



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 och senast reviderad 2017-03-01. Den reviderade kursplanen gäller från och med 2017-05-01, höstterminen 2017.

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

För godkänt resultat på kursen ska studenten

Kunskap och förståelse

- visa kunskap om och förståelse för tjänsteperspektivets grunder och förutsättningar,
- visa kunskap om och förståelse för grundläggande företagsekonomiska begrepp inom redovisning och ekonomistyrning,
- 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 inomgruppsliga processer och gruppdynamik,
- 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 tjänsteperspektivet där kund- och relationsorientering samt värdeskapande utgör grundläggande aspekter. Dessutom introduceras grundläggande företagsekonomiska begrepp inom redovisning och ekonomistyrning som behövs för att leda, organisera och styra verksamheter utifrån ett tjänsteperspektiv. Ytterligare syfte är att studenten ska öka sin grundläggande kunskap om inomgruppsliga processer och gruppdynamik samt akademiskt förhållningssätt och skrivande.

Kursen första del (5 högskolepoäng) ger grundläggande kunskap om tjänsteperspektivet och inomgruppsliga processer och gruppdynamik samt akademiskt förhållningssätt och skrivande.

Kursen andra del (5 högskolepoäng) ger kunskap om grundläggande företagsekonomiska begrepp inom redovisning och ekonomistyrning.

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.

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).

Prov/moment för denna kurs finns i en bilaga i slutet av dokumentet.

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. För att få betyget väl godkänd på kursen krävs väl godkänd på minst två av kursens tre moment. Från betygsskalan undantas moment 1704. 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 3b/3c, Samhällskunskap 1b/1a1+1a2 eller Matematik C, Samhällskunskap A (områdesbehörighet 4/A4)

Övrigt

Kursen ersätter Service management: Introduktion till service management och tjänstevetenskap, KSMA11, 15 högskolepoäng och kan inte ingå i samma examen.

Prov/moment för kursen KSMB11, Introduktion till service management

Gäller från H17

- 1701 Skriftligt prov - Tjänsteperspektivet, 5,0 hp
Betygsskala: Underkänd, Godkänd, Väl godkänd
- 1702 Skriftligt prov - Företagsekonomiska begrepp, 5,0 hp
Betygsskala: Underkänd, Godkänd, Väl godkänd
- 1703 Praktikfall, 4,0 hp
Betygsskala: Underkänd, Godkänd, Väl godkänd
- 1704 Gruppreflektion, 1,0 hp
Betygsskala: Underkänd, Godkänd

Gäller från H15

- 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 Gruppreflektion, 1,0 hp
Betygsskala: Underkänd, Godkänd