



LUNDS
UNIVERSITET

Samhällsvetenskapliga fakulteten

SMAB35, Digitalization and Services, 15 högskolepoäng *Digitalization and Services, 15 credits* Grundnivå / First Cycle

Fastställande

Kursplanen är fastställd av Styrelsen för institutionen för service management och tjänstvetenskap 2018-12-12 och senast reviderad 2019-09-16. Den reviderade kursplanen gäller från och med 2020-03-15, höstterminen 2020.

Allmänna uppgifter

Kursen ges som fristående kurs samt som valbar kurs inom masterprogrammet i service management, SASMA, 180 högskolepoäng.

Undervisningsspråk: Engelska

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 och förståelse för digitaliseringens betydelse och roll för tjänsteverksamheter ur ett samhällsvetenskapligt perspektiv och mer specifikt ett service management-perspektiv.
- visa kunskap och förståelse för digitaliseringens betydelse och roll vid konsumtion av tjänster.
- visa kunskap och förståelse för möjligheter och utmaningar som aktualiseras i och med digitaliseringen av tjänster.

Färdighet och förmåga

- visa förmåga att analysera digitaliseringen av tjänster utifrån ett konsument-, organisations- och samhällsperspektiv,
- visa färdighet att identifiera utmaningar inom digitaliseringen av tjänster samt
- förmåga att föreslå lösningar på dessa utmaningar.

Värderingsförmåga och förhållningssätt

- visa ett kritiskt förhållningssätt till digitalisering av tjänster.

Kursens innehåll

Syftet med kursen är att skapa en grundläggande förståelse för digitalisering inom tjänsteindustrin och de förändringar digitaliseringen leder till. Kursen tar en utgångspunkt i att en ökande del av olika typer av information och kommunikation inom tjänsteverksamheter omvandlas till digital form. Vidare skapas nya former av tjänsteverksamheter i och med digitaliseringen. Således förmedlas allt fler tjänster via olika former av digitala plattformar.

Kursen består av tre moment:

1 Teoretiska perspektiv på digitalisering, digital kommunikation och service management (5 högskolepoäng)

Detta moment introducerar studenten till centrala teorier om digitalisering, digital kommunikation och service management.

2 Digitalisering i olika serviceverksamheter (5 högskolepoäng)

I detta moment fördjupar sig studenten i vad digitaliseringen kan innebära för olika branscher inom serviceverksamheter.

3 Praktiska perspektiv på digitalisering av tjänster (5 högskolepoäng)

I detta moment använder studenten tillsammans med andra i grupp tidigare förvärvade kunskaper i kursen tillsammans med självvald litteratur i ett praktiskt exempel.

Kursens genomförande

I undervisningen används flera olika pedagogiska former såsom föreläsningar, gästföreläsningar, workshoppar och seminarier.

Deltagande i seminarier är obligatoriska 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

Moment 1: Diskussion vid seminarier och individuella seminarieuppgifter

Moment 2: Individuell muntlig presentation och skriftlig rapport samt diskussion vid seminarier

Moment 3: Skriftlig och muntlig presentation av rapport

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 angivits för kursen. För betyget Väl Godkänd krävs dessutom att studenten uppvisar särskild teoretisk medvetenhet och särskild analytisk förmåga. För att få slutbetyget Godkänd på kursen krävs betyget Godkänd på alla kursens delmoment. För att få slutbetyget Väl Godkänd på kursen krävs betyget Väl godkänd på minst två av modulerna.

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

Förkunskapskrav

För tillträde till kursen krävs grundläggande behörighet samt minst 60 högskolepoäng.

Prov/moment för kursen SMAB35, Digitalization and Services

Gäller från H19

- 1901 Seminarieuppgifter, 5,0 hp
Betygsskala: Underkänd, Godkänd, Väl godkänd
- 1902 Individuellt projektarbete, 5,0 hp
Betygsskala: Underkänd, Godkänd, Väl godkänd
- 1903 Projektarbete i grupp, 5,0 hp
Betygsskala: Underkänd, Godkänd, Väl godkänd