



**LUNDS**  
UNIVERSITET

Samhällsvetenskapliga fakulteten

**KSMA52, Service Management: Ledarskapsrollen i  
serviceverksamheter, 15,0 högskolepoäng**

*Service Management: Leadership in Service Organisations, 15.0  
credits*

Grundnivå / First Cycle

---

**Fastställande**

Kursplanen är fastställd av Samhällsvetenskapliga fakultetens styrelse 2012-05-03 och senast reviderad 2014-06-10 av Styrelsen för institutionen för service management och tjänstvetenskap. Den reviderade kursplanen gäller från och med 2014-08-01.

**Allmänna uppgifter**

Kursen är valbar som en av två kurser under termin fem för samtliga inriktningar inom kandidatprogrammet Service Management. (Det andra alternativet utgörs av KSMA53.) Kursen är även valbar under termin 5 för kandidatprogrammet Equality and Diversity Management.

Undervisningsspråk: Svenska

*Huvudområde*

Service management

*Fördjupning*

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

**Kursens mål**

Efter genomgången kurs ska studenten

**Kunskap och förståelse**

- visa kunskap om ledarskap och organisation i serviceverksamheter utifrån olika teoretiska perspektiv,

- visa förståelse för olika servicekontexter och krav på ledarskapet.

### **Färdigheter och förmåga**

- visa förmåga att kritiskt reflektera över problemområde som ledare/chefer kan stå inför i den dagliga praktiken och kunna föreslå åtgärder och lösning på dessa,
- visa förmåga att kunna planera och leda diskussioner och seminarier samt hantera inlämningsuppgifter inom angivna tidsramar.

### **Värderingsförmåga och förhållningssätt**

- visa insikt om det egna självledarskapet och identifiera utvecklingsbehov av den egna kompetensen.

## **Kursens innehåll**

Syftet är att utveckla studentens kunskap olika teoretiska perspektiv på ledarskap. Studenten ska också utveckla sin förmåga att problematisera och kritiskt förhålla sig till teorier om ledarskap och organisation. Vidare är syftet att studenten ska fördjupa sin kunskap om serviceverksamhetens förutsättningar, och hur dessa förutsättningar ställer krav på ledarskapet. I kursen diskuteras och analyseras situationer och problemområden relaterade till rollen som chef. Dessutom är syftet att studenten ska utveckla förhållningssätt och verktyg för att kunna utveckla sig i sin roll som resultatriktad, ansvarsfull och reflekterande chef. Kursen breddar och fördjupar studentens kunskaper inom organisations- och ledarskapsteorier som grundades på tidigare huvudområdeskurs "Leda, organisera och marknadsföra serviceverksamheter". Kursen omfattar följande tre moment:

Moment ett (5 högskolepoäng) fokuserar på olika teoretiska perspektiv på ledarskap och organisation. Diskussioner förs med utgångspunkt i vilka krav dessa perspektiv ställer på ledarskapet.

Moment två (5 högskolepoäng) fokuserar på det egna självledarskapet. Under momentet skriver studenten ett personligt ledarskapsdokument. Syftet är att öka studentens förmåga och färdighet till självreflektion kring sitt eget självledarskap.

Moment tre (5 högskolepoäng) fokuserar på chefsrollen utifrån några olika relevanta problemområden som rör medarbetare och arbetsgrupper inom serviceverksamheter.

## **Kursens genomförande**

I undervisningen används flera olika pedagogiska former såsom föreläsningar, gästföreläsningar, seminarier och rollspel. Deltagande vid gästföreläsningar, seminarier och rollspel är obligatoriskt.

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**

Examination sker genom individuellt prov och reflektionspapper både individuellt och i grupp.

I samband med kursen erbjuds tre provtillfällen: ordinarie prov, omprov och uppsamlingsprov. Inom ett år efter kursens slut erbjuds minst två ytterligare provtillfällen på motsvarande kursinnehåll. Därefter erbjuds studenten ytterligare provtillfällen men i enlighet med då gällande kursplan.

## **Betyg**

Betygskalan omfattar betygsgraderna Underkänd, Godkänd, Väl godkänd. Som betyg används något av uttrycken Underkänd, Godkänd eller 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 erhålla betyget Väl godkänt på examinerade uppgifter som reflektionspapper (både individuella och grupp) krävs att studenten/studentgruppen lämnar in examinationsuppgifter vid första ordinarie angiven tidpunkt.

## **Förkunskapskrav**

För studenter som läser kandidatprogrammet i service management: För tillträde till kursen krävs att studenten har fullgjort kursfordringar om minst 30 högskolepoäng i huvudområdet service management från första året inklusive KSMA11.

För studenter som läser kandidatprogrammet i Equality and Diversity Management: För tillträde till kursen krävs att studenten fullgjort kursfordringar om minst 45 högskolepoäng inom programmet inklusive EDMA11, EDMA21 och EDMA22.

## **Övrigt**

Undervisningsspråk. Svenska