



GJELDER FOR STUDIEÅRET 2015/2016

BST 2013 Reiselivsledelse- Tourism Management

Studium

Bachelorstudiet i markedsføringsledelse (3. år), Valgkurs

Kursansvarlig

Sølvi Lyngnes

Institutt

Institutt for innovasjon og økonomisk organisering

Semester

Se studieplan for aktuelt studium

Studiepoeng

15

Undervisningsspråk

Norsk

Innledning

Dette kurset vil i kombinasjon med BTH Tourism Management utgjøre en fordypning på 30 studiepoeng og gi påskrift om fordypning på vitnemålet. Det gjelder for studenter på Bachelorstudiet i markedsføring. Andre studenter kan velge kurset som et valgkurs i sitt 3. studieår.

Reiseliv er verdens hurtigst voksende næringsområde. Konkurrerende virksomheter etablerer seg samtidig som eksisterende skal posisjonere seg for å være attraktive. Reisevaner og trender endres, finanskrisen strammer inn den reisendes forbruk og ny teknologi påvirker alt i fra distribusjon og kommunikasjon, til den reisendes atferd. Norge et høykostland, som må levere kvalitetsprodukter med opplevelsesverdier som er tilpasset målgruppenes behov, motiver og ferdigheter. Kurset handler om å utvikle og tilrettelegge reiselivsbedrifter på en slik måte at de blir attraktive og innovative opplevelsesbedrifter som leverer høy servicekvalitet. Slik innsikt for aktørene i reiselivet kan bidra til økt konkurransekraft og verdiskaping både for bedrift, kunde og destinasjon.

Læringsmål

Kunnskapsmål

Studentene skal gjennom kurset tilegne seg grunnleggende forståelse for turisme som fenomen og næring. Studenten skal videre tilegne seg forståelse for og innsikt i det særegne ved reiselivsproduktene og konsekvenser av at konsumentene kommer til produktet og ikke omvendt. Studentene skal kunne forstå hvordan entreprenører, bedrifter og destinasjoner innen reiseliv kan arbeide strategisk med opplevelsesproduksjon og servicekvalitet. Etter endt kurs skal studentene være kjent med og forklare teorier, redskaper og metoder for å kunne utføre opplevelsesproduksjon, effektiv kvalitetsledelse og ha markedsforståelse i ulike typer reiselivsbedrifter.

Ferdighetsmål

Studentene skal kunne analysere, implementere og tilrettelegge strategier for bedrifter og destinasjoners innen feltet opplevelsesproduksjon. Studentene skal også kunne implementere kvalitetsledelsesverktøy i reiselivsbedrifter. Relevante administrative verktøy skal kunne anvendes både på nye og eksisterende bedrifter.

Holdningsmål

Studentene skal tilegne seg grunnlag for etisk refleksjon og kritisk tenkning i de utfordringer som ligger i å utvikle opplevelser i turisme og reiseliv basert på kultur, natur og samfunn. Etske dimensjoner slik som bærekraft og sosialt ansvar vektlegges.

Forkunnskaper

Kurset forutsetter 2 års høyskoleutdanning innen økonomi og administrasjon, markedsføring eller tilsvarende.

Obligatorisk litteratur

Bøker:

Weaver, David B., Laura Lawton. 2014. Tourism management. 5th ed. Wiley. 430

Artikkelsamling:

Lyngnes, S. 2015. Artikkelsamling: Reiselivsledelse- Tourism management. 1. utg. Handelshøyskolen BI. Flere av artiklene kan lastes ned fra journaler som finnes på BI s bibliotek

Annet:

NDH. 2012. Destinasjon Norge, regjeringens reiselivsstrategi. www.regjeringen.no. 90 sider

Anbefalt litteratur

Emneoversikt

I: Reiselivsledelse

- Reiseliv som fag, fenomen og næring
- Reiseliv som system
- Destinasjoner og destinasjonsutvikling
- Reiselivsproduktet: overnatting, servering, transport, attraksjoner og aktiviteter, organisasjoner

II: Servicekvalitet i reiselivet: konsepter og dimensjoner

- Servicekvalitet og kundetilfredshet
- Servicekvalitet som konkurransefortrinn
- Servicekvalitet og teknologi
- Servicepersonalets rolle og servicekvalitet

III: Opplevelse begreper, fenomen og praksis

- Opplevelseøkonomi: fortid, nåtid, fremtid
- Teorier og metoder i opplevelsesproduksjon
- Attraksjoner og aktiviteter, transport, overnatting og servering som opplevelsesprodusenter
- Innovasjon i opplevelsesbedrifter og destinasjoner

IV: Etterspørsel

- Reiseliv og markedsorientering
- Merkevarer- og omdømmebygging
- Markedsføring av opplevelser

V: Virkninger

- Verdiskaping
- Bærekraft: økonomisk, miljømessig, sosiokulturell

Dataverktøy

Det benyttes ingen spesielle dataverktøy i kurset.

Læreporsess og tidsbruk

Kurset består av forelesninger, foredrag, ekskursjoner, studentpresentasjoner, diskusjoner og ulike former for veiledning og tilbakemelding. Det forventes av studentene at de er godt forberedt til timene og deltar i det som er planlagt i detaljert plan ved semesterstart.

I kurset skal studentene gjennomføre en prosjektoppgave. Prosjektoppgaven løses individuelt eller i grupper på inntil tre studenter. Det blir gitt tilbakemelding og veiledning basert på innlevert materiale og presentasjon.

Anbefalt tidsbruk for studentene

Aktivitet	Timer
Deltagelse i undervisningen, presentasjon av oppgaver	78
Veiledning	2
Forberedelse til undervisning og eksamen, arbeid oppgaver, litteraturstudier.	307
Ekskursjon/bedriftsbesøk	10
Eksamen	3
SUM	400

Ressursbruk

78 timer - Forelesninger

12 timer - Veiledning/ekskursjon, bedriftsbesøk

90 timer toalt

Eksamen

Karakter i kurset baseres på:

Prosjektoppgave som teller 40 % av karakteren i kurset. Prosjektoppgaven løses individuelt eller i grupper på inntil tre studenter.

Individuell skriftlig eksamen, på 3 (tre) timer, som teller 60 % av karakteren i kurset.

Begge deler må bestås for å oppnå endelig karakter.

Eksamenskode(r)

BST 20131 - Prosjektoppgave som teller 40 % av karakteren for å få karakter i BST 2013 Tourism Management - Reiselivsledelse

BST 20132 - Skriftlig eksamen som teller 60 % av karakteren for å få karakter i BST 2013 Tourism Management - Reiselivsledelse

Hjelpemidler til eksamen

Prosjektoppgave: alle hjelpemidler tillatt

Individuell skriftlig eksamen: ingen hjelpemidler tillatt

Kontinuasjon

Kontinuasjon i prosjektoppgaven gjennomføres ved neste ordinære gjennomføring av kurset.

Kontinuasjon i skriftlig eksamen gjennomføres ved neste ordinære gjennomføring av kurset.

Kontinuasjon i en av eksamensdelene kan gjøres separat.

Tilleggsinformasjon