



LUNDS
UNIVERSITET

Samhällsvetenskapliga fakulteten

**KSME22, Hospitality Management: Värdskap och personal,
15 högskolepoäng**
Hospitality Management, 15 credits
Grundnivå / First Cycle

Fastställande

Kursplanen är fastställd av Styrelsen för institutionen för service management och tjänstvetenskap 2016-11-16 att gälla från och med 2017-01-01, vårterminen 2017.

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

För godkänt resultat på kursen ska studenten

Kunskap och förståelse

- visa kunskap om värdschapsstudier som tvärvetenskapligt område,
- visa kunskap om och reflektera över teoretiska begrepp och modeller inom personalledning och organisationsbeteende, samt mångfald,
- visa grundläggande kunskap i arbetsrätt och i juridisk metod.

Färdighet och förmåga

- visa förmåga att analysera och diskutera värdschaps utifrån ett kulturanalytiskt perspektiv,

- visa förmåga att analysera och reflektera över frontpersonalens och ledningens förutsättningar för att skapa värdskap i hotell- och restaurangbranschen,
- visa förmåga att analysera och reflektera över medarbetarnas och personalledningens roller 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.

Värderingsförmåga och förhållningssätt

- visa förmåga att kunna värdera och analysera medarbetarnas och personalledningen betydelse för värdskap.

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 personalledning inom hotell- och restaurangverksamheter. Kursen omfattar tre tematiska moment som problematiserar ledning inom hotell- och restaurangbranschen, dvs. *hospitality management*, från olika perspektiv.

Moment 1: Värdskap (5 högskolepoäng)

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 en individuellt analysövning.

Moment 2: Personalledning (6 högskolepoäng)

Kursens andra moment problematiserar 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 utveckla medarbetarna samt att bemyndiga frontpersonal. För att träna studenternas förmåga att reflektera över organisatoriska och gruppdynamiska dilemman kommer teoretiska perspektiv, begrepp och modeller att relateras till olika praktikfall. Momentet examineras dels genom ett individuellt skriftligt hemprov (4 högskolepoäng), dels tre praktikfallsanalyser som avrapporteras i grupp och diskuteras på obligatoriska seminarier (2 högskolepoäng).

Moment 3: Arbetsrätt (4 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.

Kursens genomförande

Undervisningen består av gästföreläsningar, föreläsningar, studiebesök och seminarier.

Deltagande i gästföreläsningar, studiebesök och seminarier 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 en individuell analysövning, ett individuellt skriftligt hemprov, tre praktikfall och ett individuellt skriftligt salsprov.

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.

Prov/moment för denna kurs finns i en bilaga i slutet av dokumentet.

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 studenten visar särskild teoretisk medvetenhet och analytisk förmåga.

Från betygsskalan ovan undantas praktikfallen. Som betyg för detta delmoment används någon av beteckningarna Godkänd eller Underkänd.

För väl godkänd på hel kurs krävs att studenten erhållit betyget väl godkänt i minst två av följande tre examinationsmomenten på kursen: individuell analysövning (moment 1), individuellt skriftligt hemprov (delmoment i moment 2), och individuellt skriftligt salsprov (moment 3).

Vid kursens start informeras studenten om kursplanens lärandemål samt om betygsskalan och dess tillämpning i kursen.

Förkunskapskrav

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

Övrigt

Kursen ersätter Hospitality Management ur ett Human Resource-perspektiv, KSMD22, 15 högskolepoäng.

Prov/moment för kursen KSME22, Hospitality Management: Vårdskap och personal

Gäller från V17

- 1601 Individuell analysövning, 5,0 hp
Betygsskala: Underkänd, Godkänd, Väl godkänd
- 1602 Skriftligt hemprov, 4,0 hp
Betygsskala: Underkänd, Godkänd, Väl godkänd
- 1603 Praktikfall, 2,0 hp
Betygsskala: Underkänd, Godkänd
- 1604 Individuellt skriftligt prov, 4,0 hp
Betygsskala: Underkänd, Godkänd, Väl godkänd