



Høgskolen i Telemark

**Slutteksamen (70 % av emnet/sluttresultatet)
i**

5405 Reiselivsledelse
10 studiepoeng

8.5.10
Playa del Carmen, Mexico

Tidsrom: 09:00 – 13:00

Målform: Bokmål/Nynorsk

Sidetal: 2 medrekna framside

Antall oppgaver: 4 oppgaver

Merknader: ingen

Eksamensresultata finn du på StudentWeb sjå www.hit.no. Kom i hug studentnummer og kandidatnummer for kvar eksamen.



Avdeling for allmennvitenskaplege fag.

BOKMÅL:

Oppgave 1

Service er en viktig konkurransefaktor i dagens opplevelsesorienterte økonomi. Med utgangspunkt i ”servicepyramiden” til Tor Wallin Andreassen, skal du gi en oversikt over de viktigste ledelsesaspektene for en tjenestebedrift.

Oppgave 2

Hva er servicekvalitet, og hvordan kan den oppnås?

Oppgave 3

Bruk modellen for det helhetlige reiselivsproduktet til å forklare sammenhengen og avhengigheten mellom de ulike delene av reiselivet.

Oppgave 4

Alle reiser har en romlig dimensjon. Beskriv ulike reisemønstre og forklar hvordan god informasjon om reisemønstre kan bidra til å utvikle en destinasjon. Gi egne eksempler.

NYNORSK:

Oppgåve 1

Service er ein viktig konkurransefaktor i dagens opplevelsesorienterte økonomi. Med utgangspunkt i ”servicepyramiden” til Tor Wallin Andreassen, skal du gje eit oversyn over dei viktigaste leiingsaspekta for ei tenesteverksemd.

Oppgåve 2

Kva er servicekvalitet, og korleis kan ein oppnå det?

Oppgåve 3

Bruk modellen for det heilskaplege reiselivsproduktet til å forklåre samanhengen og bindinga mellom dei ulike delane av reiselivet.

Oppgåve 4

Alle reiser har ein romleg dimensjon. Beskriv ulike reisemønster og forklar korleis god informasjon om reisemønstra kan bidra til utvikling av ein destinasjon. Gje egne døme.