

EMNEBESKRIVELSE

TOS1100 Turisme og service

1. Studium/studier	Bachelor i Reiseliv og relasjonsledelse
2. Studieår/semester	1.studieår - 2.semester
3. Studiepoeng	10
4. Emneansvarlig	Høgskolelektor Patrick Verde
5. Antall timer	50 timer
6. Forkunnskaper	Generell studiekompetanse
7. Mål	Studentene skal få innsikt i grunnleggende utfordringer ved serviceledelse. Denne innsikt skal være forankret i teori og forskning på området. Det legges særlig vekt på at studentene skal kunne analysere, eksemplifisere og diskutere den praktiske betydning for reiselivsledelse.
8. Innhold	<p>Undervisning vektlegger forståelsen av service med spesiell vekt på service som integrert konsept og prosess. Det legges særlig vekt på mulighetene og utfordringene i det personlige servicemøtet. Dette settes i forhold til rollen som internett og fysiske servicerom kan spille for å bygge en sterk og differensierende serviceopplevelse.</p> <p>Studentene vil arbeide med forståelsen av særegenhet ved service som produkt og konsekvenser av dette, kundeforståelsen og kundeorienteringens betydning og de krav dette stiller til bruk av kulturbyggende virkemidler. Videre vil studentene arbeide med segmentering i forhold til turistmarkedet og muligheter for differensiering av servicedesignet. Ikke minst vil vi se på betydningen av og implikasjoner for klagehåndtering, samt markedskommunikasjonens rolle i formidlingen av serviceløftet. Vi vil fokusere samspeilet av medarbeideres og kunders roller og særlige krav ved endringer i forbindelse med serviceutvikling.</p>

9. Gjennomføring	Den timeplanlagte undervisningen legges opp med forelesninger og diskusjoner i klassen. Studentene skal også presentere ulike former for oppgaver i klassen – både gruppevis og individuelt. Det beregnes en betydelig egeninnsats i løpet av kurset. Gjennom hele semesteret arbeider studentene med case ut fra oppgitte spørsmål, og undervisning formes som en kombinasjon av presentasjoner fra studentenes side, diskusjoner i plenum og forelesninger til tema.
10. Evaluering	Deleksamen er utformet som en individuell flervalgstest (multiple choice test). Den sensureres med Karakteren Bestått/Ikke bestått. Karakteren Bestått er en forutsetning for tildeling av sluttkarakter. Slutteksamen teller 100 % av karakteren i emnet og gis på grunnlag av en 48-timers hjemmeeksamen som besvares i grupper på inntil tre studenter. Besvarelsen baseres på prosjektarbeidet i løpet av semesteret.
11. Pensumlitteratur	<p>Kandampully, Jay. 2007. <i>Services management: the new paradigm in hospitality</i>. 2nd ed. Upper Saddle River, N.J.: Pearson Prentice Hall. ISBN: 0-13-191654-8. (378 s) Pris: 615,-</p> <p>Mossberg, Lena. 2007. <i>Å skape opplevelser: fra ok til wow!</i> Bergen: Fagbokforlaget. 978-82-450-0526-4. (207 s) Pris: 309,-</p> <p>Verde, Patrick, red. 2008. <i>Kompendium: turisme og service</i>. Oslo: Markedshøyskolen Campus Kristiania. (ca 150 s) Pris: ca 150,-</p> <p>Kompendium : turisme og service inneholder:</p> <p>Arnould, Eric J. og Linda L. Price. 1993. River Magic: Extraordinary Experience and the Extended Service Encounter. <i>Journal of Consumer Research</i> 20 (1):24.</p> <p>Babakus, Emin, Ugur Yavas, Osman Karatepe og Turgay Avci. 2003. The effect of management commitment to service quality on employees' affective and performance outcomes. <i>Journal of the Academy of Marketing Science</i> 31 (3):272.</p>

<p>Banker, Rajiv D., Gordon Potter og Dhinu Srinivasan. 2005. Association of Nonfinancial Performance Measures with the Financial Performance of a Lodging Chain. <i>Cornell Hotel & Restaurant Administration Quarterly</i> 46 (4):394.</p> <p>Beatson, Amanda, Nick Lee og Leonard V. Coote. 2007. Self-Service Technology and the Service Encounter. <i>Service Industries Journal</i> 27 (1):75.</p> <p>Brown, Tom J., John C. Mowen, D. Todd Donovan og Jane W. Licata. 2002. The Customer Orientation of Service Workers: Personality Trait Effects on Self-and Supervisor Performance Ratings. <i>Journal of Marketing Research (JMR)</i> 39 (1):110.</p> <p>Den Hartog, Deanne N. og Robert M. Verburg. 2002. Service excellence from the employees' point of view: the role of first line supervisors. <i>Managing Service Quality</i> 12 (3):159.</p> <p>Ford, Robert, William Heisler og William McCreary. 2008. Leading Change with the 5-P Model: "Complexing" the Swan and Dolphin Hotels at Walt Disney World. <i>Cornell Hospitality Quarterly</i> 49 (2):191.</p> <p>Froehle, Craig M., Aleda V. Roth, Richard B. Chase og Christopher A. Voss. 2000. Antecedents of New Service Development Effectiveness: An Exploratory Examination of Strategic Operations Choices. <i>Journal of Service Research</i> 3 (1):3.</p> <p>Hartline, Michael D. og O. C. Ferrell. 1996. The Management of Customer-Contact Service Employees: An Empirical Investigation. <i>Journal of Marketing</i> 60 (4):52.</p> <p>Holloway, Betsy Bugg og Sharon E. Beatty. 2008. Satisfiers and Dissatisfiers in the Online Environment: A Critical Incident Assessment. <i>Journal of Service Research</i> 10 (4):347.</p> <p>Kee-Fu Tsang, Nelson og John Ap. 2007. Tourists' Perceptions of Relational Quality Service Attributes: A Cross-Cultural Study. <i>Journal of Travel Research</i> 45 (3):355.</p> <p>Kwortnik, Robert J. 2007. Driving Demand for the Quarterdeck: A Case Study. <i>Cornell Hospitality Quarterly</i> 48 (3):323.</p> <p>Magnini, Vincent P. og Earl D. Honeycutt Jr. 2005. Face Recognition and Name Recall: Training Implications for the Hospitality Industry. <i>Cornell Hotel & Restaurant</i></p>

	<p><i>Administration Quarterly</i> 46 (1):69.</p> <p>Mattila, Anna S. 2006. The power of explanations in mitigating the ill-effects of service failures. <i>Journal of Services Marketing</i> 20 (6/7):422.</p> <p>McGuire, Kelly A. og Sheryl E. Kimes. 2006. The Perceived Fairness of Waitlist-management Techniques for Restaurants. <i>Cornell Hotel & Restaurant Administration Quarterly</i> 47 (2):121.</p> <p>Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml og Leonard L. Berry. 1985. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. <i>Journal of Marketing</i> 49 (4):41.</p> <p>Severt, Denver og Paul D. Rompf. 2006. Consumers' Perceptions of Fairness and the Resultant Effect on Customer Satisfaction. <i>Journal of Hospitality & Leisure Marketing</i> 15 (1):101.</p> <p>Testa, Mark R. og Lori J. Sipe. 2006. A Systems Approach to Service Quality. <i>Cornell Hotel & Restaurant Administration Quarterly</i> 47 (1):36.</p> <p>Yuksel, Atila. 2001. Measurement and Management Issues in Customer Satisfaction Research: Review, Critique and Research Agenda: Part One. <i>Journal of Travel & Tourism Marketing</i> 10 (4):47.</p> <p>———. 2001. Measurement and Management Issues in Customer Satisfaction Research: Review, Critique and Research Agenda: Part Two. <i>Journal of Travel & Tourism Marketing</i> 10 (4):81.</p>
12. Anbefalt litteratur	<p>Andreassen, Tor Wallin. 2006. <i>Serviceledelse: planlegging og styring av sannhetens øyeblikk</i>. 5. utg. Oslo: Gyldendal akademisk. ISBN: 978-82-05-35286-5</p>