



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:	22/11 - 2012
Eksamensstad:	Bali
Lengde/tidsrom:	Kl. 09.00 - 13.00
Målform:	Bokmål / Nynorsk
Ant. sider inkl. framside	2
Tillatne hjelpemiddel:	Ingen
Merknader:	Merk at oppgavene har ulik vekt i samlet karakter
Ant. vedlegg:	Ingen

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



BOKMÅL:

Oppgave 1 (teller 50 %)

Redegjør for Reiselivets områdeprodukter (reisemålssystemet) med eksempler fra prosjektoppgaven du har skrevet om Bali.

Oppgave 2 (teller 25 %)

Forklar hva som menes med intern servicekvalitet. Hvorfor er høy intern servicekvalitet viktig? Gjør deretter rede for hvordan en reiselivsbedrift kan jobbe med å sikre høy intern servicekvalitet.

Oppgave 3 (teller 25 %)

Forklar og gi eksempler på hvordan en reiselivsbedrift kan benytte ulike former for informasjonsteknologi til levering av serviceløftet.

NYNORSK:

Oppgåve 1 (tel 50 %)

Gjer greie for Reiselivet sine områdeprodukt (reisemålssystemet) med døme frå prosjektoppgåva du har skrive om Bali.

Oppgåve 2 (tel 25 %)

Forklar kva som meinast med intern servicekvalitet. Kvifor er høg intern servicekvalitet viktig? Gjer deretter greie for korleis ei reiselivsverksemd kan arbeide for å sikre høg intern servicekvalitet.

Oppgåve 3 (tel 25 %)

Forklar og gi døme på korleis ei reiselivsverksemd kan nytte ulike former for informasjonsteknologi til levering av serviceløftet.