



LUNDS
UNIVERSITET

Samhällsvetenskapliga fakulteten

SEMA55, Service management: Praktikkurs, 15 högskolepoäng *Service Management: Work-Based Education, 15 credits* Grundnivå / First Cycle

Fastställande

Kursplanen är fastställd av Styrelsen för institutionen för service management och tjänstvetenskap 2023-03-01 att gälla från och med 2023-08-28, höstterminen 2023.

Allmänna uppgifter

Kursen ges som fristående kurs för studenter antagna på kandidatprogram i service management (SGSEM), 180 högskolepoäng.

Undervisningsspråk: Svenska
Moment på engelska kan förekomma.

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

- ha kunskap om hur service management kan tillämpas i praktiken.

Färdighet och förmåga

- visa sådan färdighet som fordras för att självständigt arbeta inom det område som utbildningen avser,
- visa förmåga att utföra kvalificerade yrkesrelaterade uppgifter inom tjänsteverksamheter,
- visa förmåga att integrera sina kunskaper i service management inom ett specifikt verksamhetsområde, samt
- visa förmåga att identifiera och formulera sitt behov av ytterligare kunskap och att utveckla sin kompetens i relation till yrkeslivet.

Värderingsförmåga och förhållningssätt

- visa förmåga att kritiskt reflektera över praktikerfarenheterna och analysera betydelsen av kunskap från utbildningen i relation till det praktiska arbetet.

Kursens innehåll

Kursen innefattar praktiskarbete inom service management och kan utföras inom offentlig eller privat verksamhet samt frivilligorganisationer i Sverige eller utomlands.

Syftet med kursen är att ge studenten fördjupad insikt i hur kunskaper och färdigheter i service management kan tillämpas i organisatoriska kontexter och i arbetslivet. Genom att teoretiska perspektiv kopplas till praktisk verksamhet ger kursen ett yrkesperspektiv på service management.

Uppgifterna utförda under praktiken ska ha anknytning till utbildningen och studenten ska ges möjlighet att använda och utveckla kunskaper, färdigheter och förhållningssätt erhållna genom programmets kurser. Praktikuppgifterna ska vara relevanta, varierade och till övervägande del kvalificerade. Under praktikperioden får studenten vägledning av utsedd handledare på praktikplatsen.

Studenten ska under praktiken sammanställa en rapport där olika insikter från praktiken presenteras och diskuteras utifrån ett teoretiskt tjänsteperspektiv. Rapporten ska belysa studentens teoretiska kunskaper, praktiska färdigheter och förhållningssätt inom service management.

Kursens genomförande

Undervisning sker genom föreläsningar, handledningsträffar och seminarier.

Praktikarbetet planeras och genomförs av den studerande i samråd med handledare på praktikplatsen och med kursansvarig på institutionen. Med stöd av handledaren på praktikplatsen upprättar studenten en praktikplan där han/hon beskriver praktikplatsen, de planerade arbetsuppgifternas karaktär och deras relevans för området service management.

Senast 6 veckor före praktiken påbörjas ska studenten lämna in en praktikplan som inkluderar en beskrivning av praktikplatsen och de uppgifter som studenten ska arbeta med under praktiken. Praktikplanen ska godkännas av kursansvarig. Innan praktiken påbörjas ska ett trepartsavtal upprättas mellan praktikgivare, student och lärosäte. I de fall som studenten genomför en Erasmuspraktik ersätts praktikplanen av ett s.k "Learning Agreement for Traineeship". Efter att studenten genomfört praktik enligt överenskommelse ska handledare på praktikplatsen bekräfta detta till kontaktperson på lärosätet genom att lämna ett intyg.

Tjänstgöring på praktikplatsen omfattar 320 timmar, i Sverige eller i annat land. Resterande tid, 80 timmar, använder studenten för att genomföra kursens examinationsuppgifter.

Deltagande i föreläsningar och seminarier är obligatoriskt om inte särskilda skäl föreligger. Ersättning eller alternativ tidpunkt för obligatoriskt moment erbjuds student som utan egen förskyllan, till exempel 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 genom följande:

- Skriftlig praktikrapport (14 högskolepoäng) som även ska presenteras muntligt vid ett avslutande seminarium.
- Kamratgranskning (1 högskolepoäng) av två praktikrapporter och muntlig utvärdering av dessa vid ett avslutande seminarium.
- Intyg från handledaren (0 högskolepoäng) på praktikplatsen med uppgifter om praktiken och de arbetsuppgifter som studenten genomfört.

I samband med kursen erbjuds tre provtillfällen: ordinarie prov, omprov och 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 en student underkänns på praktiktjänstgöring, ges studenten ytterligare ett tillfälle att genomföra praktiken. Hela praktikperioden måste göras om och det är studentens eget ansvar att finna en ny praktikplats.

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.

För betyget godkänd krävs att studenten uppfyller de lärandemål som anges för kursen.

Förkunskapskrav

För tillträde till kursen krävs minst 90 högskolepoäng inom service management och godkänd praktikplats.

Övrigt

Det är studentens eget ansvar att skaffa praktikplats och finansiera eventuella kostnader för boende och resor. För att studenten ska bli antagen till kursen ska denna kontakta kursansvarig lärare, som ska godkänna praktikplatsen, handledaren och de tänkta arbetsuppgifterna under praktikperioden. Praktiken är oavlönad.

Trepartsavtal mellan student, praktikgivare och lärosäte ska vara godkänt av samtliga tre parter innan praktiken kan påbörjas.

Prov/moment för kursen SEMA55, Service management: Praktikkurs

Gäller från H23

- 2301 Skriftlig praktikrapport, 14,0 hp
Betygsskala: Underkänd, Godkänd
- 2302 Kamratgranskning, 1,0 hp
Betygsskala: Underkänd, Godkänd
- 2303Handledareintyg, 0,0 hp
Betygsskala: Underkänd, Godkänd