



LUNDS
UNIVERSITET

Samhällsvetenskapliga fakulteten

SMLA01, Service Management: Service Management i logistiksystem, 15,0 högskolepoäng

Service Management: Service Management in Logistic Systems, 15.0 credits
Grundnivå / First Cycle

Fastställande

Kursplanen är fastställd av Campus Helsingborgs utbildningsnämnd 2007-04-24 och senast reviderad 2013-06-20 av Ledningsgruppen för kandidatprogrammet i Food Service Management och Logistics Service Management. Den reviderade kursplanen gäller från och med 2013-08-01.

Allmänna uppgifter

Kursen ingår i kandidatprogrammet för Logistics Service Management och ges första terminen.

Undervisningsspråk: Svenska

Huvudområde

Service management

Fördjupning

G1N, Grundnivå, har endast gymnasiala förkunskapskrav

Mål

Efter genomgången kurs ska studenten

- kunna redogöra för och förklara de karaktäristiska särdrag som utmärker serviceorganisationer inom logistikområdet,
- kunna redogöra för och analysera interaktioners och relationers roll i servicemöten inom logistikområdet,
- kunna redogöra för grundläggande företagsekonomiska begrepp med relevans för ledning, styrning och marknadsföring i serviceorganisationer
- kunna tillämpa grundläggande analyser av företagsekonomiska problemställningar inom serviceorganisationer,
- kunna tillämpa korrekt referenshantering och akademisk hederlighet,
- kunna utföra grundläggande informationssökningar och värdera information utifrån ett källkritiskt perspektiv samt

- kunna analysera vetenskapliga texter i grundläggande akademiska genrer, och kunna sätta upp mål för, planera och reflektera kring sitt eget lärande.

Innehåll

Kursen tar sin utgångspunkt i de särdrag som kännetecknar serviceorganisationer, de möten, interaktioner och relationer som omger och bygger upp dem, och de företagsekonomiska begrepp som behövs för att förstå serviceföretag utifrån ett lednings-, styrnings- och marknadsföringsperspektiv.

Kursen innehåller följande huvudmoment:

Introduktion till tjänstvetenskap (3 hp)

Kursens första avsnitt introducerar området tjänstvetenskap och fokuserar på relationsperspektivet i service management och tjänstvetenskap. Detta avsnitt baseras på föreläsningar och diskussioner och avslutas med ett individuellt hemprov.

Introduktion till logistics service management (6,5 hp)

Detta avsnitt introducerar fältet logistics service management och fokuserar dels på fältets innehåll, med organisering av logistikverksamhet och kundrelationer i centrum, dels på hur kunskapsutveckling inom fältet sker. Avsnittet baseras på föreläsningar och seminariediskussioner och avslutas med en skrivuppgift.

Grundläggande företagsekonomiska begrepp (3,5 hp)

Detta avsnitt fokuserar på grundläggande företagsekonomiska begrepp, utifrån föreläsningar, företagssimulering och praktikfall hämtade från sektorns organisationer. Studenten läser in företagsekonomiska begrepp med hjälp av grundläggande litteratur och övar förståelse genom att applicera begreppen i gruppövningar.

Introduktion till vetenskapligt skrivande och akademisk hederlighet (2 hp)

I detta moment genomför studenten skriftliga analysövningar av litteraturen och arbetar praktiskt med vetenskapligt skrivande och akademisk hederlighet.

Undervisning och examination

Undervisningen sker i form av föreläsningar, seminarier, praktikfall och företagssimulering. Deltagande i gästföreläsningar, företagssimulering, praktikfall och seminariet om akademisk hederlighet är obligatoriskt.

Kursen examineras genom aktivt deltagande i obligatoriska moment, individuella prov och inlämningsuppgifter.

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

-

Litteratur

Se bilaga.

Litteraturlista för Service Management: Service Management i logistiksystem, 15 hp (SMLA01)

Fastställd av Campus Helsingborgs utbildningsnämnd 2007-08-17, senast reviderad av Ledningsgruppen för kandidatprogram i Food Service Management och Logistics Service Management 2013-07-11.

Litteraturlistan börjar gälla höstterminen 2013.

- Bjereld, Ulf, Demker, Marie & Hinnfors, Jonas. (2009). *Varför vetenskap? Om vikten av problem och teori i forskningsprocessen*. Lund: Studentlitteratur [165 sidor, ISBN 9789144054759]
- Grönroos, Christian. (2007). *Service management and marketing: Customer management in service competition*. Chichester: Wiley. 3rd ed. [483 sidor, ISBN 0-470-02862-9] eller Grönroos, Christian. (2008). *Service management och marknadsföring*. Malmö: Liber. [440 sidor, ISBN 978-91-47-08861-4]
- Olsson, Jan & Skärvad, Per-Hugo. (2007). *Företagsekonomi – en introduktion*. Stockholm: Liber [224 sidor, ISBN 978-91-47-08614-6]
- Tagesson, Torbjörn & Öhman, Peter. (2010). *Redovisning i ett nötskal*. Lund: Studentlitteratur. [160 sidor, ISBN 91-44-05777-4]
- Westrup, Ulrika, Eldh, Christer & Sjöbäck, Karin. (2008). *Skrivhandboken*. Lund: Inst för Service Management, Lunds universitet. [96 sidor, ISBN 91-631-6705-0]
- Wilhelmsson, Elisabet. (2007/2011) *Studiepraktikan: Om att läsa och skriva i högre utbildningar*. Stockholm: Liber. [62 sidor, ISBN 978-91-47-09100-4]

Ett kompendium om ca 500 sidor tillkommer som behandlar texter med perspektiv i service management, exempel på sammanfattningar och analys av vetenskapliga texter, praktikfall och övningsuppgifter. I detta ingår att studenten väljer en artikel från en vetenskaplig tidskrift för att lösa praktikfallet.

Totalt antal sidor: ca 1700 sidor