



**LUNDS**  
UNIVERSITET

Samhällsvetenskapliga fakulteten

## **LSMA22, Service management: Kundrelationer i serviceverksamheter, 15 högskolepoäng**

*Service Management: Customer Relationship Management in Service Organisations, 15 credits*

**Grundnivå / First Cycle**

---

### **Fastställande**

Kursplanen är fastställd av Ledningsgruppen för kandidatprogram i Logistics Service Management 2016-02-12 att gälla från och med 2016-03-01, vårterminen 2016.

### **Allmänna uppgifter**

Kursen ingår i kandidatprogrammet för logistics service management och ges under andra terminen.

*Undervisningsspråk:* svenska  
Moment på engelska kan förekomma.

#### *Huvudområde*

Service management

#### *Fördjupning*

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

### **Kursens mål**

Efter genomgången kurs ska studenten kunna

### **Kunskap och förståelse**

- visa kunskap om teorier kring kundrelationer och servicemöten,
- förstå, förklara och använda centrala begrepp, modeller och teoretiska perspektiv kring kundrelationer samt
- visa förståelse för de förutsättningar som gäller för och de krav som ställs på hantering av kundrelationer.

## Färdighet och förmåga

- visa förmåga att kritiskt granska kundrelationsarbetet i en vald organisation,
- visa förmåga att identifiera en vetenskapligt relevant frågeställning och visa förståelse för hur denna är relaterad till kundrelationer,
- visa förmåga att mångsidigt och kritiskt diskutera en frågeställning kring kundrelationer,
- visa förmåga att kunna tillämpa och använda begrepp, modeller och teorier i en analys och en kritisk diskussion kring kundrelationer samt
- visa förmåga att självständigt och i grupp presentera muntligt och skriftligt resultat av gjorda undersökningar och analyser på ett sätt som uppfyller krav på vetenskaplighet och gängse normer för akademiskt skrivande.

## Värderingsförmåga och förhållningssätt

- ha tillägnat sig ett mångsidigt och kritiskt reflekterande förhållningssätt till kundrelationsarbetet i organisationer samt
- förhålla sig självständigt och kritiskt till individuella, organisatoriska och kulturella villkor för att möta olika typer av kunder.

## Kursens innehåll

Den bärande idén med kursen är att vidareutveckla och fördjupa studentens kompetens inom service management. Syftet med kursen är att studenten ska kunna visa en övergripande kunskap om och förståelse för hur serviceverksamheter arbetar med sina kundrelationer.

Kursen innehåller följande moment:

### 1 Teorier om kundrelationer (5 högskolepoäng)

I detta moment behandlas grundläggande teorier om och mera kritiska perspektiv på olika typer av kunder, kundrelationer, servicemöten och ledning av kundrelationsarbete (CRM).

### 2 Projektarbete (5 högskolepoäng)

I detta moment studerar studenten tillsammans med andra studenter, i grupp, en serviceverksamhets kundrelationsarbete. Gruppen väljer ett relevant perspektiv och granskar kritiskt serviceverksamheten med stöd av den teoretiska kunskap som byggts upp under moment 1.

### 3 Individuell essä (5 högskolepoäng)

I detta moment väljer studenten en relevant frågeställning som sedan besvaras med utgångspunkt i kurslitteraturen med syftet att stärka studentens teoretiska färdigheter.

## Kursens genomförande

Undervisningen sker i form av föreläsningar, gästföreläsningar, workshops, handledning och seminarier.

Deltagande vid gästföreläsningar 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 individuella hemprov (5 högskolepoäng), ett projektarbete som görs i grupp (5 högskolepoäng) och som redovisas både skriftligt och muntligt samt en individuell essä (5 högskolepoäng).

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 då gällande kursplan.

*Provmoment för denna kurs finns i en bilaga i slutet av dokumentet.*

## **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 studenten visar särskild teoretisk medvetenhet och analytisk förmåga. För att få betyget väl godkänd på hela kursen krävs betyget väl godkänd på minst två av kursens tre ingående moment.

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

## **Förkunskapskrav**

För kursen krävs att studenten är antagen till kandidatprogrammet i logistics service management, 180 högskolepoäng.

## **Övrigt**

Kursen ersätter Service management: Logistikföretagens kundrelationer, SMLA04, 15 högskolepoäng, och kan inte ingå i samma examen.

Prov/moment för kursen LSMA22, Service management: Kundrelationer i serviceverksamheter

Gäller från V16

- 1601 Hemprov, 5,0 hp  
Betygsskala: Underkänd, Godkänd, Väl godkänd
- 1602 Projektarbete, 5,0 hp  
Betygsskala: Underkänd, Godkänd, Väl godkänd
- 1603 Essä, 5,0 hp  
Betygsskala: Underkänd, Godkänd, Väl godkänd