



LUNDS
UNIVERSITET

KSMC22, Hospitality Management ur ett Human Resource- perspektiv, 15,0 högskolepoäng

Hospitality Management with a Human Resource Management
Perspective, 15.0 credits

Grundnivå/First Cycle

1. Fastställande

Kursplanen är granskad av Styrelsen för institutionen för service management 2012-11-13 och senast reviderad 2012-12-18. Den reviderade kursplanen gäller från och med 2013-01-01.

Utbildningsområde: Samhällsvetenskapligt 100%

Ansvarig institution: Inst för Service Management

2. Allmänna uppgifter

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

Huvudområde

Fördjupning

-

GXX, Grundnivå, kurs/er som inte kan klassificeras

3. Mål

Efter genomgången kurs ska studenten

- visa grundläggande kunskaper i arbetsrätt och i juridisk metod samt visa förmåga att identifiera och analysera arbetsrättsliga problem och föreslå lösningar med stöd av rättskällor,
- visa kunskap om värdskapsstudier som tvärvetenskapligt område,
- visa kunskap om och reflektera över teoretiska begrepp och modeller inom HRM (personalledning), organisationsbeteendeteori och arbetsrätt,
- visa förmåga att kunna analysera och diskutera värdskap utifrån ett kulturanalytiskt perspektiv,
- visa förmåga att kunna analysera arbetsgruppers funktionssätt och utveckling,
- visa förmåga att kunna analysera och reflektera över frontpersonalens och ledningens förutsättningar för att

skapa goda servicemöten i hotell- och restaurangbranschen samt

- visa förmåga att självständigt kommunicera och argumentera, både skriftligt och muntligt, för sin problemlösning till andra.

4. 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 är uppdelad i tre tematiska moment som problematiserar ledning inom hotell- och restaurangbranschen (Hospitality management) från olika perspektiv.

Kursen inleds med ett moment som 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. (4hp)

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, karriärplaneringsseminarium, studiebesök och gruppövningar. (7 hp).

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. (4hp)

5. Undervisning och examination

Undervisningen sker i form av föreläsningar, studiebesök, praktikfallsdiskussioner, seminarier och övningar. Deltagande i gästföreläsningar, studiebesök, karriärplaneringsseminarium och gruppövningar är obligatoriskt.

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.

6. Betyg

Betygskalan omfattar betygsgraderna Underkänd, Godkänd, Väl godkänd.

Som betyg används något av uttrycken väl godkänd, godkänd och 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.

7. Förkunskapskrav

Antagen till kandidatprogrammet i Service Management.

8. Litteratur

Se bilaga.

9. Övrigt

Kursen ersätter KSMB22 Hospitality Management - Värdskap ur ett kulturellt, organisatoriskt och arbetsrättsligt perspektiv , 15 hp.

Undervisningsspråk: Svenska.

Litteraturlista för Hospitality Management ur ett Human Resource-perspektiv, 15 hp (KSMC22)

Litteraturlistan är fastställd av styrelsen för institutionen för service management 2012-11-13, senast reviderad 2012-12-18.

Litteraturlistan gäller fr o m 2013-01-01.

- Andersson, Anderz, Edström, Örjan & Zanderin, Lars. (senaste upplagan). *Arbetsrätt*. 5 uppl. Malmö: Liber. [utdrag ca 150 sidor. ISBN 9789147096589]
- Goffman, Erving. (2009). *Jaget och maskerna. En studie i vardagslivets dramatik*. Stockholm: Prisma. [238 sidor, ISBN 978 9113025223]
- Lashley, Conrad. (2001). *Empowerment: HR strategies for service excellence*. Butterworth-Heinemann. [300 sidor, ISBN 9780750652445]
- Lashley, Conrad & Morrison, Alison. (Red.) (2001). *In Search of hospitality: Theoretical debates and perspectives*. Oxford: Butterworth-Heinemann. [Utdrag 238 sidor, ISBN 9780750645621]
- Lennér Axelsson, Barbro & Thylefors, Ingela. (2009). *Arbetsgruppens psykologi*. 4 utg. Stockholm: Natur och Kultur.[256 sidor, ISBN 978-91-27-09571-7]
- Lindmark, Anders & Önnévik, Thomas (2011). *Human resource management. Organisationens hjärta*. Lund: Studentlitteratur. [Utdrag 356 sidor, ISBN 9789144058795]
- Sandoff, Mette. (2011). *Hotell och HRM. Tecken på förändring*. Malmö: Liber. [160 sidor, ISBN 9789147096480]
- Åhnberg, Lars (2012). *Arbetsrätt 2012: Aktuella lagtexter 1 juli*. Stockholm: Lars Åhnberg [128 s. ISBN 978-91-89076-77-8]

Ett digitalt artikelkompendium tillkommer omfattande ca 200 sidor bestående av artiklar om värdeskapande, nyckeltal, klagomålshantering, Human Resource Management och organisationsbeteende.

Antal sidor: ca 2000