LUNDS UNIVERSITET

Samhällsvetenskapliga fakulteten

LGMA11, Introduktion till service management, 15 högskolepoäng

Introduction to Service Management, 15 credits

Grundnivå / First Cycle

Fastställande

Kursplanen är fastställd av Ledningsgruppen för kandidatprogram i Logistics Service Management 2021-03-11 och senast reviderad 2026-02-12. Den reviderade kursplanen träder i kraft 2026-02-12 och gäller från och med höstterminen 2026.

Allmänna uppgifter

Kursen är obligatorisk och ingår i kandidatprogram i logistics service management (SGLOM) 180 högskolepoäng och ges under första terminen.

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, samt
- kunna förklara och förstå grundläggande teoretiska begrepp och modeller inom marknadsföring.

Färdighet och förmåga

- använda och kritiskt granska teoretiska begrepp och modeller i syfte att förstå tjänstesamhället, verksamheter och organisationer inom dessaa 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 två delkurser. Det övergripande syftet med kursen är att studenten ska få en grundläggande och mångsidig förståelse för kunskapsområdet service management. Delkurserna introducerar studenterna till olika perspektiv på organisationer och villkor i tjänstesamhället.

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 – ett tjänsteperspektiv. Konsekvenser som ett kundorienterat synsätt innebär för ledning, organisering och styrning i organisationer belyses under delkursen. Centrala begrepp såsom värde, ledning, personalstrategier, servicekultur, tjänsteproduktivitet och tjänsteinnovation diskuteras och behandlas.

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.

Kursens genomförande

Undervisningen sker i form av föreläsningar, seminarier och handledning.

Deltagande i gästföreläsningar och seminarier är obligatoriskt. Uteblivet deltagande kompenseras med ersättningsmoment senare under kursens gång eller i nära anslutning till kursen.

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 (4,5 högskolepoäng), modulkod 2404

Akademisk hederlighet (0 högskolepoäng), modulkod 2405

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 studentstöd 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 betygsskalan ovan undantas modulkod 2402, 2403 och 2405. Som betyg för detta moment används någon av beteckningarna Godkänd eller Underkänd. För väl godkänd på hel kurs krävs att studenten har erhållit betyget väl godkänd på minst en av de två modulkoderna 2401 och 2404.

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

Förkunskapskrav

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