



LUNDS
UNIVERSITET

Samhällsvetenskapliga fakulteten

KSMB23, Service management: Retail Management - butiken, 15 högskolepoäng

Service Management: Retail Management - the Store, 15 credits
Grundnivå / First Cycle

Fastställande

Kursplanen är fastställd av Styrelsen för institutionen för service management och tjänstvetenskap 2014-11-11 att gälla från och med 2015-01-01, vårterminen 2015.

Allmänna uppgifter

Kursen ingår i kandidatprogrammet för Service Management och är den första inriktningsspecifika kursen inom inriktningen Retail Management på andra terminen.

Undervisningsspråk: svenska
Moment på engelska kan förekomma.

Huvudområde

Service management

Fördjupning

GXX, Grundnivå, kurs/er som inte kan klassificeras

Kursens mål

Efter genomgången kurs ska studenten

Kunskap och förståelse

- visa grundläggande kunskap om och förståelse för butikens skiftande betydelse inom olika kulturella, ekonomiska och historiska detaljhandelskontexter,
- visa kunskap om och insikt i hur olika affärsidéer och butiksp profiler gestaltas i butikens fysiska utformning,
- visa kunskap om och insikt i hur butikens ekonomi skapas, i ett samspel med olika interna och externa förhållanden,
- visa grundläggande kunskap om butiksutformningens betydelse för olika affärsidéer och kundprofiler samt hur dessa kommuniceras med utgångspunkt i begreppen profil, image och identitet,

- visa kunskap om butiken som medium och dess implikationer för ledning och marknadsföring,
- visa förståelse för hur samspelet personalen emellan och i "backoffice" kan gestaltas och hur det samspelar med servicemöte och kundinteraktion samt butikens ledarskap.

Färdighet och förmåga

- visa förmåga att reflektera kring hur olika upplevelser skapas och uppfattas i butik, samt analysera detta utifrån perspektiv som omfattar butiksutformning, organisation och interaktion samt
- visa förmåga att självständigt samlar in ett empiriskt material, samt redogöra för detta material i tal och skrift.

Kursens innehåll

Kursens syfte är att studenten ska tillägna sig grundläggande kunskap om och förståelse för butiken som begrepp, tjänsteföretag och upplevelserum inom olika detaljhandelskontexter. Studenten får också en introduktion till retailbranschen genom bland annat gästföreläsningar med olika aktörer.

Vidare diskuteras betydelsen av butikens utformning i relation till kundernas upplevelser och köpbeteenden. Här ingår moment som behandlar flödesteori, arkitektur, miljöpsykologi, service och design, samt reflektioner kring butiken som upplevelserum. Prissättning och sortiment liksom andra för butiken viktiga konkurrensmedel analyseras.

Kursens genomförande

Undervisningen består av föreläsningar, gästföreläsningar, seminarier och handledning.

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 genom individuellt reflektionspapper (1 högskolepoäng), individuellt prov (8 högskolepoäng) och projektarbete i grupp (6 högskolepoäng).

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

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 individuellt reflektionspapper. Som betyg för denna examination används någon av beteckningarna Godkänd eller Underkänd. För betyget Godkänd ska studenten visa ett tillräckligt resultat. För betyget Underkänd har studenten visat ett otillräckligt resultat.

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

Förkunskapskrav

Studenten ska vara antagen till kandidatprogrammet i service management (SGSMA).

Övrigt

Kursen ersätter KSMA23.