



**LUNDS**  
UNIVERSITET

Samhällsvetenskapliga fakulteten

## **KSMB11, Introduktion till service management, 15 högskolepoäng**

*Introduction to Service Management, 15 credits*  
Grundnivå / First Cycle

---

### **Fastställande**

Kursplanen är fastställd av Styrelsen för institutionen för service management och tjänstvetenskap 2015-05-19 att gälla från och med 2015-08-01, höstterminen 2015.

### **Allmänna uppgifter**

Kursen ingår i kandidatprogrammet i service management och ges första terminen.

*Undervisningsspråk:* svenska  
Moment på engelska kan förekomma.

*Huvudområde*

Service management

*Fördjupning*

G1N, Grundnivå, har endast gymnasiala  
förkunskapskrav

### **Kursens mål**

Efter genomgången kurs ska studenten

### **Kunskap och förståelse**

- visa kunskap om och förståelse för tjänstelogikens grunder och förutsättningar,
- visa kunskap om och förståelse för grundläggande företagsekonomiska begrepp,
- visa kunskap om grunderna för akademiskt förhållningssätt och skrivande.

### **Färdighet och förmåga**

- visa förmåga att tillämpa grundläggande analyser av företagsekonomiska problemställningar,

- visa förmåga att reflektera om grupper processer och dynamik,
- visa förmåga att kunna planera och genomföra seminarier och företagssimulering samt hantera inlämningsuppgifter inom angivna tidsramar.

### **Värderingsförmåga och förhållningssätt**

- visa insikter om förutsättningar för att leda, organisera och styra verksamheter utifrån ett tjänsteperspektiv.

## **Kursens innehåll**

Det övergripande syftet är att introducera studenten i det vetenskapliga ämnet service management. Kursen tar utgångspunkt i ett tjänsteperspektiv där kund- och relationsorientering samt värdeskapande utgör grundläggande aspekter. Dessutom introduceras de företagsekonomiska begrepp som behövs för att leda, organisera och styra verksamheter utifrån ett tjänsteperspektiv. Ytterligare syfte är att studenten ska öka sin grundläggande kunskap om grupper processer och dynamik samt akademiskt förhållningssätt och skrivande.

Kursen första del (5 högskolepoäng) ger grundläggande kunskap om service management och grupper processer och dynamik samt akademiskt förhållningssätt och skrivande.

Kursen andra del (5 högskolepoäng) ger kunskap om grundläggande företagsekonomiska begrepp.

Kursens tredje del (5 högskolepoäng) prövar den teoretiska kunskapen från kursens första och andra del genom ett praktikfall (4 högskolepoäng) och en reflektionsuppgift (1 högskolepoäng).

## **Kursens genomförande**

I undervisningen används flera olika pedagogiska former såsom föreläsningar, gästföreläsningar, seminarier, praktikfall och företagssimulering. De obligatoriska momenten seminarier, praktikfall och företagssimulering ställer krav på skriftliga förberedelser både individuellt och i grupp.

Deltagande vid föreläsning om akademisk hederlighet, gästföreläsningar, seminarier, praktikfall och företagssimulering 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**

Examination sker genom individuella salsprov, praktikfall och reflektionsuppgifter 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.

#### *Prov/moment*

1501 Skriftligt prov - Grunder i service management, 5,0 hp Betygsskala: Underkänd, Godkänd, Väl godkänd

1502 Skriftligt prov - Företagsekonomiska begrepp, 5,0 hp Betygsskala: Underkänd, Godkänd, Väl godkänd

1503 Praktikfall, 4,0 hp Betygsskala: Underkänd, Godkänd, Väl godkänd

1504 Reflektionsuppgift, 1,0 hp Betygsskala: Underkänd, Godkänd

## **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 moment. Från betygsskalan undantas moment 1504. Som betyg för detta moment används någon av beteckningarna underkänd eller godkänd.

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

## **Förkunskapskrav**

Grundläggande behörighet samt Matematik C, Samhällskunskap A eller Matematik 3b/3c, Samhällskunskap 1b/1a1+1a2 (områdesbehörighet 4/A4)

## **Övrigt**

Kursen ersätter Service management: Introduktion till service management och tjänstvetenskap, KSMA11, 15 högskolepoäng.