



Uppgjord av: Ulla Vuolteenaho-Janzon

Godkänd av: Ledningsgruppen

Granskad av: Karin Limnell, Jeanette Höstman

Godkänd datum:

Version: 1/6.6.2011

Utbildningsprogram

Hospitality Management

Inriktning**Studiehelhet**

Grundstudier

Ämnesområde

Hotell och restaurang

Kursnamn

Gäster och värdskap

Kurskod

R081101

Kursnamn på engelska

Guests and Hospitality

Studiepoäng

5 sp

Lärandemål

Efter avslutad kurs skall den studerande:

- känna till grunderna för gästernas behov och beteende
- behärska kundservicens grunder
- förstå betydelsen av bra service och värdskapets olika element
- ha förmåga att arbeta i team i olika arbetsgemenskap.

Innehåll

Begreppet servicemanagement
Funktionell service -personlig service
Kundtypologi
Reklamationer
Etik, moral och ansvar i serviceprocesser
Vett och etikett i kundservicesituationer
Olika kundsituationer
Värdskap

Arbetsformer

Föreläsningar, grupparbeten med presentationer, rollspel och inlämningsuppgifter.

Omfattning och närvaroskyldighet

80 % närvaro, aktivt deltagande.

Inlämningsuppgift



Uppgjord av: Ulla Vuolteenaho-Janzon

Godkänd av: Ledningsgruppen

Granskad av: Karin Limnell, Jeanette Höstman

Godkänd datum:

Version: 1/6.6.2011

Max gruppestorlek

24

Kurslitteratur och studiematerial

Gunnarsson, J. & Blohm, O. (2003) *Det goda värdskapet: konsten att få människor att känna sig välkomna*. Stockholm: Dialogos 144s.

Samt valda delar av:

Granström, K. (2006). *Dynamik i arbetsgrupper. Om grupprocesser på arbetet*: Lund: Studentlitteratur.

Johanson, M. & Westerblad, S. (2004). **Konferens och reception**. Malmö: Liber

Korkeamäki, A., Pulkkinen, I. & Selinheimo, R. (2001). *Kundservice och marknadsföring*. Helsingfors: Utbildningsstyrelsen

Ribbing, M. (2005). *Nya Stora Etikettboken*. Stockholm: DN

Undervisningsmaterial (högskolan tillhandahåller)**Examination**

Aktiv närvaro vid schemalagda lektioner.

För godkännande krävs inlämning av uppgifter.

Vitsordsskala

U, G, VG (Vid validering bedöms kursen som Godkänd)

Dokumentering

Kursvitsord noteras i studiekort.

Förkunskapskrav**Övrigt**