REI105 **REI103** **REI104**	**Reiseliv og serviceledelse** **- gruppepresentasjoner** **- skriftlig eksamen**	**7,5 studiepoeng**

Norsk	**3. år reiseliv og entreprenørskap, bachelorstudium**	**VÅR**

1. LÆRINGSMÅL

Medarbeidere i reiselivsnæringen er en viktig del av produktet og spiller en stor rolle for kundens opplevelser. Leder av reiselivsbedrifter har derfor et særlig behov for å forstå hvordan samspill mellom mennesker på virker atferd, og hvordan dette virker inn på både medarbeideres prestasjoner og arbeidsholdninger og kundenes opplevelse av produktet. Dette emnet skal gi studentene innsikt i psykologiske faktorer som påvirker menneskelig atferd, og forhold som berører samhandling mellom mennesker på en servicearbeidsplass. I tillegg skal studentene få innsikt i sentrale utfordringer for ledelse av reiselivsbedrifter og bli kjent med verktøy og modeller som er viktige for å kunne møte disse utfordringene.

2. INNHOLD

Emnet består av fem hovedtema:

- Sosial persepsjon: Å forstå hvordan vi danner oss inntrykk av andre mennesker og situasjoner, og forstå hvordan disse inntrykkene påvirker vår måte å tenke og handle på
- Motivasjon: Å bli kjent med sentrale teorier om menneskelig motivasjon og arbeidsmotivasjon
- Samhandling på arbeidsplassen: Å forstå ulike former for samhandling og hvordan dette påvirker livet på en servicearbeidsplass og det produktet som oppleves av kunden, herunder
    - i. Gruppepsykologi
    - ii. Normer, forventninger, roller og script
    - iii. Samhandling mellom ledelse og ansatte
    - iv. Samhandling mellom ansatte
    - v. Samhandling mellom kunder og ansatte
- Ledelse og læring: Å bli kjent med ulike ledelsesteorier og hvordan disse kan brukes for å forstå ledelse av reiselivs- og servicebedrifter.
- Service kvalitet: Å forstå spesielle utfordringer knyttet til kvalitetsledelse av serviceprodukter

3. LÆRINGSAKTIVITETER

Læring i dette faget er avhengig av en tett kobling mot praksis. En del av undervisningsopplegget vil derfor være å sette seg inn i et praktiske case, og å relatere kunnskapen til disse casene. Studentene skal få innsikt i ledelsesutfordringer gjennom bedriftsbesøk og/eller gjesteforelesning fra ledelsen av bedriften/organisasjonen. Ellers vil ulike aktiviteter som forelesninger, gruppeoppgaver og individuelle oppgaver, klassediskusjoner og studentpresentasjoner være viktige læringsaktiviteter.

4. DELTAGELSE

Det er obligatorisk oppmøte ved gruppepresentasjoner og gjesteforelesninger/bedriftsbesøk

5. VURDERING

Vurdering gjennom studietiden
Ingen.

Avsluttende vurdering
Studentene jobber i grupper. Hver gruppe skal forberede og gjennomføre presentasjon av ett case i løpet av semesteret, og de skal ved ett tilfelle opptre som opponenter på en annen gruppes presentasjon. Gruppeinnsatsen skal totalt telle 40% av karakteren i faget.

3 timers skriftlig eksamen teller 60% av karakteren i faget

Vurderingsuttrykk

Bokstavkarakter med 40% vekt på gruppearbeid og 60% vekt på individuell skriftlig eksamen

Hjelpemidler til eksamen

Standard

6. LITTERATUR

Forfatter	Tittel	Forlag	År	ISBN nr
Kaufmann og Kaufmann	Psykologi i organisasjon og ledelse	Fagbokforlaget	2009	
Ingebjørg S. Folgerø	Samhandling på arbeidsplassen	Gyldendal Akademisk	2000	82-0045268-9
Diverse	Artikkelsamling, oppgis ved studiestart			