



Samhällsvetenskapliga fakulteten

## SGSEM, Kandidatprogram i service management, 180 högskolepoäng

*Bachelor of Science Programme in Service Management, 180 credits*

**Program utan akademiska förkunskapskrav och med slutlig examen på grundnivå / First cycle degree programme not requiring previous university study**

---

### Beslutsuppgifter

Utbildningsplanen är fastställd av Samhällsvetenskapliga fakultetsstyrelsen 2020-06-11 (U 2020/519) med ikraftträdande 2020-06-11, att gälla från och med höstterminen 2021.

### Inriktningar

HEAL	Hälsa	Health	180 hp
RETA	Retail	Retail	180 hp
TOHO	Turism och hotell	Tourism and Hotel	180 hp

### Programbeskrivning

Kandidatprogrammet i service management är inriktat på att förstå, problematisera och analysera utveckling av organisationer, tjänster och tjänstesamhället. Samspelet mellan organisationer och de som nyttjar organisationens tjänster betonas i utbildningen, liksom förståelsen för medarbetarna, som är centrala för värdesamskapandet i tjänsteprocesser. Tjänster är idag centrala i alla typer av organisationer och således utgör kunskap om service management och tjänsteperspektiv kärnan i programmet.

Programmet ger studenten specifik kunskap om service management, tjänster, tjänsters villkor, utveckling i organisationer och i samhället. Detta görs genom att fokusera på samhällsvetenskapliga områden med betydande relevans för exempelvis ledning, organisering, styrning och utveckling av tjänsteverksamheter samt

marknadsföring, konsumtion och innovation av tjänster. I utbildningen används flera olika perspektiv på tjänster, såsom sociala, ekonomiska, miljömässiga, etiska, historiska, rumsliga och kulturella. Dessa ger studenten en samlad bred förståelse för och ett kritiskt förhållningssätt till tjänstesamhället samtidigt som hen får särskild kompetens i att analysera och utveckla tjänster inom privat, offentlig och ideell sektor. Det gör studenten väl rustad och attraktiv för olika typer av ledningsfunktioner och specialiserade befattningar som är relaterade till service management, tjänster och tjänsteutveckling. Efter avslutad utbildning ska studenten kunna arbeta med att organisera, driva och utveckla olika tjänsteverksamheter. Utbildningen leder till en kandidatexamen i service management.

Programmet utvecklar studentens kunskaper och färdigheter inom det flervetenskapliga ämnesområdet service management. Flervetenskapligheten bidrar till att studenten utvecklar en bred kunskap om organisationer där tjänster och tjänsteperspektiv är viktiga. Fortlöpande och med ökade krav under programmets gång, tränas studenten i att självständigt formulera kritiska frågeställningar, genomföra empiriska undersökningar med hjälp av olika metoder och att analysera insamlat material utifrån olika teorier och teoretiska perspektiv.

## Mål

I enlighet med Högskoleförordningen skall studenten för en kandidatexamen visa följande:

### Kunskap och förståelse

För kandidatexamen skall studenten

- visa kunskap och förståelse inom huvudområdet service management, inbegripet kunskap om områdets vetenskapliga grund, kunskap om tillämpliga metoder inom området, fördjupning inom någon del av området samt orientering om aktuella forskningsfrågor.

### Färdighet och förmåga

För kandidatexamen skall studenten

- visa förmåga att söka, samla, värdera och kritiskt tolka relevant information i en problemställning samt att kritiskt diskutera företeelser, frågeställningar och situationer,
- visa förmåga att självständigt identifiera, formulera och lösa problem samt att genomföra uppgifter inom givna tidsramar,
- visa förmåga att muntligt och skriftligt redogöra för och diskutera information, problem och lösningar i dialog med olika grupper, och
- visa sådan färdighet som fordras för att självständigt arbeta inom det område som utbildningen avser.

### Värderingsförmåga och förhållningssätt

För kandidatexamen skall studenten

- visa förmåga att inom huvudområdet service management göra bedömningar med hänsyn till relevanta vetenskapliga, samhälleliga och etiska aspekter,
- visa insikt om kunskapens roll i samhället och om människors ansvar för hur den

- används, och
- visa förmåga att identifiera sitt behov av ytterligare kunskap och att utveckla sin kompetens.

*Utöver de mål som specificeras i Högskoleförordningen skall studenten för filosofie kandidatexamen, huvudområde service management:*

- visa kunskap inom service management och hur denna kan tillämpas för att förstå problem och situationer utifrån olika teoretiska perspektiv, och
- självständigt kunna utföra informationssökningar inom kunskapsområdet, kritiskt analysera informationen och på ett kvalificerat sätt använda denna.

## **Kursuppgifter**

Kandidatprogrammet i service management omfattar totalt 180 högskolepoäng. Programmet ges vid Campus Helsingborg.

### *Termin 1 och 2*

Studenten får under termin 1 och 2 en bred kunskapsgrund inom service management. Områden såsom tjänsteperspektiv, konsumtion, marknadsföring i tjänstesamhället samt inriktningsspecifika teman tas upp under termin 1. Under termin två kommer områden som samhällsekonomi, redovisning, ekonomistyrning, organisation och organisering att behandlas.

### *Termin 3*

Under termin 3 läser studenten kursen Ledning, styrning och utveckling av tjänsteverksamheter, som behandlar ledarskap, personalledning, medarbetarskap, strategi och tjänsteutveckling.

### *Termin 4*

Studenten läser under termin 4 en kurs i samhällsvetenskaplig metod. Inom ramen för metodkursen skriver studenten en uppsats. Under läsåret läser studenten också en inriktningsspecifik kurs.

### *Termin 5*

Femte terminen utgörs av valfria kurser. Studenten kan läsa kurser som ges av institutionen, Lunds universitet i övrigt eller vid annat lärosäte (inkl. utlandsstudier). De valfria kurserna ska stämmas av med programansvarig. En praktikkurs omfattande 15 högskolepoäng kan utgöra en del av studierna denna termin.

### *Termin 6*

Under den sista terminen läser studenten en kandidatkurs i vilken hen läser dels en fördjupning inom sin inriktning, dels skriver ett examensarbete omfattande 15 högskolepoäng.

*Se bilaga Kursuppgifter SGSEM.*

## **Examen**

Examensbenämningar

Filosofie kandidatexamen

Huvudområde: Service management

*Degree of Bachelor of Science*

*Major: Service Management*

## **Förkunskapskrav och urvalsmetod**

### **Förkunskapskrav**

Grundläggande behörighet samt Matematik 2a/2b/2c, Samhällskunskap 1b/1a1+1a2 eller Matematik B, Samhällskunskap A (områdesbehörighet 4/A4)

### **Urvalsmetod**

Platserna fördelas enligt: Betyg: 66 %, Högskoleprov: 34 %.

## **Övrigt**

Programmet ges på svenska, kurser och moment på andra skandinaviska språk och engelska kan förekomma.

Utbildningsplanen ersätter utbildningsplan för SGSMA fastställd 2017-12-20 (Dnr U 2017/689). En student som påbörjade utbildningen senast höstterminen 2020 har rätt att genomföra den i enlighet med utbildningsplan för SGSMA fastställd 2017-12-20 (Dnr U 2017/689) till och med 30 januari 2025.

## Bilaga

### Kursuppgifter SGSEM

Termin 1 (30 hp)	Termin 2 (30 hp)
Grundkurs i service management (inkl. inriktningsspecifik kurs)	Fortsättningskurs i service management
Termin 3 (30 hp)	Termin 4 (30 hp)
Ledning, styrning och utveckling av tjänsteverksamheter	Samhällsvetenskaplig metod inkl. uppsatsarbete
	Inriktningsspecifik kurs
Termin 5 (30 hp)	Termin 6 (30 hp)
Valfria kurser enligt överenskommelse, en praktikkurs på 15 hp kan ingå	Kandidatkurs: Inriktningsspecifik kurs och examensarbete (15 hp)