



LUNDS
UNIVERSITET

Samhällsvetenskapliga fakulteten

KSMD22, Service magement: Hospitality Management ur ett Human Resource-perspektiv, 15 högskolepoäng

*Service Mangement: Hospitality Management with a Human
Resource Management Perspective, 15 credits*

Grundnivå / First Cycle

Fastställande

Kursplanen är fastställd av Styrelsen för institutionen för service management och tjänstvetenskap 2014-11-11 att gälla från och med 2015-01-01, vårterminen 2015.

Allmänna uppgifter

Kursen ingår i kandidatprogrammet för Service Management och är den första inriktningsspecifika kursen inom inriktningen Hotel and Restaurant Management på andra terminen.

Undervisningsspråk: svenska
Moment på engelska kan förekomma.

Huvudområde

Service management

Fördjupning

GXX, Grundnivå, kurs/er som inte kan klassificeras

Kursens mål

Efter genomgången kurs ska studenten

Kunskap och förståelse

- visa kunskap om värdskapsstudier som tvärvetenskapligt område,
- visa kunskap om och reflektera över teoretiska begrepp och modeller inom HR (personalledning), organisationsbeteendeteori och arbetsrätt samt,
- visa grundläggande kunskap i arbetsrätt och i juridisk metod.

Färdighet och förmåga

- visa förmåga att analysera och diskutera värdskap utifrån ett kulturanalytiskt perspektiv,
- visa förmåga att analysera arbetsgruppers funktionssätt och utveckling,
- visa förmåga att analysera och reflektera över frontpersonalens och ledningens förutsättningar för att skapa gott värdskap i hotell- och restaurangbranschen,
- visa förmåga att identifiera och analysera arbetsrättsliga problem och föreslå lösningar med stöd av rättskällor samt
- visa förmåga att självständigt kommunicera och argumentera för sin problemlösning till andra.

Kursens innehåll

Kursens syfte är att vidareutveckla studentens kunskap om service management, relaterat till hotell- och restaurangföretags speciella förutsättningar och komplexitet. Kursen ska underlätta studentens förmåga att förstå och problematisera kulturella, operativa, organisatoriska och juridiska aspekter av HRM (personalledning) inom hotell- och restaurangverksamheter. Kursen omfattar tre tematiska moment som problematiserar ledning inom hotell- och restaurangbranschen (Hospitality management) från olika perspektiv.

Kursens första moment diskuterar kommersiellt värdskap (Hospitality) från ett historiskt och kulturanalytiskt perspektiv. Genom övningar, gästföreläsningar och studiebesök analyseras hur kulturella föreställningar om "det goda värdskapet" bidrar till att skapa förväntningar på gästens tjänstekonsumtion. Momentet examineras med ett individuellt skriftligt prov (4 högskolepoäng)

Kursens andra moment problematiserar HRM (personalledning) och organisationsbeteende i hotell- och restaurangbranschen. Speciellt fokuseras på ledningens ansvar och betydelse för att skapa en god psykosocial arbetsmiljö, att rekrytera, belöna, motivera och bemyndiga frontpersonal och att ansvara för strategisk klagomålshantering. För att träna studenternas förmåga att reflektera över organisatoriska och gruppdynamiska dilemman kommer teoretiska perspektiv, begrepp och modeller att relateras till praktikfall, studiebesök och gruppövningar. Momentet examineras med ett individuellt skriftligt prov. (7 högskolepoäng).

Kursens tredje moment problematiserar arbetsrättens betydelse. Speciellt behandlas anställningsavtal, medbestämmande, kollektivavtal, anställningsskydd, arbetsmiljö och diskriminering. Studentens förmåga att förstå och reflektera över branschspecifika arbetsrättsliga problem utvecklas genom övningar. Momentet examineras med ett individuellt skriftligt prov. (4 högskolepoäng)

Kursens genomförande

I undervisningen används flera olika pedagogiska former såsom föreläsningar, studiebesök, seminarier och övningar.

Deltagande i gästföreläsningar, studiebesök och gruppövningar 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

Respektive kursmoment examineras med ett skriftligt individuellt prov.

I samband med kursen erbjuds tre provtillfällen; ordinarie prov, omprov och uppsamlingsprov. Inom ett år efter kursens slut erbjuds minst ytterligare två 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.

Förkunskapskrav

Studenten ska vara antagen till kandidatprogrammet i service management (SGSMA).

Övrigt

Kursen ersätter KSMC22.