



**LUNDS**  
UNIVERSITET

Samhällsvetenskapliga fakulteten

---

**KSMA11, Service Management: Introduktion till service management och tjänstvetenskap, 15,0 högskolepoäng**  
**Service Management: Introduction to Service Management and Service Studies, 15.0 credits**  
**Grundnivå / First Cycle**

---

**Fastställande**

Kursplanen är fastställd av Styrelsen för institutionen för service management 2010-04-28 och senast reviderad 2013-06-20. Den reviderade kursplanen gäller från och med 2013-08-01.

**Allmänna uppgifter**

Kursen ingår i kandidatprogrammet i service management och ges första terminen.

Undervisningsspråk: Svenska

*Huvudområde*

Service management

*Fördjupning*

G1N, Grundnivå, har endast gymnasiala förkunskapskrav

**Mål**

Efter genomgången kurs ska studenten

- kunna redogöra för och förklara de karaktäristiska särdrag som utmärker serviceorganisationer,
- kunna redogöra för och analysera interaktioners och relationers roll i servicemöten,
- kunna redogöra för grundläggande företagsekonomiska begrepp med relevans för ledning, styrning och marknadsföring i serviceorganisationer,
- kunna tillämpa grundläggande analyser av företagsekonomiska problemställningar inom serviceorganisationer,
- kunna tillämpa korrekt referenshantering och akademisk hederlighet,
- kunna utföra grundläggande informationssökningar och värdera
- information utifrån ett källkritiskt perspektiv,
- kunna analysera vetenskapliga texter i grundläggande akademiska genrer samt

- kunna sätta upp mål för, planera och reflektera kring sitt eget lärande.

## **Innehåll**

Kursen tar sin utgångspunkt i de särdrag som kännetecknar serviceorganisationer, de möten, interaktioner och relationer som omger och bygger upp dem, och de företagsekonomiska begrepp som behövs för att förstå serviceorganisationer utifrån ett lednings-, styrnings- och marknadsföringsperspektiv.

Kursens första avsnitt fokuserar på relationsperspektivet i service management och tjänstevetenskap. Avsnittet examineras genom ett individuellt skriftligt prov samt genom att studenten reflekterar, diskuterar och skriver om litteraturen i grupp. (5 hp)

Nästa avsnitt fokuserar på grundläggande företagsekonomiska begrepp, utifrån föreläsningar, företagssimulering och praktikfall. Studenten läser in företagsekonomiska begrepp med hjälp av grundläggande litteratur och övar förståelse genom att applicera begreppen i gruppövningar. (5 hp)

Därefter fördjupas kunskapsfältet service management utifrån perspektiv från tjänstevetenskap med hjälp av föreläsningar och analysövningar. Studenten genomför skriftliga analysövningar av litteraturen individuellt. (5 hp)

## **Undervisning och examination**

Undervisningen sker i form av föreläsningar, seminarier, praktikfall och företagssimulering. Företagssimulering och praktikfall har en pedagogisk roll som kompletterar och delvis ersätter litteraturinläsning. Deltagande i gästföreläsningar, företagssimulering, praktikfall och seminariet om akademisk hederlighet är obligatoriskt.

Kursen examineras genom aktivt deltagande i obligatoriska caseövningar, företagsspel och seminarium, individuella salsprov och inlämningsuppgifter.

I samband med kursen erbjuds tre provtillfällen: ordinarie prov, omprov och uppsamlingsprov. 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.

## **Betyg**

Betygskalan 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**

Studenten ska vara antagen till kandidatprogrammet i service management.

## **Litteratur**

Se bilaga.

**Litteraturlista för Service Management: Introduktion till service management och tjänstvetenskap, 15 hp (KSMA11)**  
Litteraturlistan är fastställd av styrelsen för Institutionen för service management  
2010-04-28, reviderad senast 2013-05-07.

Litteraturlistan börjar gälla 2013-08-01.

- Bergstrand, Jan. (2010). *Ekonomisk analys och styrning*. Lund: Studentlitteratur. [318 sidor. ISBN 978-91-44-06007-1]
- Bjereld, Ulf, Demker, Marie & Hinnfors, Jonas. (2009). *Varför vetenskap? Om vikten av problem och teori i forskningsprocessen*. Lund: Studentlitteratur [165 sidor. ISBN 9789144054759]
- Grönroos, Christian. (2007). *Service management and marketing: Customer management in service competition*. Chichester: Wiley. 3rd ed. [483 sidor, ISBN 0-470-02862-9] eller Grönroos, Christian. (2008). *Service management och marknadsföring*. Malmö: Liber. [440 sidor, ISBN 978-91-47-08861-4]
- Tagesson, Torbjörn & Öhman, Peter. (2010). *Redovisning i ett nötskal*. Lund: Studentlitteratur. [160 sidor, ISBN 91-44-05777-4]
- Westrup, Ulrika, Eldh, Christer & Sjöbäck, Karin. (2008). *Skrivhandboken*. Lund: Inst för Service Management, Lunds universitet. [96 sidor, ISBN 91-631-6705-0]
- Wilhelmsson, Elisabet. (2007/2011) *Studiepraktikan: Om att läsa och skriva i högre utbildningar*. Stockholm: Liber. [62 sidor, ISBN 978-91-47-09100-4]

Ett kompendium om ca 500 sidor tillkommer som behandlar texter med perspektiv i service management, exempel på sammanfattningar och analys av vetenskapliga texter, praktikfall och övningsuppgifter. I detta ingår att studenten väljer en artikel från en vetenskaplig tidskrift för att lösa praktikfallet.

Totalt antal sidor: ca 1800 sidor