



**LUNDS**  
UNIVERSITET

Samhällsvetenskapliga fakulteten

**KSMC51, Strategi och verksamhetsstyrning i  
serviceverksamheter, 15 högskolepoäng**  
*Strategy and Management Control Systems in Service  
Organisations, 15 credits*  
Grundnivå / First Cycle

---

### **Fastställande**

Kursplanen är fastställd av Styrelsen för institutionen för service management och tjänstvetenskap 2016-06-08 att gälla från och med 2016-08-01, höstterminen 2016.

### **Allmänna uppgifter**

Kursen är en obligatorisk kurs under termin fem för samtliga inriktningar inom Kandidatprogrammet i service management. Kursen är även valbar under termin fem för Kandidatprogrammet equality and diversity management.

*Undervisningsspråk:* svenska  
Moment på engelska kan förekomma.

#### *Huvudområde*

Service management

#### *Fördjupning*

G2F, Grundnivå, har minst 60 hp kurs/er på grundnivå som förkunskapskrav

### **Kursens mål**

Efter genomgången kurs ska studenten

### **Kunskap och förståelse**

- visa kunskap om grundläggande begrepp och modeller inom strategi och verksamhetsstyrning,
- visa förståelse för hur serviceverksamheters omvärld och interna faktorer utgör underlag för organisationernas strategiformulering,
- visa förståelse för hur olika styrmedel påverkar beteendet hos serviceverksamheters medarbetare.

### **Färdighet och förmåga**

- visa förmåga att tillämpa styrverktyg inom strategi och verksamhetsstyrning i syfte att åstadkomma problemlösning och problemlösning beträffande utformning och implementering av strategier,
- visa förmåga att integrera och förstå sammanhanget mellan de strategiska och operativa nivåerna inom olika typer av serviceverksamheter,
- visa förmåga att analysera organisationer ur strategi- och verksamhetsstyrningsperspektiv med fokus på organisationers styrkor och svagheter,
- visa förmåga att självständigt kommunicera och argumentera för sin problemlösning och problemlösning både muntligt och skriftligt.

### **Värderingsförmåga och förhållningssätt**

- visa insikt om organisationers styrkor och svagheter avseende anpassningen mellan deras verksamhetsstyrning och strategier.

### **Kursens innehåll**

Kursen förmedlar ett kritiskt och reflekterande förhållningssätt till kunskapsområdena strategi och verksamhetsstyrning. Dessutom ger kursen både teori- och teknikorienterad kunskap inom dessa områden samt förståelse för sambanden mellan företagets strategier, styrsystem och organisation. I undervisningen relateras teoretiska begrepp, modeller och verktyg till problem i såväl praktikfall som i konkreta företag, och används för analys och förslag till lösningar. Studenten tillägnar sig färdigheten att genom skriftlig och muntlig föredragning kunna argumentera för sina ståndpunkter.

Efter en introduktion som betonar ett integrerat perspektiv på strategi, organisation och styrsystem omfattar kursen följande moment:

Strategi där flera perspektiv på hur strategier kan formuleras belyses utifrån olika metoder att analysera organisationers omvärld och interna förutsättningar för att skapa konkurrensfördelar. Vidare åskådliggörs och exemplifieras strategikutveckling i olika typer av företag och organisationer. Slutligen behandlas olika organisationsformer och förutsättningarna för att implementera strategier i serviceverksamheter. (3 högskolepoäng)

Verksamhetsstyrning där belöningsystem, styrfilosofier och ekonomiskt ansvar behandlas. Andra styrmedel som behandlas inom området är kostnadsansvar, resultatansvar och räntabilitetsansvar samt budget, uppföljning, prognos, kalkyler, interpriser och nyckeltal. Slutligen behandlas metoder för kvalitets- och processtyrning samt verksamhetsstyrning med balanserat styrkort. (3 högskolepoäng)

Live case är kursens avslutande moment där kunskap om verksamhetsstyrning och strategiformulering fördjupas genom ett integrerat förhållningssätt av dessa kunskapsområden. Genom en djupgående analys av en serviceverksamhets verksamhetsstyrning och strategiska situation redogör studenten för identifierade problem i anpassningen mellan dessa och ger förslag på relevanta lösningar av problemen. (9 högskolepoäng)

### **Kursens genomförande**

Undervisningen består av föreläsningar, gästföreläsningar och praktikfallsdiskussioner. Deltagande i praktikfallsdiskussioner och gästföreläsningar är obligatoriskt.

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**

Examinationen sker genom fyra individuellt genomförda muntliga praktikfallsdiskussioner och tre i grupp skriftligt presenterade praktikfallslösningar samt en individuell skriftlig hemuppgift.

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.

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

## **Betyg**

Betygskalan omfattar betygsgraderna Underkänd, Godkänd, Väl godkänd. Som betyg används något av uttrycken väl godkänd, godkänd eller underkänd. 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 väl godkänd på hel kurs krävs att studenten erhållit detta betyg på kursmomentet live case.

Från betygsskalan ovan undantas kursmomenten strategi och verksamhetsstyrning. Som betyg för dessa moment 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 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 90 högskolepoäng i huvudområdet service management från programmets två första år inklusive minst 15 högskolepoäng från kurserna Organisering och marknadsföring av serviceverksamheter, KSMB31, samt Redovisning och ekonomistyrning i serviceverksamheter, KSMB32.

För studenter som läser kandidatprogrammet i Equality and Diversity Management: För tillträde till kursen krävs att studenten fullgjort kursfordringar om minst 45 högskolepoäng inom programmet inklusive EDMA11, EDMA21 och EDMA22.

## **Övrigt**

Kursen ersätter Strategi och verksamhetsstyrning i serviceverksamheter, KSMB51, 15 högskolepoäng, och kan inte ingå i samma examen.

Prov/moment för kursen KSMC51, Strategi och verksamhetsstyrning i serviceverksamheter

Gäller från H16

- 1601 skriftlig hemuppgift, 9,0 hp  
Betygsskala: Underkänd, Godkänd, Väl godkänd
- 1602 Skriftlig praktikfallslösning, 3,0 hp  
Betygsskala: Underkänd, Godkänd
- 1603 Muntlig praktikfallsdiskussion, 3,0 hp  
Betygsskala: Underkänd, Godkänd