



EMNEBESKRIVELSE

HTU2101 Hotell- og tjenesteutvikling

1. Studium/studier	Bachelor i Hotelledelse
2. Studieår/semester	3. studieår - 5. semester
3. Studiepoeng	10
4. Emneansvarlig	Høgskolelærer Henning Friberg
5. Antall timer	50 timer
6. Forkunnskaper	Generell studiekompetanse
7. Mål	Studentene gis en innføring i utviklingsstrategi, med fokus på hotell- og restaurantkonsepters lønnsomhet, design, planlegging, konstruksjon, drift og eiendom. Studentene skal oppnå en teoretisk innsikt i tjenesteutvikling, med fokus på ”New Service Development”, prosessdesign og implementering. Studenten skal kunne relaterte utviklingsteori til hotell- og restaurantbransjen og kunne anvende kunnskapen i utviklingsprosjekter.
8. Innhold	<p><i>Hotell- og restaurantkonsepter</i></p> <p>Konsepter, lønnsomhet og design</p> <p>Planlegging:</p> <p>Utviklingsstrategi og prosjektfinansiering</p> <p>Lover og kontraktmessige forhold</p> <p>Konstruksjon:</p> <p>Designteam, kostnader og ledelse</p> <p>Drift:</p> <p>Operativ planlegging av hotell- og servicetilbud</p> <p>Eiendom:</p> <p>Ledelse</p> <p>Utvikling av produkt og merkevare</p> <p>Internasjonale og kulturelle forhold</p> <p><i>Tjenesteutvikling</i></p> <p>New Service Development (NSD)</p>

	<p>Design av opplevelser</p> <p>“The Real-Time Service Product”</p> <p>Servicekonseptet</p> <p>Produkt og prosess innovasjon i tjenester</p> <p>Design av service kapasitet</p> <p>Prosess innovasjon i kunnskapsintensive tjenester</p> <p>Design og leveranse av elektroniske tjenestetilbud</p> <p>Lokalisering av nye tjenester</p> <p>Design av servicesystem/”scripts”</p> <p>Service Recovery</p>
9. Gjennomføring	<p>Den timeplanlagte undervisningen legges opp med forelesninger og diskusjoner i klassen. Studentene skal også kunne presentere oppgaver i klassen – både gruppevis og individuelt. Det beregnes en betydelig egeninnsats.</p>
10. Vurdering	<p>Deleksamen i grupper på inntil tre studenter, som går over 6-8 uker, teller 40 % av karakteren i emnet.</p> <p>Individuell 3 timers skriftlig eksamen teller 60 % av karakteren i emnet.</p>
11. Pensumlitteratur	<p>Fitzsimmons, James A. og Mona J. Fitzsimmons (red). 2000. <i>New service development: Creating memorable experiences</i>. Thousand Oaks, Ca: Sage. ISBN: 0761917411. Sider: 344. Pris: 515,-</p> <p>Ransley, Josef og Hadyn Ingram (red). 2004. <i>Developing hospitality properties and facilities</i>. 2 utg. Oxford: Butterworth-Heinemann. ISBN: 0750659823. Sider: 352. Pris: 599,-</p>
12. Anbefalt litteratur	<p>Kunz, Martin Nicholas og Patricia Massò. 2006. <i>Best designed ecological hotels</i>. Ludwigsburg: Avedition. ISBN: 9783899860719.</p> <p>Mossberg, Lena og Erik Nissen Johansen. 2008. <i>Storytelling: Markedsføring i opplevelsesindustrien</i>. Bergen: Fagbokforlaget. ISBN: 9788245006520.</p> <p>Norsk Hotellnæring 2009. Oslo: Horwath Consulting AS.</p>