



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 2014-05-20 av Styrelsen för institutionen för service management och tjänstvetenskap. Den reviderade kursplanen gäller från och med 2014-08-01.

Allmänna uppgifter

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

Huvudområde

Service management

Fördjupning

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

Kursens 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

branschperspektiv,

- visa förmåga att använda grundläggande begrepp och teorier inom marknadsföring,

organisation och ledning vid analys av vetenskapliga texter och litteratur samt

- visa förmåga att analysera och kritiskt granska en serviceverksamhets marknadsföring,

organisation och ledning.

Kursens 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 högskolepoäng)

I detta moment behandlas och problematiseras centrala frågeställningar inom marknadsföring av serviceverksamheter. Momentet fokuserar således på hur relationer till kunder kan byggas upp och vidareutvecklas samt hur hela organisationen kan arbeta med ett kundfokus.

Moment 2: Organisation och ledning (5 högskolepoäng)

I detta moment behandlas och problematiseras centrala frågeställningar inom organisation och ledning av serviceverksamheter. Momentet fokuserar följaktligen på frågor kring hur organisationer fungerar och hur organisationer styrs, leds och förändras och här beaktas även kulturella, etiska och samhällsvetenskapliga perspektiv.

Moment 3: Projektarbete (5 högskolepoäng)

Under moment 3 - projektarbete - analyseras och granskas en serviceverksamhet med stöd av teorier och begrepp från både moment 1 och 2. Fokus ligger på att studenten ska kunna tillämpa dessa teorier och begrepp avseende marknadsföring, organisation och ledning av serviceverksamheter inklusive de kulturella, etiska och samhällsvetenskapliga perspektiv som kursen innehåller. Momentet avslutas med seminarier.

Kursens genomförande

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

Deltagande i gästföreläsningar och seminarier 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

Kursen examineras dels genom två individuella skriftliga prov (på vardera 5 högskolepoäng), dels genom ett projektarbete (5 högskolepoäng) 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. För att få betyget väl godkänd på kursen krävs väl godkänd på minst två av kursens tre ingående moment.

Förkunskapskrav

För tillträde till kursen krävs att studenten har fullgjort kursfordringar om minst 30 högskolepoäng i huvudområdet service management från programmets första året inklusive Service management: Introduktion till service management och tjänstvetenskap, KSMA11, 15 högskolepoäng.