



**LUNDS**  
UNIVERSITET

Samhällsvetenskapliga fakulteten

**EDMB31, Service management: Organisering och marknadsföring av serviceverksamheter, 15 högskolepoäng**  
*Service Management: Organising and Marketing in Service Organisations, 15 credits*  
Grundnivå / First Cycle

---

### **Fastställande**

Kursplanen är fastställd av Ledningsgruppen för kandidatprogrammet i Equality and Diversity Management 2018-05-24 att gälla från och med 2018-08-01, höstterminen 2018.

### **Allmänna uppgifter**

Kursen är en obligatorisk kurs inom Kandidatprogrammet equality and diversity management och ges termin tre.

*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**

För godkänt resultat på kursen ska studenten

### **Kunskap och förståelse**

- visa kunskap om organisations- och marknadsföringsteorier,
- förstå, förklara och använda centrala begrepp, modeller och teoretiska perspektiv kring organisering,
- förstå, förklara och använda centrala begrepp, modeller och teoretiska perspektiv kring marknadsföring och speciellt marknadsföring av serviceverksamheter samt
- förstå och förklara samband kring organisering och marknadsföring, allmänt och i synnerhet, i en servicekontext.

### **Färdighet och förmåga**

- visa förmåga att identifiera vetenskapligt relevanta frågeställningar och visa förståelse för hur dessa är relaterad till ämnets olika delområden,
- visa förmåga att utgående från frågeställningarna analysera och kritiskt granska en serviceverksamhet,
- visa förmåga att kunna tillämpa och använda begrepp, modeller och teorier i analyser av en serviceverksamhet samt
- visa färdighet i att presentera och kommunicera resultaten av en studie 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 organisationsteori och marknadsföringsteorier.

### **Kursens innehåll**

Den bärande idén med kursen är att vidareutveckla och fördjupa studentens kompetens inom företagsekonomi och service management. Syftet med kursen är att studenten skall kunna förstå, problematisera och analysera sambanden mellan organisering och marknadsföring i serviceverksamheter.

Kursen innehåller följande delar:

**I kursens första del** behandlas och problematiseras centrala frågeställningar inom organisation och organisering av serviceverksamheter. Momentet fokuserar följaktligen på frågor kring hur organisationer kan beskrivas och förstås samt hur organisationer fungerar.

**I kursens andra del** behandlas och problematiseras centrala frågeställningar inom marknadsföring, allmänt och specifikt, i serviceverksamheter. Momentet fokuserar således på hur relationer till kunder kan byggas upp och vidareutvecklas samt hur hela organisationen kan arbeta med ett kundfokus.

### **Kursens genomförande**

Undervisningen sker i form av föreläsningar, gästföreläsningar, seminarier och lärarhandledda workshoppar.

Deltagande i gästföreläsningar och seminarier 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**

Kursen examineras enligt följande:

Organisation och organisering: individuella seminarieuppgifter (3 högskolepoäng) och projektrapport (2 högskolepoäng), som skrivs i grupp.

Marknadsföring: individuella seminarieuppgifter (3 högskolepoäng) och projektrapport (2 högskolepoäng), som skrivs i grupp.

Avslutande skriftligt prov som inbegriper både organisation och marknadsföring (5 högskolepoäng).

På varje kurs/delkurs ska på samma kursinnehåll anordnas: ordinarie prov, omprov i nära anslutning till det ordinarie provet, ytterligare ett provtillfälle avseende kurser som avslutats under det gångna läsåret (uppsamlingsprov).

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, Väl godkänd.

Från betygsskalan ovan undantas moment 1801 och 1803. 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 det individuella salsprovet och en av projektrapporterna.

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

## **Förkunskapskrav**

För tillträde till kursen krävs att studenten har fullgjort kursfordringar om minst 45 högskolepoäng från programmets första året inklusive Introduktion till equality and diversity management, EDMA11, 15 högskolepoäng.

Prov/moment för kursen EDMB31, Service management: Organisering och marknadsföring av serviceverksamheter

Gäller från H18

- 1801 Individuella seminarieuppgifter - organisation, 3,0 hp  
Betygsskala: Underkänd, Godkänd
- 1802 Projektarbete - organisation, 2,0 hp  
Betygsskala: Underkänd, Godkänd, Väl godkänd
- 1803 Individuella seminarieuppgifter - marknadsföring, 3,0 hp  
Betygsskala: Underkänd, Godkänd
- 1804 Projektarbete - marknadsföring, 3,0 hp  
Betygsskala: Underkänd, Godkänd, Väl godkänd
- 1805 Individuellt salsprov, 5,0 hp  
Betygsskala: Underkänd, Godkänd, Väl godkänd