

Informationsteknik och dess tillämpning inom servicesektorn

Information Technology and its Application in The Service Sector

Högskolepoäng: 7,5

Kurskod: 2IN019

Ansvarig institution: Informatik

Ämne: Informatik

Nivå: Grund

Betygsgrader: Väl godkänd, godkänd eller underkänd

Utbildningsområde: Samhällsvetenskapligt

Kursen ingår i Programmet för turism, gastronomi och hospitality management. Den kan även läsas som fristående kurs och ingå i en kandidat eller magisterexamen.

1. Beslut om fastställande

Kursen är inrättad av samhällsvetenskapliga fakultetsnämnden vid Umeå universitet. Kursplanen har fastställts av styrelsen för institutionen för informatik 2008-12-19 att gälla från 2009-01-19. Kursplanen har fastställts av programkommittén för programmet för turism, gastronomi och hospitality management 2008-xx-xx att gälla från 2009-01-19.

2. Innehåll

Syftet med kursen är att ge en grundläggande förståelse för hur informationsteknik används inom servicesektorn samt dess tillämpning i daglig praktik. En viktig del av kursen är att presentera och problematisera den infrastruktur och de sammanhang där informationsteknik är av betydelse. I samband med detta beskrivs och diskuteras användning av olika typer av informationsteknik, samt den utveckling i termer av nya tekniktrender, som till exempel mobil informationsteknik och smarta produkter innebär. Relationen mellan system och primära mål i en serviceorganisation problematiseras. Tillika behandlas ansatser för att studera och förstå informationsteknikanvändning i daglig praktik.

3. Förväntade studieresultat

Efter avslutad kurs ska studenten kunna:

- redogöra för informationsteknikens grundläggande uppbyggnad och tillämpningsområden,
- beskriva vad olika former av tillämpning av informationsteknik inom servicesektorn betyder med avseende på konsekvenser för individ och organisation, samt
- analysera framväxande tillämpningsområden för informationstekniken och de utvecklingsmöjligheter detta ger för organisationer inom servicesektorn.

4. Förkunskapskrav

För att antas till kursen krävs grundläggande behörighet.

5. Undervisningens uppläggning

Undervisningen bedrivs företrädesvis i form av föreläsningar samt handledning i samband med självstudier och genomförande av obligatoriska datorlaborationer eller andra inlämningsuppgifter. Vissa undervisningsmoment kan vara obligatoriska. Undervisningen kan ges på engelska. Under kursen introduceras och tillhandahålls nödvändiga datortillämpningar vilka

studenterna ska använda på egen hand. Viss handledning ges i samband med användning av dessa tillämpningar. Goda kunskaper i skriftlig framställning och engelska är viktiga för att kunna tillgodogöra sig kursen.

Under kursen har studenterna tillgång dygnet runt till ett antal av institutionens datosal, med undantag för förekommande bokningar för andra kurser.

6. Examination

Examinationen sker normalt i form av skriftligt prov samt obligatoriska datorlaborationer eller andra inlämningsuppgifter. Som betyg ges väl godkänd, godkänd eller underkänd. För studerande som inte godkänns vid det ordinarie provtillfället anordnas normalt ytterligare ett provtillfälle i nära anslutning härtill. För den som ej är godkänd efter två provtillfällen, ges normalt möjlighet att delta i tre särskilda därpå följande uppsamlingstillfällen. En förutsättning för deltagande är att den studerande omregistrerar sig på aktuell kurs den termin provet anordnas. För provtillfällen därutöver erfordras särskild dispens av studievägledare eller studierektor.

Studerande som utan godkänt resultat har genomgått två prov för en kurs eller en del av en kurs, har rätt att få en annan examinator utsedd, om inte särskilda skäl talar emot det. Begäran om byte av examinator handläggs av studierektor vid Institutionen för informatik.

7. Tillgodoräknande

Studierektor vid institutionen för informatik beslutar om tillgodoräknande på moment-/kurs efter skriftlig ansökan. I ansökan ska anges vilket moment eller vilken kurs som ansökan avser. Bestyrkta

kopior av kursbevis eller motsvarande, där det framgår lärosäte, tidpunkt, ämnestillhörighet, nivå, poängomfattning och betyg skall bifogas. Dessutom skall kursplan inklusive litteraturförteckning för de kurser som avses samt i förekommande fall uppsatsarbete bifogas.

8. Kurslitteratur

Mossberg, L. (2003). *Att skapa upplevelser - från OK till WOW!* Lund: Studentlitteratur.

Artikelsamling som tillhandahålles av institutionen, innehållande följande artiklar:

- Trauth, E. M., Kahn, B. K., Warden, F. (1991). Information, Systems, and Information Systems. In: Trauth, E. M., Kahn, B. K., Warden, F. Information Literacy – An Introduction to Information Systems. Macmillan Publishing Company, US, New York.
- Dyer, C., Ansel, D. (1999). A Framework for restaurants information technology. Hotel and Restaurants Administration Quarterly. Cornell University, US.
- Siguaw, J. A., Enz, C. A. (1999). Best Practices in Information Technology. Hotel and Restaurants Administration Quarterly. Cornell University, US.
- Enz, C. A. (2003). Commerce and the challenge of transformational change. Hotel and Restaurants Administration Quarterly. Cornell University, US.
- Wyckoff, D. D. (2001). New Tools for Achieving Service Quality. Hotel and Restaurants Administration Quarterly. Cornell University, US. (First published in Cornell Quarterly 1984 (pp.78-91).
- Lovelock, C. (2001). A Retrospective Commentary on the article "New tools for Achieving Service Quality". Cornell Hotel and Restaurants

- Administration Quarterly. Cornell University, US.
- Piccolo, G., Spalding, B. R., Ives, B. (2001). The customer-service Life Cycle- A Framework for Improving Customer Service through Information technology. Cornell Hotel and Restaurants Administration Quarterly. Cornell University, US.
- Magnini, V. P., Honeycutt JR, E. D., Hodge, S. K. (2003). Data Mining for Hotel Firms: Use and Limitations. Cornell Hotel and Restaurants Administration Quarterly. Cornell University, US.
- Verma, R., Thompson, G. M. (2003). Computer Simulation in Hospitality Teaching, Practice, and Research. Cornell Hotel and Restaurants Administration Quarterly. Cornell University, US.
- Mills, J. E., Hu, B., Beldona, S., Clay, J. (2001). Cyberslacking! A Liability issue for Wired Workplaces. Cornell Hotel and Restaurants Administration Quarterly. Cornell University, US.
- Choen, B. (1997). The "WOW" Effect - How One Restaurateur Continues to Delight Customers. Cornell Hotel and Restaurants Administration Quarterly. Cornell University, US.
- Hansen, K. V., Jenssen, Ø., Gustavsson, I. (2004). Payment - an undervalued part of the meal experience? Food Service Technology, Vol 4, pp. 85-91. Blackwell Publishing Ltd.
- Nilsson, B. (2004). Handdatorn delar på notan på två röda. Restauratören. Nr 3, pp. 20-22. Restauratörens Förlags AB. Sörmlands Grafiska Quebecor AB, Katrineholm.
- Nilsson, B. (2004). Betala krogbesöket med mobilen. Restauratören. Nr 3, pp. 23-24. Restauratörens Förlags AB. Sörmlands Grafiska Quebecor AB, Katrineholm.
- Hirsh, D. (2004). Handterminaler kan minska personalbehov. Restauratören. Nr 3, p. 25. Restauratörens Förlags AB. Sörmlands Grafiska Quebecor AB, Katrineholm.
- Reinmann, J. (2004). Good Customer service can be Automatic. Restaurant Hospitality. February 2004.
- Okänd (2004). How Hot Are The Hot Spots? Observer Tech Beat. Restaurant Hospitality. August 2004.
- Holmquist, Lars Erik, Mazé, Raima & Ljungblad, Sara (2003). Designing Tomorrow's Smart Products - Experience with the Smart-Its Platform, Project description.

