



**LUNDS**  
UNIVERSITET

Samhällsvetenskapliga fakulteten

**SMLA01, Service Management: Service Management i  
logistiksystem, 15,0 högskolepoäng**

*Service Management: Service Management in Logistic Systems,  
15.0 credits*

Grundnivå / First Cycle

---

**Fastställande**

Kursplanen är fastställd av Campus Helsingborgs utbildningsnämnd 2007-04-24 och senast reviderad 2014-05-15 av Ledningsgruppen för kandidatprogrammet i Food Service Management och Logistics Service Management. Den reviderade kursplanen gäller från och med 2014-08-01.

**Allmänna uppgifter**

Kursen ingår i kandidatprogrammet för Logistics Service Management och ges första terminen.

Undervisningsspråk: Svenska

*Huvudområde*

Service management

*Fördjupning*

G1N, Grundnivå, har endast gymnasiala förkunskapskrav

**Kursens mål**

Efter genomgången kurs ska studenten

- visa förmåga att redogöra för och förklara de karaktäristiska särdrag som utmärker serviceorganisationer inom logistikområdet,
- visa förmåga att redogöra för och analysera interaktioners och relationers roll i servicemöten inom logistikområdet,
- visa förmåga att redogöra för grundläggande företagsekonomiska begrepp med relevans för ledning, styrning och marknadsföring i serviceorganisationer
- visa förmåga att tillämpa grundläggande analyser av företagsekonomiska

problemställningar inom serviceorganisationer,

- visa förmåga att tillämpa korrekt referenshantering och akademisk hederlighet,
- visa förmåga att utföra grundläggande informationssökningar och värdera information utifrån ett källkritiskt perspektiv samt
- visa förmåga att analysera vetenskapliga texter i grundläggande akademiska genrer, och kunna sätta upp mål för, planera och reflektera kring sitt eget lärande.

## **Kursens innehåll**

Kursen tar sin utgångspunkt i de särdrag som kännetecknar serviceorganisationer, de möten, interaktioner och relationer som omger och bygger upp dem, och de företagsekonomiska begrepp som behövs för att förstå serviceföretag utifrån ett lednings-, styrnings- och marknadsföringsperspektiv. Kursen innehåller följande huvudmoment:

**Moment 1: Introduktion till service management (3 högskolepoäng).**

Kursens första avsnitt introducerar området service management och tjänstvetenskap och fokuserar på relationsperspektivet inom detta område.

**Moment 2: Grundläggande företagsekonomiska begrepp (3,5 högskolepoäng).**

Detta avsnitt fokuserar på grundläggande företagsekonomiska begrepp, utifrån föreläsningar, företagssimulering och praktikfall.

**Moment 3: Introduktion till vetenskapligt skrivande och akademisk hederlighet (2 högskolepoäng).**

I detta moment genomför studenten skriftliga analysövningar av litteraturen och arbetar praktiskt med vetenskapligt skrivande och akademisk hederlighet.

**Moment 4: Introduktion till logistics service management (6,5 högskolepoäng).**

Detta avsnitt introducerar fältet logistics service management och fokuserar dels på fältets innehåll, med organisering av logistikverksamhet och kundrelationer i centrum, dels på hur kunskapsutveckling inom fältet sker.

## **Kursens genomförande**

Undervisningen sker i form av föreläsningar, seminarier, praktikfall och företagssimulering.

Deltagande i gästföreläsningar, företagssimulering, praktikfall och seminariet om akademisk hederlighet 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 aktivt deltagande i obligatoriska moment, individuella prov och inlämningsuppgifter.

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**

Betygskalan 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.

Betyg på hel kurs ges enligt följande:

Moment 1 examineras genom ett individuellt hemprov med betygsättning Underkänd/Godkänd/ Väl godkänd.

Moment 2 examineras genom företagssimulering och praktikfall där betygen Underkänd/Godkänd ges samt genom salsprov med betygsättning Underkänd/Godkänd/ Väl godkänd.

Moment 3 examineras genom deltagande i workshops med betygsättning Underkänd/Godkänd.

Moment 4 examineras genom skriftlig rapport med betygsättning Underkänd/Godkänd/ Väl godkänd samt muntlig presentation av densamma med betygsättning Underkänd/Godkänd.

För att få väl godkänd på kursen krävs väl godkänd på två av de tre väl godkänd-grundande examinationerna samt godkänd på de övriga examinationerna.

## **Förkunskapskrav**

Studenten ska vara antagen till kandidatprogrammet i logistics service management, 180 högskolepoäng.