



**LUNDS**  
UNIVERSITET

Samhällsvetenskapliga fakulteten

**KSMB51, Service Management: Strategi och verksamhetsstyrning i serviceverksamheter, 15,0 högskolepoäng**

*Service Management: Strategy and Management Control Systems in Service Organisations, 15.0 credits*

Grundnivå / First Cycle

---

**Fastställande**

Kursplanen är fastställd av Styrelsen för institutionen för service management och tjänstvetenskap 2014-06-10 att gälla från och med 2014-08-01.

**Allmänna uppgifter**

Kursen är en obligatorisk kurs under termin fem för samtliga inriktningar inom kandidatprogrammet för Service Management. Kursen är även valbar under termin 5 för kandidatprogrammet Equality and Diversity Management.

Undervisningsspråk: Svenska

*Huvudområde*

Service management

*Fördjupning*

G1F, Grundnivå, har mindre än 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 serviceverksamhetens medarbetare.

### **Färdigheter och förmåga**

- visa förmåga att tillämpa styrverktyg inom strategi och verksamhetsstyrning i syfte att åstadkomma probleminventering 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 probleminventering 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 föreläsning 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 strategiutveckling 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, internpriser 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.

## **Betyg**

Betygsskalan 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 lärandemålen är särskilt väl tillgodosedda.

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 studenterna om kursplanens lärandemål samt om betygsskalan och dess tillämpning i kursen.

## **Förkunskapskrav**

För tillträde till kursen krävs att studenten har fullgjort kursfordringar om minst 30 högskolepoäng i huvudområdet service management från första året inklusive KSMA11.

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 KSMA51.