

## EMNEBESKRIVELSE

### SOV1100 Service og vertskap

1. Studium/studier	Bachelor i Hotell- og relasjonsledelse
2. Studieår/semester	1.studieår - 2.semester
3. Studiepoeng	10
4. Emneansvarlig	Høyskolelektor Patrick Verde
5. Antall timer	50 timer
6. Forkunnskaper	Generell studiekompetanse
7. Mål	Studenten skal få innsikt i grunnleggende utfordringer ved serviceledelse med vekt på vertskapsrollen. Det legges vekt på å lære studenten å trekke praktisk relevant kunnskap ut av teori og forskning på området. Gjennom case og prosjektarbeid bringes anvendelsen av teorien i sammenheng med hotelledelse.
8. Innhold	Det legges særlig vekt på: Serviceproduktets særegenhet og kundeforståelse. Kundeforståelse – forventning og opplevelse. Segmentering og servicestrategi. Service som prosess med spesiell vekt på samspillet for å skape en tydelig vertskapsopplevelse. Den særlige betydningen av det personlige servicemøtet. De særlige personlige og kulturelle forutsetninger som kreves for å skape vertskapsopplevelsen. Mulighetene som ligger i samspill mellom et tydelig serviceløfte og klagehåndtering. Operasjonelle utfordringer i etterlevelse av serviceløftet og vertskapsrollen, samt operasjonell oppfølging og videreutvikling.
9. Gjennomføring	Den timeplanlagte undervisningen legges opp med forelesninger og diskusjoner i klassen. Studentene skal også presentere ulike former for oppgaver i klassen – både gruppevis og individuelt. Det må beregnes en betydelig egeninnsats i løpet av kurset. Undervisningen drives frem gjennom fokus på sentrale temaer fra

	<p>pensum. Studentene arbeider fra gang til gang med egne case ut fra oppgitte spørsmål, og undervisning formes som en kombinasjon av presentasjoner fra studentenes side, diskusjoner i plenum og forelesninger til tema.</p>
10. Evaluering	<p>Deleksamen er utformet som en individuell flervalgstest (multiple choice test). Den sensureres med karakteren Bestått/Ikke bestått. Karakteren Bestått er en forutsetning for tildeling av slutt karakter.</p> <p>Slutteksamen teller 100 % av karakteren i emnet og gis på grunnlag av en 48-timers hjemmeeksamen som besvares i grupper på inntil tre studenter. Besvarelsen baseres på prosjektarbeidet i løpet av semesteret.</p>
11. Pensumlitteratur	<p>Gunnarsson, Jan og Olle Blohm. 2004. <i>Det gode vertskapet: kunsten å få mennesker til å føle seg velkomne</i>. Trondheim: Tapir. ISBN: 978-82-519-1950-0. (139 s) Pris: 225,-</p> <p>Kandampully, Jay. 2007. <i>Services management: the new paradigm in hospitality</i>. 2nd ed. Upper Saddle River, N.J.: Pearson Prentice Hall. ISBN: 0-13-191654-8. (378 s) Pris: 615,-</p> <p>Verde, Patrick, red. 2008. <i>Kompendium: service og vertskap</i>. Oslo: Markedshøyskolen Campus Kristiania. (ca 200 s) Pris: ca 200,-</p> <p><b>Kompendium : service og vertskap inneholder:</b></p> <p>Babakus, Emin, Ugur Yavas, Osman Karatepe og Turgay Avci. 2003. The effect of management commitment to service quality on employees' affective and performance outcomes. <i>Journal of the Academy of Marketing Science</i> 31 (3):272.</p> <p>Banker, Rajiv D., Gordon Potter og Dhinu Srinivasan. 2005. Association of Nonfinancial Performance Measures with the Financial Performance of a Lodging Chain. <i>Cornell Hotel &amp; Restaurant Administration Quarterly</i> 46 (4):394.</p> <p>Beldona, Srikanth og Cihan Cobanoglu. 2007. Importance-Performance Analysis of Guest Technologies in the Lodging Industry. <i>Cornell Hospitality Quarterly</i> 48 (3):299.</p> <p>Brown, Tom J., John C. Mowen, D. Todd Donovan og Jane W.</p>

	<p>Licata. 2002. The Customer Orientation of Service Workers: Personality Trait Effects on Self-and Supervisor Performance Ratings. <i>Journal of Marketing Research (JMR)</i> 39 (1):110.</p> <p>Choi, Sunmee og Anna S. Mattila. 2006. The Role of Disclosure in Variable Hotel Pricing: A Cross-Cultural Comparison of Customers' Fairness Perceptions. <i>Cornell Hospitality Quarterly</i> 47 (1):27.</p> <p>Den Hartog, Deanne N. og Robert M. Verburg. 2002. Service excellence from the employees' point of view: the role of first line supervisors. <i>Managing Service Quality</i> 12 (3):159.</p> <p>Ford, Robert, William Heisler og William McCreary. 2008. Leading Change with the 5-P Model: "Complexing" the Swan and Dolphin Hotels at Walt Disney World. <i>Cornell Hospitality Quarterly</i> 49 (2):191.</p> <p>Froehle, Craig M., Aleda V. Roth, Richard B. Chase og Christopher A. Voss. 2000. Antecedents of New Service Development Effectiveness: An Exploratory Examination of Strategic Operations Choices. <i>Journal of Service Research</i> 3 (1):3.</p> <p>Hartline, Michael D. og O. C. Ferrell. 1996. The Management of Customer-Contact Service Employees: An Empirical Investigation. <i>Journal of Marketing</i> 60 (4):52.</p> <p>Johanson, Misty M. og Robert H. Woods. 2008. Recognizing the Emotional Element in Service Excellence. <i>Cornell Hospitality Quarterly</i> 49 (3):310.</p> <p>Kee-Fu Tsang, Nelson og John Ap. 2007. Tourists' Perceptions of Relational Quality Service Attributes: A Cross-Cultural Study. <i>Journal of Travel Research</i> 45 (3):355.</p> <p>Magnini, Vincent P. og Earl D. Honeycutt Jr. 2005. Face Recognition and Name Recall: Training Implications for the Hospitality Industry. <i>Cornell Hotel &amp; Restaurant Administration Quarterly</i> 46 (1):69.</p> <p>Mattila, Anna S. 2006. The power of explanations in mitigating the ill-effects of service failures. <i>Journal of Services Marketing</i> 20 (6/7):422.</p> <p>McGuire, Kelly A. og Sheryl E. Kimes. 2006. The Perceived Fairness of Waitlist-management Techniques for Restaurants. <i>Cornell Hotel &amp; Restaurant Administration</i></p>
--	---

	<p><i>Quarterly</i> 47 (2):121.</p> <p>Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml og Leonard L. Berry. 1985. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. <i>Journal of Marketing</i> 49 (4):41.</p> <p>Severt, Denver og Paul D. Rompf. 2006. Consumers' Perceptions of Fairness and the Resultant Effect on Customer Satisfaction. <i>Journal of Hospitality &amp; Leisure Marketing</i> 15 (1):101.</p> <p>Susskind, Alex M., K. Michele Kacmar og Carl P. Borchgrevink. 2007. How Organizational Standards and Coworker Support Improve Restaurant Service. <i>Cornell Hospitality Quarterly</i> 48 (4):370.</p> <p>Sutton, John, Constantinos Verginis og Lars Eltvik. 2003. Empowerment and Customer Satisfaction Strategies in Multi-Cultural Hotel Restaurant Environments: The Dubai Case. <i>Journal of Foodservice Business Research</i> 6 (3):77.</p> <p>Testa, Mark R. og Lori J. Sipe. 2006. A Systems Approach to Service Quality. <i>Cornell Hotel &amp; Restaurant Administration Quarterly</i> 47 (1):36.</p> <p>Wong, Amy. 2004. The role of emotional satisfaction in service encounters. <i>Managing Service Quality</i> 14 (5):365.</p> <p>Yao-Yi, Fu og Daniel Mount. 2007. Hotel Guests' Cumulative Satisfaction Updating Process in the Context of Service Failure and Service Recovery. <i>International Journal of Hospitality &amp; Tourism Administration</i> 8 (1):77.</p> <p>Yuksel, Atila. 2001. Measurement and Management Issues in Customer Satisfaction Research: Review, Critique and Research Agenda: Part One. <i>Journal of Travel &amp; Tourism Marketing</i> 10 (4):47.</p> <p>———. 2001. Measurement and Management Issues in Customer Satisfaction Research: Review, Critique and Research Agenda: Part Two. <i>Journal of Travel &amp; Tourism Marketing</i> 10 (4):81.</p>
12. Anbefalt litteratur	Andreassen, Tor Wallin. 2006. <i>Serviceledelse: planlegging og styring av sannhetens øyeblikk</i> . 5. utg. Oslo: Gyldendal akademisk. ISBN: 978-82-05-35286-5