

**KURSBESKRIVELSE FOR Serviceledelse og HRM**

1. Studium:	BA Hotell og Relasjonsledelse
2. Kurs:	Serviceledelse og Human Resource Management
3. Semester:	3. semester
4. Studiepoeng:	10
5. Kursansvarlig:	Høyskolelektor Kari Einarsen
6. Antall timer undervisning:	Foreleser plikter å ha 50 timer kontakt med studentene i auditoriet/klasserommet.
7. Nødvendige forkunnskaper:	Ingen
8. Fagbeskrivelse:	<p>Grensene mellom tjenester og produkter er i ferd med å bli visket ut. Kundene søker i dag opplevelser og verdi ut fra det de tilbys. For produkter sin del så er det hva kundene får ut av disse som er det viktige. Produkter blir derfor ofte en tilrettelegger for at kundene skal kunne ta en aktiv del i tjenesteproduksjonen. Tjenester blir situasjoner og prosesser der kunder samskaper, eller får tjenester utført for seg der andre er mer kompetente til å utføre disse. Kurset vil også ta for seg mer tradisjonelle perspektiv på serviceledelse, samtidig som det vil være et tungt innslag av hvordan man arbeider med dette i et fremtidsrettet perspektiv. Det vil bli satt fokus på enkeltområder som kunder, kundenes situasjon, behov og kundenes prosesser, hvordan man utvikler kundetilbud og hvordan leveransene skjer, samt hvilke roller ulike aktører tar i denne verdiskapningen. Et viktig område i kurset vil være ledelse av menneskelige ressurser i servicevirksomheter, og ved dette skape varige konkurransefordeler. Her tas det opp områder som: ledelse, lederen som veiviser, teambygging, coaching, myndiggjøring av mennesker, samskaping og forbedring, håndtering av</p>

	<p>motstandsfenomen, medarbeidersamtaler, kompetanseutvikling, læringsmiljø, rekruttering, belønningssystemer og kultur.</p>
<p>9. Mål:</p>	<p>Kurset skal gjøre studentene kjent med hva som kjennetegner servicevirksomheter og hva som menes med integrert serviceledelse. Videre skal kurset gi forståelse for hvordan man skaper verdi for kundene ved å forstå kundene på en genuin måte. Man skal også kunne identifisere årsaker til gap mellom kundenes forventninger og opplevelse og ut fra dette forstå konkrete forbedringstiltak. Kurset skal også gjøre studentene kjent med nødvendigheten med en HRM i servicebedrifter. Studentene skal også kunne få en innføring i viktige områder innen ledelse som er viktig for at en virksomhet skal kunne utvikle en kundeorientert og begeistret kultur, en kultur som har et genuint kundefokus og som via dette fokuset skaper unike verdier for sine kunder. Ett annet mål med kurset er også å gi studentene kunnskaper om hvordan man bør organisere virksomheten for oppnå det man best kan kalle servicelederskap.</p>
<p>10. Emneoversikt:</p>	<p>Serviceledelse som forretningslogikk          Tradisjonelle tenkemåter          Trender og nye perspektiv          Ulike modeller innen serviceledelse          Verdiskapende system</p> <p>Serviceprosessen          Metoder for inndeling av service          Forholdet mellom tjenesteleverandørens og kundens prosess</p> <p>Service møtet – sannhetens øyeblikk          Kunders evaluering av service ytelse          Kjøpprosessen for service          Strategier for å avdekke misfornøyde kunder</p>

	<p>Servicekvalitet  Hva er servicekvalitet  Gode og onde sirkler  Gap-modell  Kvalitetsarbeid i praksis  Hvordan bygge en kvalitetskultur</p> <p>Prising av servicetilbud  "Bundling" og "unbundling"  Hva er prisbærere og kostnadsbærere  Kalkyler  Livssyklusverdi  Prising av opplevelser  Verdibasert prising</p> <p>Serviceledelse som ledelsesperspektiv  Ledelse som fag  Fra gruppe til team  Veiledningsmetodikk og coaching  Myndiggjøring av mennesker  Mennesket som helhet  Medarbeiderne som "merkevare"  Ledelse og etikk</p> <p>Organisering for servicelederskap  Ansattes rolle i servicevirksomheter  Rekruttering og rekrutteringsprosessen  Medarbeidersamtaler  Kompetanseutvikling  Personal- og lederutvikling  Belønningssystemer og fordeler og ulemper med disse</p>
<p>11. Gjennomføring:</p>	<p>Kurset vil bli gjennomført i form av klasseromsundervisning og gruppeveiledning</p>
<p>12. Evaluering (underveis- og slutt-evalueringer):</p>	<p>Det vil bli utført en underveisevaluering i form av gruppeoppgave på inntil 3 studenter som teller 40% av</p>

	sluttkarakter, samt en individuell slutteksamen som teller 60% av sluttkarakteren
13. Obligatorisk litteratur med antall sider og pris per bok/hefte:	<p>Boella, M. &amp; Goss-Turner, S. (2005) Human Resource Management in the Hospitality Industry. An introduction Guide Elsevier Butterworth Heinemann, England, 350 sider, Kr 370,-</p> <p>Van Looy, B., Gemmel, P. &amp; Van Dierdonck, R. (2003) Service Management. An integrated approach Prentice Hall, England, 474 sider, kr 480,-</p> <p>Kapitlene: 1, 2, 3, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19 &amp; 21</p>
14. Anbefalt litteratur:	Artikler som vil bli delt ut i timene