av ett förtroendeuppdrag som studentrepresentant.

Kursens examination

Kursen examineras enligt följande:

Delkurs 1: Service management och tjänsteperspektivet (7,5 högskolepoäng)

Service management: Individuellt salsprov (6 högskolepoäng)

Service management: Seminarieuppgifter (1,5 högskolepoäng)

Delkurs 2: Marknadsföring (7,5 högskolepoäng)

Marknadsföring: Individuellt salsprov (3 högskolepoäng)

Marknadsföring: Projektarbete (grupp) (4,5 högskolepoäng)

Delkurs 3: Konsumtion i tjänstesamhället (7,5 högskolepoäng)

Konsumtion: Skriftliga inlämningsuppgifter (par) (3,5 högskolepoäng)

Konsumtion: Projektarbete (grupp) (4 högskolepoäng)

Delkurs 4a, b, c: Inriktningskurs hälsa, retail samt turism och hotell (7,5 högskolepoäng)

Hälsa: Individuellt hemprov (2,5 högskolepoäng), Hälsa: Projektarbete (grupp) (5 högskolepoäng)

Retail: Individuellt hemprov (2,5 högskolepoäng), Retail: Projektarbete (grupp) (5 högskolepoäng)

Turism och hotell: Individuellt hemprov (2,5 högskolepoäng), Turism och hotell: Skriftliga inlämningsuppgifter (grupp) (5 högskolepoäng)

Akademisk hederlighet (0 högskolepoäng)

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. Från betygskalan ovan undantas modulkoderna 2102, 2105, 2107, 2109, 2111 och 2113. Som betyg för dessa moment används någon av beteckningarna Godkänd eller Underkänd.

Inriktningskurs hälsa

För väl godkänd på hel kurs krävs att studenten som läser inriktningskursen hälsa har erhållit betyget väl godkänd på minst tre av de fem modulkoderna: 2101, 2103, 2104, 2106 och 2108, där modulkod 2101 eller 2103 måste utgöra en av de tre.

Inriktningskurs retail

För väl godkänd på hel kurs krävs att studenten som läser inriktningskursen retail har erhållit betyget väl godkänd på minst tre av de fem modulkoderna: 2101, 2103, 2104, 2106 och 2110, där modulkod 2101 eller 2103 måste utgöra en av de tre.

Inriktningskurs turism och hotell

För väl godkänd på hel kurs krävs att studenten som läser inriktningskursen turism och hotell har erhållit betyget väl godkänd på minst tre av de fem modulkoderna: 2101, 2103, 2104, 2106 och 2112, där modulkod 2101 eller 2103 måste utgöra en av de tre.

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

Förkunskapskrav

Grundläggande behörighet samt Matematik 2a eller 2b eller 2c och Samhällskunskap 1b eller 1a1+1a2.

Övrigt

Student registrerad på den fristående kursen SEMA11 Grundkurs i service management ansöker inför delkurs 4 vilken inriktningskurs studenten vill läsa.

Prov/moment för kursen SEMA11, Grundkurs i service management

Gäller från H21

- 2101 Service management: Individuellt salsprov, 6,0 hp
Betygsskala: Underkänd, Godkänd, Väl godkänd
- 2102 Service management: Seminarieuppgifter, 1,5 hp
Betygsskala: Underkänd, Godkänd
- 2103 Marknadsföring: Individuellt salsprov, 3,0 hp
Betygsskala: Underkänd, Godkänd, Väl godkänd
- 2104 Marknadsföring: Projektarbete, 4,5 hp
Betygsskala: Underkänd, Godkänd, Väl godkänd
- 2105 Konsumtion: Skriftliga inlämningsuppgifter, 3,5 hp
Betygsskala: Underkänd, Godkänd
- 2106 Konsumtion: Projektarbete, 4,0 hp
Betygsskala: Underkänd, Godkänd, Väl godkänd
- 2107 Hälsa: Individuellt hemprov, 2,5 hp
Betygsskala: Underkänd, Godkänd
- 2108 Hälsa: Projektarbete, 5,0 hp
Betygsskala: Underkänd, Godkänd, Väl godkänd
- 2109 Retail: Individuellt hemprov, 2,5 hp
Betygsskala: Underkänd, Godkänd
- 2110 Retail: Projektarbete, 5,0 hp
Betygsskala: Underkänd, Godkänd, Väl godkänd
- 2111 Turism och hotell: Individuellt hemprov, 2,5 hp
Betygsskala: Underkänd, Godkänd
- 2112 Turism och hotell: Skriftliga inlämningsuppgifter, 5,0 hp
Betygsskala: Underkänd, Godkänd, Väl godkänd
- 2113 Akademisk hederlighet, 0,0 hp
Betygsskala: Underkänd, Godkänd