



# Linnéuniversitetet

Kalmar Växjö

## Kursplan

Fakultetsnämnden för ekonomi och design  
Ekonomihögskolan

1TR705 Tourism Studies II - Managing People in the Tourism Industry, 15 högskolepoäng

Tourism Studies II - Managing People in the Tourism Industry, 15 credits

### Huvudområde

Turismvetenskap

### Ämnesgrupp

Turism- och fritidsvetenskap

### Nivå

Grundnivå

### Fördjupning

G1F

### Fastställande

Fastställd av institutionsstyrelsen vid Ekonomihögskolan 2010-06-14

Kursplanen gäller från och med vårterminen 2011

### Förkunskaper

Turismvetenskap I 22,5 hp samt minst 5 hp Tourism Studies II – Tourism Management (15 hp).

### Förväntade studieresultat

Efter genomgången kurs förväntas studenten kunna:

- Förstå och analysera ledarskapets roll inom turism och hospitality
- Kritiskt granska turismnäringens serviceerbjudanden, särskilt hotell och restaurangmarknaden
- Förstå tillämpningen av revenue och yield management i turismnäringen
- Redogöra för huvuddragen i för turismbranschen relevanta delar av det svenska rättssystemet
- Finna och analysera för turismbranschen relevant rättsligt material
- Identifiera problem inom kursens rättsområden och tillämpa juridiska metoder för att lösa dessa problem
- Motivera och argumentera för sina lösningsförslag på ett rättsligt godtagbart sätt
- Förklara och/eller utreda vilka konsekvenser olika rättsliga konstruktioner får för de olika aktörerna inom turismnäringen
- Förklara och kritiskt använda olika konsumentbeteendeteoretiska modeller i analys av turisternas beteende på olika marknader.
- Självständigt välja, förklara och tillämpa relevanta modeller för turisternas konsumtionsprocesser i en given beslutssituation.

- Kategorisera och jämföra olika kundbehov på turismmarknaden vad avser hållbarhet, globalisering, framväxande marknader och kvalitetsaspekter, i syfte att utforma nya produkter och erbjudanden.

## Innehåll

Kursen innehåller följande delkurser:

### ***Delkurs 1 Managing people in Hospitality 5 högskolepoäng***

Delkursens innehåll bygger på forskning inom området och tillämpade metoder och arbetssätt inom turismnäringen i relation till samhällsvetenskaplig och turismvetenskaplig teoribildning.

Mer specifikt fokuserar delkursen följande moment:

- Ledarskap i personalintensiva serviceorganisationer
- Arbeta med hospitality
- Kvalitet och kundtillfredsställelse
- Genus och hospitality
- Specialperspektiv: Hotel Management
- Specialperspektiv: Food and beverage management
- Specialperspektiv: Revenue och yield management

### ***Delkurs 2 Juridik med inriktning turism 5 högskolepoäng***

- Grundläggande genomgång av juridiska metoder och EG-rättens betydelse för svensk rättstillämpning samt en grundläggande genomgång av allmän avtalsrätt vari ingår standardavtalsrätt och regler för avtalstolkning.
- En genomgång av grundläggande arbetsrätt vari ingår skillnaden mellan arbetstagare och uppdragstagare. EU:s regler om fri rörlighet för arbetskraft och tjänster berörs.
- En genomgång av för turismnäringen relevanta delar av det civilrättsliga konsumentskyddet som exempelvis konsumenttjänstlagen och paketreselagen. Även integritetsskydd berörs.
- En genomgång av legala begränsningar av marknadsföring och användning av avtalsvillkor. Även grundläggande upphovsrätt berörs.

### ***Delkurs 3 Tourism Consumer Behavior 5 högskolepoäng***

Kursen bygger på forskning inom ämnesområdet och dess förhållande till en samhälls- och turismvetenskaplig kontext.

Specifikt fokuseras följande moment.

- Konsumentbeteende inom turismsektorn ur ett historiskt perspektiv.
- Individens och grupperns köp- och konsumtionsprocesser vad avser turismprodukter.
- Typologier av turistbeteende.
- Efterfrågefaktorer på olika turismmarknader.
- Från turistens behov till att utforma ett relevant erbjudande
- Specialperspektiv: Ekoturism
- Specialperspektiv: Den globala resenären
- Specialperspektiv: Nya och framväxande marknader.

## Undervisningsformer

Undervisningen består av föreläsningar, gästföreläsningar, exkursioner, seminarier och självständiga arbeten i grupper om två till tre studenter. Kursen genomförs med stöd av

universitetets utbildningsportal. På utbildningsportalen kommer information om kursen, litteraturhänvisningar samt inlämningsuppgifter och artiklar/kursmaterial att publiceras.

## Examinationsformer

Kursen bedöms med betygen Underkänd, Godkänd eller Väl godkänd. Bedömningen av de studerandes prestationer grundas på tre former av examination. Dessa är aktiv närvaro (10%), skriftlig tentamen (50%) och inlämning av självständigt arbete i grupp (40%). De kriterier som används vid bedömningen av de olika examinationsmomenten utgår från de förväntade studieresultaten på kursen.

För studerande, som ej blivit godkända vid ordinarie examinationstillfälle, erbjuds möjlighet till ny examination i regel 5-8 veckor efter ordinarie examinationstillfälle. Vid skriftlig tentamen ges totalt minst fem tillfällen per delkurs att tentera utifrån den kursplan till vilken studenten antagits. Vanligtvis finns 3 tentamenstillfällen per läsår. För kursen som helhet ges något av betygen: väl godkänd, godkänd, underkänd samt A-F enligt ECTS betygsskala.

## Kursvärdering

En skriftlig kursvärdering genomförs och sammanställs i en rapport, vilken arkiveras vid institutionen. Resultatet och eventuellt vidtagna åtgärder kommuniceras med kursansvarig och presenteras för studenterna vid nästa kurstillfälle eller på annat sätt som kursansvarig finner lämpligt. Andra typer av kursutvärderingar, exempelvis löpande under kursens gång eller samtal med studenterna förekommer och uppmuntras i syfte att säkerställa kontinuerlig kvalitetsutveckling.

## Kurslitteratur och övriga läromedel

### ***Litteraturförteckning Delkurs 1 - Managing people in Hospitality 5 hp***

#### **Obligatorisk litteratur**

Korczynski, Marek: Human Resource Management in Service Work, Palgrave: Basingstoke (senaste upplagan).

Ng, Irene: The Pricing and Revenue Management of Services: A Strategic Approach, Routledge: London (senaste upplagan).

Lee-Ross, Darren och Conrad Lashley: Entrepreneurship and Small Business Management in the Hospitality Industry, Butterworth-Heinemann: Oxford (senaste upplagan).

Övriga läromedel: Artiklar ca. 200 s.

### ***Litteraturförteckning Delkurs 2 - Juridik med inriktning turism 5 hp***

#### **Obligatorisk litteratur**

Malmström, Åke, Agell, Anders, Sigeman, Tore: Civilrätt, Liber AB: Malmö. ca. 300 s. (senaste upplagan).

Zetterström, Stefan: Övningsboken till Civilrätt, Liber AB: Malmö, ca. 100 s. (senaste upplagan).

Övriga läromedel: Relevant rättsligt material för turismbranschen, ca. 500 s.

### ***Litteraturförteckning Delkurs 3 - Tourism Consumer Behavior 5 hp***

#### **Obligatorisk litteratur**

Swarbrooke, John och Susan Horner: Consumer behavior in tourism, 2nd ed, Butterworth-Heinemann: Oxford (senaste upplagan).

Övriga läromedel: Artikelkompendium och praktikfall