



KURSBESKRIVELSE

EBC1100 English Business Communication I

1. Studium/studier	BA Hotell- og relasjonsledelse BA Reiseliv og relasjonsledelse
2. Studieår/semester	1.studieår - 1.semester
3. Studiepoeng	10
4. Kursansvarlig	Høyskolelektor Hanne Stavelie
5. Antall timer	60 timer
6. Forkunnskaper	Generell studiekompetanse
7. Mål	<p>Kurset har flere delmål:</p> <p>Det skal gjøre studentene i stand til å mestre muntlige og skriftlige utfordringer på engelsk innenfor servicenæringen generelt, og innenfor hotell- og reiselivsbransjen spesielt. Med fokus på det profesjonelle språket, ønsker kurset å gi både en plattform for å mestre krevende utfordringer på engelsk samt å gi praktisk språktrening til den internasjonale arena.</p> <p>Teoretiske og praktiske øvelser i ”intercultural business communication” skal gjøre studentene i stand til å navigere og operere språklig i det internasjonale markedet, og bli oppmerksomme på de interkulturelle utfordringene forbundet med internasjonalt forretningsliv. Øvelser og oppgaver i ”academic writing” knyttes til denne delen, og skal øke studentenes kompetanse i skriving av akademiske oppgaver på engelsk.</p> <p>Gjennom utvalgte caseøvelser knyttet til hotell og reiseliv skal studentene lære å forhandle på engelsk samt mestre essensielle ferdigheter innen forretningskommunikasjon, slik som skriving av brev, rapporter, kommunikasjon over telefon, i møter, presentasjoner etc.</p>
8. Innhold	Emnene spenner over tre områder:

	<p>A) <u>Praktisk skriftlig og muntlig språkbruk i reiselivs- og hotellbransjen.</u> Pensum inkluderer en rekke praktiske scenarioer relatert til aktuelle temaer som kunderelasjoner og service i reiselivet og hotellnæringen, samt tar for seg viktige emner som utarbeiding av CV og jobbsøknad på engelsk. Profesjonell brevskrivning og muntlig kommunikasjon i profesjonelle sammenhenger (f. eks telefonspråk) er sentrale tema og har fokus på å utvikle relevant ordforråd og språklig stil.</p> <p>B) <u>”Intercultural business communication” og ”academic writing”.</u> Denne delen gir en innføring i interkulturell forretningskommunikasjon, og inkluderer individuelle profiler av forhandlere fra forskjellige land. Teorien knyttes til praktiske øvelser og analyser av ”critical incidents” – situasjoner der forhandlinger har brutt sammen pga kulturforskjeller. Studentene får her en innføring i skriving av akademiske essays på engelsk. Denne delen av kurset danner bakgrunn for del C, internasjonale forhandlinger.</p> <p>C) <u>Internasjonale forhandlinger.</u> To case studies relatert til hotell og reiseliv viderefører teorien studert i del B. Casene er bakgrunn for rollespill som spenner over flere undervisningsøkter, der studentene forbereder og gjennomfører forhandlinger i grupper og til slutt presenterer resultatet av forhandlingene for klassen. Begge casene er basert på teamarbeid, og inkluderer både skriftlige og muntlige øvelser som brevskrivning, telefonsamtaler, rapporter og møter.</p>
9. Gjennomføring	Den timeplanlagte undervisningen legges opp med forelesninger, gruppeøvelser (skriftlige og muntlige), rollespill, skriftlige innleveringer, presentasjoner, IKT-arbeid. Både muntlige og skriftlige arbeider inngår i mappeevalueringen, og studentene får jevnlig tilbakemelding på deres progresjon. Det beregnes en betydelig egeninnsats i løpet av kurset, og det legges opp til en interaktiv undervisningsform der studentene deltar aktivt i diskusjoner, simuleringer og andre klasseromsaktiviteter på

	engelsk.
10. Evaluering	<p>1) <u>Individuell mappe, som teller 40 % av karakteren i faget:</u> Mappen består av seks arbeider (skriftlige og muntlige) som alle må være bestått. Det gis kun karakter på den totale mappen.</p> <p>2) <u>Slutteksamen som teller 60 % av karakteren i faget:</u> Skriftlig, individuell eksamen.</p>
11. Pensumlitteratur	<p>Gesteland, Richard R. 2005. <i>Cross-cultural business behavior: negotiating, selling, sourcing and managing across cultures</i>. 4th ed. København: Copenhagen Business School Press. ISBN: 91-47-07722-0. Sider: 351. Pris: 399,-.</p> <p>Stavelie, Hanne, red. 2008. <i>Compendium: English business communication for Tourism and Hospitality</i>. Oslo: Markedshøyskolen Campus Kristiania. Sider: ca. 200. Pris: ca. 100.</p> <p><i>Compendium : English Business Communication for Tourism and Hospitality</i> inneholder bl.a:</p> <p>Capó, Javier; Font, Antoni Riera; Nadal, Jaume Rosselló. 2007. Dutch Disease in Tourism Economies: Evidence from the Balearics and the Canary Islands. <i>Journal of Sustainable Tourism</i>, 2007, 15(6), s. 615-627.</p> <p>Fisher, Roger, Ury, William, og Patton, Bruce. 1999. Don't Bargain Over Positions. <i>Getting to yes: negotiating an agreement without giving in</i>. 2nd ed., Random House business books. London: Random House, s. 3-14, 154.</p> <p>Hamp-Lyons, Liz, og Ben Heasley. 2006. Unit 1: The academic writing process. <i>Study writing: a course in written English for academic purposes</i>. 2. rev. ed. Cambridge: Cambridge University Press, s. 15-24.</p> <p>Hjalager, Anne-Mette. 2003. Global Tourism Careers: Opportunities and Dilemmas Facing Higher Education in Tourism. <i>Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education</i>, 2(2), s. 26-38.</p> <p>Jandt, Fred. E. 2004. "Dimensions of Culture". <i>An Introduction to Intercultural Communication</i>. Thousand Oaks: Sage Publications, s. 147-180.</p> <p>Lepp, Andrew. 2008. Attitudes Towards Initial Tourism Development in a Community With No Prior Tourism Experience: The Case of Bigodi, Uganda. <i>Journal of</i></p>

	<p><i>Sustainable Tourism</i>, 2008, 16(1), s. 5-22.</p> <p>Manyara, Geoffrey og Jones, Eleri. 2007. Community-based Tourism Enterprises Development in Kenya: An Exploration of Their Potential as Avenues of Poverty Reduction. <i>Journal of Sustainable Tourism</i>, 2007, 15(6), s. 628-644.</p> <p>Rodgers, Drew. 1998. Sun and Fun Tours vs. Hotel de la Playa, Tourism Comes to Zanir. <i>English for international negotiations: a cross-cultural case study approach</i>. Cambridge: Cambridge University Press, s. 21-35, 77-88.</p> <p>Strutt, Peter, Horner, D., og Jacob, Miriam. 2003. Utdrag. I <i>English for international tourism</i>. Harlow: Longman.</p> <p>Wellemin, John. 1997. Chapter 5 - Complaints. <i>Successful Customer Care</i>. New York: Barron's Educational Series, s.59-74.</p>
12. Anbefalt litteratur	<p>Anholt, Robert R. H. 2006. <i>Dazzle 'em with style: the art of oral scientific presentation</i>. 2nd ed. Philadelphia: Elsevier Academic Press. ISBN: 978-0-12-369452-2. Sider: 171. Pris: 248,-.</p> <p>Fisher, Roger, William Ury, og Bruce Patton. 1999. <i>Getting to yes: negotiating an agreement without giving in</i>. 2nd ed., <i>Random House business books</i>. London: Random House. ISBN: 1-84413-146-7. Sider: 207. Pris: 135,-.</p> <p>Hamp-Lyons, Liz, og Ben Heasley. 2006. <i>Study writing: a course in written English for academic purposes</i>. 2. rev. ed. Cambridge: Cambridge University Press. ISBN: 978-0-52-153496-3. Sider: 214. Pris: 200,-.</p> <p>Murphy, Raymond. 2004. <i>English grammar in use: a self-study reference and practice book for intermediate students of English with answers</i>. 3rd ed. Cambridge: Cambridge University Press. ISBN: 0-521-53289-2. Sider: 379. Pris: 185,-.</p> <p>Strunk, William, E. B. White, og Maira Kalman. 2005. <i>The elements of style</i>. 4th ed. New York: Penguin Press. ISBN: 1-59420-069-6. Sider: 147. Pris: 318,-.</p> <p>Oxford Advanced Learner's Dictionary (tillatt til eksamen), og en god Norsk-Engelsk/Engelsk-Norsk ordbok (ikke tillatt til eksamen)</p>