



LUNDS
UNIVERSITET

Samhällsvetenskapliga fakulteten

SGSMA, 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 Dekan för Samhällsvetenskapliga fakulteten 2017-12-20 (U 2017/689) med ikraftträdande 2017-12-20, att gälla från och med höstterminen 2018.

Inriktningar

HEAL	Health Management	Health Management	180 hp
RETA	Retail Management	Retail Management	180 hp
TOHO	Tourism and Hotel Management	Tourism and Hotel Management	180 hp

Programbeskrivning

Syftet med utbildningen är att studenten ska få kunskap om och förståelse för service management som tvärvetenskapligt kunskapsområde. Efter avslutad utbildning ska studenten kunna organisera, driva och utveckla olika serviceverksamheter. För att kunna göra detta krävs en förtrogenhet med dessa verksamheters specifika villkor, präglade av en kundnära interaktion och fokus på servicemöten. Denna förtrogenhet stärks genom ett brett angreppssätt där serviceverksamheters innehåll och styrning belyses ur exempelvis ekonomiska, sociala, etiska, kulturella och miljörelaterade perspektiv. Kandidatprogrammet omfattar bl a kunskap om servicesektorns framväxt och roll idag, grundläggande kunskap i marknadsföring, ledning och organisation, servicemötet, konsumtionsteorier, redovisning- och ekonomistyrning samt kunskap

om branschspecifika företeelser, villkor och utvecklingslinjer. Vidare erbjuder programmet teoretiska och metodiska analysverktyg för att göra egna undersökningar, omvärldsbedömningar, idéutveckling och projektarbeten.

Studenten söker till en av tre olika inriktningar. Dessa är health management (HEAL), retail management (RETA) och tourism and hotel management (TOHO). Efter avslutad utbildning kan studenten söka olika ledarbefattningar eller specialistfunktioner inom ekonomi, marknadsföring och affärsutveckling inom olika företag och organisationer med ett service- och kundfokus. Som påbyggnadsutbildning ges vid institutionen masterutbildning i service management.

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 med huvudområde service management:

- självständigt kunna utföra informationssökningar inom kunskapsområdet, kritiskt

- analysera informationen och på ett kvalificerat sätt använda denna,
- visa kunskap om servicesektorn och dess organisation, framväxt, ekonomi och internationalisering,
 - visa fördjupad kunskap om serviceverksamheter utifrån ekonomiska, kulturella och samhällsliga perspektiv på individ, organisation och ledarskap,
 - på ett självständigt sätt kunna organisera, driva och utveckla serviceverksamheters innehåll och arbetsformer, och
 - visa insikt och medvetenhet om skilda kommunikations- och förhållningssätt bland olika aktörer och intressenter.

Kursuppgifter

Se bilaga Kursuppgifter SGSMA.

Examen

Examensbenämningar

Filosofie kandidatexamen

Huvudområde: Service management

Degree of Bachelor of Science

Major: Service Management

Förkunskapskrav och urvalsmetod

Förkunskapskrav

Grundläggande behörighet samt Matematik 3b/3c, Samhällskunskap 1b/1a1+1a2 eller Matematik C, Samhällskunskap A (områdesbehörighet 4/A4)

Urvalsmetod

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

Övrigt

Programmet ges vid Campus Helsingborg. Programmet ges på svenska, men kurser och moment på andra skandinaviska språk och engelska kan förekomma.

Bilaga

Kursuppgifter SGSMA

Kandidatprogrammet i service management omfattar totalt 180 högskolepoäng, samtliga på grundnivå. Alla kurser ingår i huvudområdet.

Kursstruktur för Kandidatprogrammet i service management

	Health managment	Retail management	Tourism and hotel management
T1	Introduktion till Service management och tjänstevetenskap		
	Servicesektorns framväxt i ett ekonomgeografiskt och nationalekonomiskt perspektiv		
T2	Inriktningskurs 1	Inriktningskurs 1	Inriktningskurs 1
	Konsumtion, identitet och kommunikation		
T3	Leda, organisera och marknadsföra serviceverksamheter		
	Redovisning och ekonomistyrning i serviceverksamheter		
T4	Metod och analytisk färdighet		
	Inriktningskurs 2	Inriktningskurs 2	Inriktningskurs 2
T5	Strategi- och verksamhetsstyrning i serviceverksamheter		
	Ledarskapsrollen i serviceverksamheter		
T6	Inriktningskurs 3	Inriktningskurs 3	Inriktningskurs 3
	Service Management: Examensarbete för kandidatexamen		