



LUNDS
UNIVERSITET

Samhällsvetenskapliga fakulteten

SEMA11, Grundkurs i service management, 30 högskolepoäng

Introductory Course in Service Management, 30 credits

Grundnivå / First Cycle

Fastställande

Kursplanen är fastställd av Styrelsen för institutionen för service management och tjänstvetenskap 2021-03-02 och senast reviderad av Styrelsen för institutionen för tjänstvetenskap 2023-10-25. Den reviderade kursplanen träder i kraft 2024-03-01 och gäller från och med höstterminen 2024.

Allmänna uppgifter

Kursen är obligatorisk och ingår i kandidatprogram i service management (SGSEM) 180 högskolepoäng och ges första terminen. Kursen ges även som fristående kurs.

Undervisningsspråk: Svenska
Moment på engelska kan förekomma.

Huvudområde *Fördjupning*

Service management G1N, Grundnivå, har endast gymnasiala förkunskapskrav

Kursens mål

För godkänt resultat på kursen ska studenten

Kunskap och förståelse

- kunna förklara och förstå grundläggande teoretiska begrepp och modeller inom service management och tjänstelogik,
- kunna förklara och förstå grundläggande teoretiska begrepp och modeller inom marknadsföring och konsumtion, samt
- kunna beskriva inriktningen (hälsa, retail eller turism och hotell) som teoretiskt och analytiskt fält och förklara begrepp som är centrala för inriktningen.

Färdighet och förmåga

- använda och kritiskt granska teoretiska begrepp och modeller i syfte att förstå tjänste- och konsumtionssamhället, verksamheter och organisationer inom dessa samt samspelet mellan organisationer och kunder, samt
- använda teoretiska begrepp på ett insamlat material och genomföra analyserande arbete.

Värderingsförmåga och förhållningssätt

- visa ett mångsidigt och kritiskt reflekterande förhållningssätt till kursens teoretiska fält, samt
- visa grundläggande akademiskt förhållningssätt och akademisk färdighet.

Kursens innehåll

Kursen består av fyra delkurser. Det övergripande syftet med kursen är att studenten ska få en grundläggande och mångsidig förståelse för kunskapsområdet service management. De tre första delkurserna introducerar studenterna till olika perspektiv på organisationer och villkor i tjänstesamhället samt olika slags drivkrafter och förutsättningar för konsumtion. Den fjärde delkursen är en introduktion till den specifika inriktningen studenten läser. Kursen knyter an till teoretiska och empiriska perspektiv som behandlats under de föregående delkurserna, och fördjupar och utökar denna kunskap utifrån de specifika förutsättningarna för de tre inriktningarna hälsa, retail eller turism och hotell.

Delkurs 1: Service management och tjänstelogik (7,5 högskolepoäng)

Delkursen syftar till att introducera forskningsfältet service management och tjänstelogik. I delkursen introduceras teoretiska begrepp och modeller som tar fasta på ett kundorienterat synsätt på värdeskapande. Konsekvenser som ett kundorienterat synsätt innebär för ledning och styrning i organisationer belyses under delkursen. Centrala begrepp såsom tjänstefiering, värdeskapande, tjänstearbete, organisationskultur, strategiskt lyssnande och tjänsteinnovation introduceras och diskuteras.

Delkurs 2: Marknadsföring (7,5 högskolepoäng)

Delkursen syftar till att ge grundläggande kunskap och förståelse för begrepp och modeller inom marknadsföring. Särskilt fokus läggs vid hur marknadsföring kan beskrivas och förstås ur olika perspektiv med tonvikt på tjänsteorganisationers villkor i allmänhet och hållbarhet i synnerhet. Centrala begrepp som diskuteras och behandlas är omvärldsanalys, marknadsföringsstrategi, marknadskommunikation samt hållbarhet.

Delkurs 3: Konsumtion i tjänstesamhället (7,5 högskolepoäng)

Delkursen behandlar konsumtion utifrån ett brett samhälleligt och kulturellt sammanhang med betoning på konsumentperspektivet. Syftet är att studenten efter genomgången kurs ska ha utvecklat kunskap om olika slags drivkrafter och förutsättningar för konsumtion samt kunna identifiera och diskutera konsekvenserna av olika konsumtionsmönster. Under kursen diskuteras begreppet konsumtion och hur detta kan förstås utifrån olika teoretiska perspektiv. Både klassisk och modern teori om konsumtion presenteras med målet att studenten ska få förståelse för olika teoretiska perspektiv.

Delkurs 4a: Inriktningskurs hälsa (7,5 högskolepoäng)

Delkursen undersöker begreppet hälsa utifrån olika teoretiska perspektiv och hur det kan förstås som ett individuellt, organisatoriskt och samhällsligt fenomen. Kursen ger kunskap om hur synen på hälsa och hälsosektorn har utvecklats över tid. Vidare studeras hälsobegreppets varierande uttryck och användningsområden. Under delkursen belyses hälsa i ett organisatoriskt sammanhang och tar fasta på relevansen av hälsa för värdeskapande och välmående organisationer. Förutsättningar för hälsa på arbetsmarknaden och dess betydelse för ett hållbart arbetsliv och samhälle behandlas ur ett genus-, klass- och etnicitetsperspektiv.

Delkurs 4b: Inriktningskurs retail (7,5 högskolepoäng)

Delkursen introducerar studenten till handelsbranschen och ger kunskap om handel som forskningsfält. Kursen ger en översikt av handelns framväxt och utveckling, med särskild tonvikt på samtidens detaljhandelsformat samt branschens struktur och digitalisering. Kursen ger också grundläggande kunskap om aktuella teman inom handelsforskning, där olika teoretiska perspektiv och begrepp används för att förstå branschens villkor. Under kursen behandlas strategiska frågor om handelsföretagets relationer, där förståelse för kundresan är i fokus.

Delkurs 4c: Inriktningskurs turism och hotell (7,5 högskolepoäng)

Delkursen introducerar aktiviteter och perspektiv inom besöksnäringen. Kursen innefattar turismens och hotellens organisering, utveckling och aktörer. Delkursen behandlar för branschen centrala begrepp som transport, mobilitet, plats, identitet och värdskap, vilket utöver att ge branschkunskap även ger möjlighet till att förstå näringen som forskningsfält. Kursen belyser de specifika förutsättningar som gäller för besöksnäringen och dess långsiktiga förmåga att fungera på ett hållbart och inkluderande sätt.

Kursens genomförande

Undervisningen består av föreläsningar, gästföreläsningar, seminarier, handledning och studiebesök.

Deltagande i gästföreläsningar, seminarier och studiebesök 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 händelse, inte kunnat genomföra det obligatoriska momentet. Detta gäller också student som har missat undervisning på grund av ett förtroendeuppdrag som studentrepresentant.

Kursens examination

Kursen examineras enligt följande:

Delkurs 1: Service management och tjänstelogik (7,5 högskolepoäng)

Tjänstelogik: Individuellt salsprov (6 högskolepoäng), modulkod 2401

Tjänstelogik: Seminarieuppgifter (1,5 högskolepoäng), modulkod 2402

Delkurs 2: Marknadsföring (7,5 högskolepoäng)

Marknadsföring: Individuellt salsprov (3 högskolepoäng), modulkod 2403

Marknadsföring: Projektarbete (grupp) (4,5 högskolepoäng), modulkod 2404

Delkurs 3: Konsumtion i tjänstesamhället (7,5 högskolepoäng)

Konsumtion: Skriftliga inlämningsuppgifter (par) (3,5 högskolepoäng), modulkod 2405

Konsumtion: Projektarbete (grupp) (4 högskolepoäng), modulkod 2406

Delkurs 4a, b, c: Inriktningskurs hälsa, retail samt turism och hotell (7,5 högskolepoäng)

Hälsa: Individuellt salsprov (2,5 högskolepoäng), modulkod 2407

Hälsa: Projektarbete (grupp) (5 högskolepoäng), modulkod 2408

Retail: Individuellt hemprov (2,5 högskolepoäng), modulkod 2409

Retail: Projektarbete (grupp) (5 högskolepoäng), modulkod 2410

Turism och hotell: Individuellt salsprov (2,5 högskolepoäng), modulkod 2411

Turism och hotell: Skriftliga inlämningsuppgifter (grupp) (5 högskolepoäng), modulkod 2412

Akademisk hederlighet (0 högskolepoäng), modulkod 2413

På kursen erbjuds ordinarie prov, omprov i nära anslutning till det ordinarie provet samt ytterligare ett provtillfälle avseende kurser som avslutats under det gångna läsåret (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 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.

Betyg

Betygsskalan 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. Från betygskalan ovan undantas modulkoderna 2402, 2403, 2405, 2407, 2409, 2411 och 2413. Som betyg för dessa moment används någon av beteckningarna godkänd eller underkänd.

Inriktningskurs hälsa

För väl godkänd på hel kurs krävs att studenten som läser inriktningskursen hälsa har erhållit betyget väl godkänd på minst två av de fyra modulkoderna: 2401, 2404, 2406 och 2408.

Inriktningskurs retail

För väl godkänd på hel kurs krävs att studenten som läser inriktningskursen retail har erhållit betyget väl godkänd på minst två av de fyra modulkoderna: 2401, 2404, 2406 och 2410.

Inriktningskurs turism och hotell

För väl godkänd på hel kurs krävs att studenten som läser inriktningskursen turism och hotell har erhållit betyget väl godkänd på minst två av de fyra modulkoderna: 2401, 2404, 2406 och 2412.

Vid kursens start informeras studenten om kursplanens lärandemål samt om betygskalan och dess tillämpning i kursen.

Förkunskapskrav

Grundläggande behörighet samt Matematik 2a/2b/2c, Samhällskunskap 1b/1a1+1a2 eller Matematik B, Samhällskunskap A

Övrigt

Student registrerad på den fristående kursen SEMA11 Grundkurs i service management ansöker inför delkurs 4 vilken inriktningskurs studenten vill läsa.