



**LUNDS**  
UNIVERSITET

Samhällsvetenskapliga fakulteten

---

**KSMA31, Service Management: Leda, organisera och marknadsföra  
serviceverksamheter, 15,0 högskolepoäng**  
**Service Management: Managing, Organizing and Marketing in Service  
Organizations, 15.0 credits**  
Grundnivå / First Cycle

---

**Fastställande**

Kursplanen är fastställd av Samhällsvetenskapliga fakultetens styrelse 2011-06-17 och senast reviderad 2013-05-28 av Styrelsen för institutionen för service management. Den reviderade kursplanen gäller från och med 2013-08-01.

**Allmänna uppgifter**

Kursen är en obligatorisk kurs inom kandidatprogrammet för Service Management och ges för samtliga inriktningar under termin tre.

Undervisningsspråk: Svenska

*Huvudområde*

Service management

*Fördjupning*

G1F, Grundnivå, har mindre än 60 hp kurs/er på grundnivå som förkunskapskrav

**Mål**

Efter genomgången kurs ska studenten

- visa kunskap om grundläggande och dominerande teoretiska perspektiv och begreppsapparater inom marknadsföring, organisation och ledning,
- visa kunskap om kulturella, etiska och samhällsvetenskapliga perspektiv på organisation och ledning,
- visa förståelse för och kunna analysera marknadsföring, organisation och ledning och sambanden mellan dessa områden utifrån ett verksamhets- och ett branshperspektiv,

- kunna använda grundläggande begrepp och teorier inom marknadsföring, organisation och ledning vid analys av vetenskapliga texter och litteratur samt
- kunna analysera och kritiskt granska en serviceverksamhets marknadsföring, organisation och ledning.

### **Innehåll**

Syftet med kursen är att studenten ska kunna förstå, problematisera och analysera sambanden mellan marknadsföring, organisation och ledning i verksamheter där servicemöten är centrala.

Kursen innehåller följande moment:

Moment 1: Marknadsföring (5 hp)

Momentet fokuserar på serviceverksamheters kundrelationer och hur dessa kan analyseras och utvecklas.

Moment 2: Organisation och ledning(5 hp)

I detta moment behandlas och problematiseras centrala problemområden och etablerade teorier inom området organisation och ledning. Momentet behandlar även olika teoretiska perspektiv på verksamheters organisation och ledning – och hur verksamheter hanterar dessa områden i praktiken.

Moment 3: Projektarbete (5 hp)

I projektarbetet analyseras verksamheter i servicebranschen med stöd av teorier och begrepp från de ovanstående momenten. Fokus ligger på att studenten ska kunna tillämpa dessa teorier och begrepp på serviceverksamheters marknadsföring, organisation och ledning inklusive de kulturella, etiska och samhällsvetenskapliga perspektiv som kursen innehåller.

### **Undervisning och examination**

Undervisningen sker i form av föreläsningar, gästföreläsningar, handledning och seminarier.

Deltagande i

gästföreläsningar och seminarier är obligatoriskt.

Kursen examineras dels genom två individuella skriftliga prov (på vardera 5 hp), dels genom ett projektarbete (5 hp) som genomförs i grupp och som redovisas skriftligt samt seminariebehandlas.

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**

För tillträde till kursen krävs att studenten har fullgjort kursfordringar om minst 30 hp i huvudområdet service management från första året inklusive KSMA11.

**Litteratur**

Se bilaga.

**Övrigt**

## **Litteraturlista för Service Management: Leda, organisera och marknadsföra serviceverksamheter, 15 hp (KSMA31)**

Litteraturlistan är fastställd av styrelsen för institutionen för Service Management 2011-06-08 och senast reviderad 2013-05-28 (rev ISBN 2013-07-01).

Litteraturlistan börjar gälla 2013-08-01.

- Carlzon, Jan. (2008) *Riv pyramiderna*. Stockholm: Natur & Kultur. Första utgåvan 1985 på Bonniers förlag. [212 sidor; ISBN 978-91-27-11759-4] (Material till projektarbete)
- Clegg, Stewart., Kornberger, Martin. & Pitsis, Tyrone. (2007). *Ledning och organisation*. Malmö: Liber, kap 1-10, 360 s. [561 sidor, ISBN 978-91-47-08640-5]
- Korczynski, Marek. (2002). *Human resource management in service work*. Basinstoke: Palgrave. kap 2, 3, 4,7 och 8, 100 s. [237 sidor, ISBN 0-333-77440-X alt 978-0-333-77441-0]
- Lovelock, Christopher. & Wirtz, Jochen. (2011). *Services marketing: People, technology, strategy*. Upper Saddle River, NJ: Pearson. [648 sidor, ISBN 978-0-13-611874-9]

Artiklar omfattande cirka 300 sidor tillkommer avseende marknadsföring, organisation, ledning och perspektiv på detta samt etik.

Totalt antal sidor: ca 1600