

Kursplan

Ledning av tjänsteföretag inom turism 7,5 högskolepoäng, Grundnivå 1

Tourism Service Management 7.5 Credits*, First Cycle Level 1

Lärandemål

Efter avslutade studier ska studenten kunna;

Kunskap och förståelse

- Redogöra för olika karaktäristika beträffande turismrelaterade tjänster med avseende på konstruktion (uppbyggnad), produktion, marknadsföring och leverans.(1)

Färdighet och förmåga

- Använda begrepp och modeller inom området för att identifiera relevanta problem och utföra analyser på dessa problem. (2)
- Diskutera service management som en organisatorisk strategi i turistföretag för att uppnå tjänstekvalité i verksamheten. (3)

Värderingförmåga och förhållningssätt

- Självständigt och kritiskt analysera och värdera relevanta problem inom service management och turistnäringen. (4)

Innehåll

Kursen inleds med diskussioner kring olika sorters tjänster, deras karaktäristik och betydelse i samhället med särskild tonvikt på turism. I kursen fokuseras på kunskap om modeller och metoder som används för olika typer av tjänster avseende tjänsteutveckling och konstruktion, kvalitet och kvalitetsutveckling. Speciell tonvikt läggs vid olika aspekter av tjänstemarknadsföring som kundinteraktion och kundrelationer samt intern marknadsföring. Även teknikens betydelse för tjänsteutveckling samt internationalisering av tjänster behandlas.

Examinationsformer

Seminarier och inlämningsuppgifter, 4,5 hp

Skriftlig tentamen, 3 hp

Arbetsformer

Litteraturstudie, fallstudier och seminarier.

Betyg

Som betygsskala används A–F.

Slutbetyget på kursen sätts efter en samlad bedömning av delmomenten.

Förkunskapskrav

60 hp inom programmet International Tourism Management

Övrigt

Maximalt fem examinationer

Kursen ersätter TR1025.

Ämnestillhörighet:

Turismvetenskap

Ämnesgrupp:

Turism- och fritidsvetenskap

Utbildningsområde:

Samhällsvetenskapliga området, 100%

Kursen kan ingå i följande huvudområde(n):

1. Turismvetenskap

Fördjupningsbeteckning för respektive huvudområde:

1. G1F

Fastställd:

Fastställd 2016-02-17

Kursplanen gäller fr.o.m. 2016-02-17