



Høgskolen i Telemark

Avdeling for allmennvitenskaplege fag

SLUTTEKSAMEN

Emnekode:	6082 002
Emnenamn:	Reiselivsledelse
Studiepoeng for emnet:	7,5
Omfang av denne eksamenen i % av heile emnet:	70%
Eksamensdato:	13.05.2011
Lengde/tidsrom:	4 timer
Eksamensstad:	Playa del Carmen, Mexico
Målform:	Bokmål/nynorsk
Ant. sider inkl. framside	3
Tillatne hjelpemidler:	Ingen
Merknader:	Du skal svare på 4 av 5 oppgaver. Oppgavene vektet likt.
Ant. vedlegg:	Ingen

Eksamensresultat finn du etter sensurfall ved å logge deg inn med brukarnamn og passord på StudentWeb (hit.no)



BOKMÅL:

Oppgave 1

Ta utgangspunkt i grunnmodellen for det helhetlige reiselivsprodukt og forklar hvordan du i en dypere analyse ville organisert arbeidet med å utvikle en attraksjon. Bruk egne eksempler.

Oppgave 2

Forklar ulike måter å forstå motivet bak reiselivsetterspørsel, og hvordan kunnskap om kundens motiver påvirker produsentenes tilrettelegging.

Oppgave 3

Definer begrepene ”forventet kvalitet” og ”opplevd kvalitet”. Forklar hvordan vi kan analysere eventuelle forskjeller mellom disse, og beskriv hvilke dimensjoner en kunde vanligvis legger til grunn for vurdering av kvaliteten på en tjeneste.

Oppgave 4

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 ledelsesaspekt for en tjenestebedrift.

Oppgave 5

Beskriv hva som kjennetegner en god servicegaranti, og i hvilke sammenhenger markedsføringseffekten av en slik garanti kan maksimeres. Gi eksempler.



NYNORSK:

Oppgåve 1

Ta utgangspunkt i grunnmodellen for det heilskaplege reiselivsproduktet og forklar korleis du i ein djupare analyse ville organisert arbeidet med å utvikle ein attraksjon. Bruk egne døme.

Oppgåve 2

Forklar ulike måtar å forstå motivet bak reiselivsetterspurnad, og korleis kunnskap om kundens motiv påverkar produsentane si tilrettelegging.

Oppgåve 3

Grei ut om omgrepa "forventa kvalitet" og "opplevd kvalitet". Forklar korleis vi kan analysere eventuelle forskjellar mellom desse, og grei ut om kva dimensjonar ein kunde vanlegvis legg til grunn for vurdering av kvaliteten på ei teneste.

Oppgåve 4

Service er ein viktig konkurransefaktor i den opplevingsorienterte økonomien i dag. Med utgangspunkt i "servicepyramiden" til Tor Wallin Andreassen, skal du gje eit oversyn over dei viktigaste leiingsaspekta for ei tenesteverksemd.

Oppgåve 5

Grei ut om kva som kjenneteiknar ein god servicegaranti, og i kva samanhengar marknadsføringseffekten av ein slik garanti kan aukast til det maksimale. Gje døme.