

KURSPLAN

Service och värdskap inom upplevelseproduktion 7,5 högskolepoäng U0015F

Service and hostability in experience production

Kursplan antagna: Höst 2012 Lp 2 - Höst 2014 Lp 2

**BESLUTSDATUM
2012-08-24**

Service och värdskap inom upplevelseproduktion 7,5 högskolepoäng U0015F

Service and hostability in experience production

Grundnivå, U0015F

Utbildningsnivå	Fördjupningskod	Betygsskala	Ämne	Ämnesgrupp (SCB)
Grundnivå	G1F	U G#	Upplevelseproduktion	Turism- och fritidsvetenskap

Behörighet

Grundläggande behörighet samt Grundläggande behörighet. Inga förkunskapskrav.

Urval

Urvalet grundas på 1-165 högskolepoäng.

Examinator

Hans Gelter

Mål/Förväntat studieresultat

Efter genomgången kurs skall studenterna

- utvecklat en förståelse av kvalitativ kundservice och kundbemötande och det goda värdskapet.
- utvecklat praktiska färdigheter i service, kundbemötande och värdskap.
- utvecklat förståelse för skillnader i service och värdskap.
- utvecklat förståelse av den kulturella betydelsen i kundbemötande och värdskap.
- utvecklat verktyg och metoder för att analysera, reflektera över och utveckla service, kundbemötande och ett gott värdskap.

Kursinnehåll

Servicekvalitet, kundrelationer, kundbemötande, värdskap och det goda värdskapet, etik inom service och värdskap.

Genomförande

Kursens undervisningsspråk samt undervisningsform anges för varje kurstillfälle och framgår av kurssidan på Luleå tekniska universitets hemsida.

Lektioner, litteraturseminarier, gästlärarbesök.

Examination

Om det finns beslut om särskilt pedagogiskt stöd, i enlighet med Riktlinjen Studentens rättigheter och skyldigheter vid Luleå tekniska universitet, finns möjlighet till anpassad eller alternativ examinationsform.

Kursen examineras individuellt och i grupp, muntligt och skriftligt. För godkänd kurs krävs aktivt deltagande i litteraturseminarier och gruppövningar, genomförda individuella muntliga och skriftliga uppgifter samt godkänd skriftlig studiesammanfattning.

Övrigt

Obligatorisk närvaro vid kursstart.

Överlappning

Kursen U0015F motsvarar kursen MEK090

Litteratur. Gäller från Höst 2010 Lp 2

Lashley C. & Morrison, A. 2000 In Search Of Hospitality, Theoretical Perspectives and Debates. ISBN 978 0 7506 5431-9

Williams, C. (2003). Service Quality in Leisure and Tourism. ISBN: 0851995411

Gunnarsson, J & Blohm, O. (2005). Den tjänande ledaren. Dialogos Förlag AB.

Gunnarsson, J & Blohm, O. (2002). Det goda värdskapet. Dialogos Förlag AB.

Kursgivare

Institutionen för konst, kommunikation och lärande

Prov

Provnr	Typ	Hp	Betyg
0001	Examination	7,5	U G#

Revidering fastställd

av Monica Johansson, HUL, Institutionen för konst, kommunikation och lärande 2012-08-24

Kursplanen fastställd

Institutionen för musik och medier 2007-03-01