

## EMNEBESKRIVELSE

### HTU2101 Hotell- og tjenesteutvikling

1. Studium/studier	Hotell- og relasjonsledelse
2. Studieår/semester	2. studieår - 4. semester
3. Studiepoeng	10
4. Emneansvarlig	Høyskolelektor Janne Olsen for høyskolelektor Kari Einarsen
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	<i>Hotell- og restaurantkonsepter</i> Konsepter, lønnsomhet og design Planlegging: Utviklingsstrategi og prosjektfinansiering Lover og kontraktmessige forhold Konstruksjon: Designteam, kostnader og ledelse Drift: Operativ planlegging av hotell- og servicetilbud Eiendom: Ledelse Utvikling av produkt og merkevare Internasjonale og kulturelle forhold Storytelling og utvikling av restauranter Storytelling og utvikling av hoteller <i>Tjenesteutvikling</i>

	<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>Radisson’s utvikling av konseptet ”100 % gjestetilfredshet”</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 i løpet av kurset.</p>
10. Evaluering	<p>Deleksamen i grupper på inntil tre studenter, som går over 6-8 uker, teller 40 % av karakteren i emnet.</p> <p>Individuell slutteksamen på tre timer 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 Pub. ISBN: 0-7619-1741-1. 328 sider.</p> <p>Ransley, Josef og Haydn Ingram (red). 2004. <i>Developing hospitality properties and facilities</i>, 2nd ed. Oxford: Butterworth-Heinemann. ISBN: 0-7506-5982-3. 321 sider.</p>
12. Anbefalt litteratur	<p>Kunz, Martin Nicholas and Patricia Massò. 2006. <i>Best designed. Ecological hotels</i>. Ludwigsburg: Avedition GmbH. ISBN: 978-3-89986-071-9</p> <p>Mossberg, Lena og Erik Nissen Johansen. 2008. <i>Storytelling. Markedsføring i opplevelsesindustrien</i>. Bergen: Fagbokforlaget. ISBN: 978-82-450-0652-0</p> <p>Norsk Hotellnæring 2008. Oslo: Horwath Consulting AS</p>