



LUNDS
UNIVERSITET

Samhällsvetenskapliga fakulteten

KSMC42, Health management: Värdeskapande och service, 15 högskolepoäng

Health Management: Value Creation and Service, 15 credits
Grundnivå / First Cycle

Fastställande

Kursplanen är fastställd av Styrelsen för institutionen för service management och tjänstevetenskap 2017-11-30 att gälla från och med 2018-01-01, vårterminen 2018.

Allmänna uppgifter

Kursen ingår i kandidatprogrammet för service management och är den andra inriktningsspecifika kursen inom inriktningen health management på fjärde 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

För godkänt resultat på kursen ska studenten

Kunskap och förståelse

- kunna beskriva service, kvalitet, serviceproduktionsprocess, intern marknadsföring och servicekultur i en serviceorganisation,
- kunna kritiskt granska begreppen utifrån kunskap om arbetsmiljörätt, personalekonomi, ledarskap, värderingar och meningskapande,
- utifrån den kunskapen, kunna exemplifiera och illustrera begreppens relevans/irrelevans för service i health management.

Färdighet och förmåga

- visa förmåga att kunna designa ett lärtillfälle om service, kvalitet, serviceproduktionsprocess, intern marknadsföring eller servicekultur i en serviceorganisation,
- visa förmåga att få syn på och kontextualisera dessa begrepp, utifrån kunskap om arbetsmiljörett, personalekonomi, ledarskap, värderingar och meningsskapande, i en studerad organisation,
- visa förmåga att utvärdera förutsättningar för och konsekvenser av service i en organisation i hälsosektorn,
- visa förmåga att i grupp självständigt genomföra ett uppsatsarbete; kunna genomföra och presentera en teorigenomgång inom ramen för kursens tema, kunna använda och diskutera forskningsmetoder på ett vetenskapligt sätt, visa förmåga att använda och analysera empiriskt material och med hjälp av detta besvara en problematiserande frågeställning samt
- visa förmåga att muntligen och skriftligen kunna kommunicera resultatet av uppsatsarbetet.

Värderingsförmåga och förhållningssätt

- visa vetenskapligt förhållningssätt och förståelse för gängse normer för akademiskt skrivande.

Kursens innehåll

De första två momenten bygger på studentens befintliga kunskap om service: om begreppen service, kvalitet, serviceproduktionsprocess, intern marknadsföring och servicekultur i en serviceorganisation. Kursen utvecklar studentens kunskap om service och hälsa utifrån perspektiv på arbetsmiljörett, ledarskap, värderingar och meningsskapande. Kursen utvecklar studenten färdigheter kring kunskapsförmedling samt kring förutsättningar för och följderna av servicearbete i hälsosektorn. *Moment ett innehåller en gruppredovisning (4 högskolepoäng) och en individuell inlämning (4 högskolepoäng).*

I det avslutande uppsatsarbetet (det tredje momentet omfattar 7 högskolepoäng) fördjupar studenten sig i ett valfritt tema som knyter an till något eller några av de moment som behandlats under kursen. Studenten genomför i grupp ett uppsatsarbete som anknyter till kursinnehållet. Momentet avslutas med ett uppsatsseminarium där studenterna redogör för innehållet i den egna uppsatsen, samt kritiskt granskar och opponerar på en annan uppsats.

Kursens genomförande

Undervisningen består av föreläsningar, gästföreläsningar, workshops, redovisningar, seminarier och handledning i samband med uppsatsarbete.

Deltagande i gästföreläsningar, redovisningar 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

Första momentet examineras genom en redovisning i grupp (4 högskolepoäng). Andra momentet examineras genom en individuell litteraturoversikt (4 högskolepoäng). Tredje momentet examineras genom ett uppsatsarbete (7 högskolepoäng) som genomförs i grupp och som seminariebehandlas. Samtliga arbeten ska följa riktlinjerna för akademisk hederlighet.

Handledningstiden är begränsad till den termin studenten först registrerades på kursen. Undantag kan göras om särskilda skäl föreligger.

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.

För betyget godkänd krävs att studenten uppfyller de lärandemål som anges för kursen. För betyget väl godkänd krävs dessutom att studenten uppvisar särskild teoretisk medvetenhet och särskild analytisk förmåga.

För betyg Väl godkänt på kursen krävs Väl godkänt på moment 1702 samt ett av de andra momenten.

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 i huvudområdet service management från programmets första år inklusive Introduktion till service management, KSMB11, 15 högskolepoäng.

Övrigt

Kursen ersätter Hälsans roll i organisationen, KSMB42, 15 högskolepoäng och kan inte ingå i samma examen.

Prov/moment för kursen KSMC42, Health management: Värdeskapande och service

Gäller från V18

- 1701 Gruppredovisning, 4,0 hp
Betygsskala: Underkänd, Godkänd, Väl godkänd
- 1702 Individuell litteraturöversikt, 4,0 hp
Betygsskala: Underkänd, Godkänd, Väl godkänd
- 1703 Uppsatsarbete, 7,0 hp
Betygsskala: Underkänd, Godkänd, Väl godkänd