



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:	Fredag 30.11, 2012
Eksamensstad:	Playa del Carmen, Mexico
Lengde/tidsrom:	09.00 - 13.00
Målform:	Bokmål / Nynorsk
Ant. sider inkl. framside	2
Tillatne hjelpemiddel:	Ingen
Merknader:	Hver oppgave teller like mye
Ant. vedlegg:	Ingen

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



BOKMÅL:

Oppgave 1

Gjør rede for aktuelle trender som er med på å prege utviklingen av reiselivsnæringen.

Oppgave 2

Forklar og vis med eksempler hvordan reiselivets kjernenæringer kan by på elementer av både nytte og nytelse.

Oppgave 3

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 4

Forklar hvordan en reiselivsbedrift gir serviceløftet til kunder samt hvilke oppgaver bedriften bør fokusere på i denne sammenheng.

NYNORSK:

Oppgåve 1

Gjer greie for aktuelle trendar som er med på å prege utviklinga av reiselivsnæringa.

Oppgåve 2

Forklar og vis med døme korleis kjernenæringane i reiselivet kan by på element av både nytte og nytting.

Oppgåve 3

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 4

Forklar korleis ei reiselivsbedrift gjev serviceløftet til kundar samt kva for oppgåver bedrifta bør fokusere på i denne samanhengen.