

Eksamen

15.11.2018

RLV2002 Sal og marknadsføring / Salg og markedsføring

Programområde: Reiseliv

Nynorsk

Eksamensinformasjon

Eksamenstid	Eksamen varer i 4 timar.
Hjelpemiddel	<p>Ein føreset bruk av pc/datamaskin, inkludert bruk av tekstbehandlingsprogram, til dømes Word.</p> <p>Alle hjelpemiddel er tillatne, unntatt ope Internett, samskriving, chat og andre moglegheiter for å kunne utveksle informasjon med andre.</p>
Bruk av kjelder	<p>Dersom du bruker kjelder i svaret ditt, skal dei alltid førast opp på ein slik måte at lesaren kan finne fram til dei.</p> <p>Du skal føre opp forfattar og fullstendig tittel på både lærebøker og annan litteratur. Dersom du bruker utskrift eller sitat frå Internett, skal du føre opp nøyaktig nettadresse og nedlastingsdato.</p>
Informasjon om vurderinga	<p>I denne oppgåva blir det lagt vekt på:</p> <ul style="list-style-type: none">• I kva grad du har nådd måla i læreplanen• At du kan knytte saman teori og praksis• At svara dine har ein fagleg grunngjeving <p>Spesielt for denne oppgåva:</p> <ul style="list-style-type: none">• Du skal kunne gjere rede for forutsetningane for utvikling av et reiselivsprodukt• Du skal kunne bruke behovs- og motivasjonsteori for å identifisere kjenneteikn ved ulike nasjonale og internasjonale segment i reiselivsnæringa• Du skal kunne grunngi val av verkemiddel for marknadsføring av eit reiselivsprodukt• Du skal kunne utvikle et kvalitetssikringssystem for eit reiselivsprodukt

Per og Kari har begge fullført utdanninga si innan hotellnæringa. Per med fagbrev i resepsjonsfaget og Kari med fagbrev i kokkfaget. Etter nokre år som tilsette ved eit hotell på Vestlandet ønsker dei nå å følge draumen sin, og drive sitt eige hotell. Dei har funne ei lita perle av eit hotell i Årdal, som dei vurderer å kjøpe. Årdal ligg inst ved den vakre og verdskjente Sognefjorden. Per og Kari ønsker å vere mest mogleg førebudd som moglege hotelleigarar, og erfarer at det er mykje dei ikkje har kjennskap til når det gjeld hotelldrift.

Per og Kari kontaktar deg for å få litt meir informasjon om hotelldrift og kva dei spesielt må ta omsyn til. Du har fagbrev i resepsjonsfaget og vidareutdanning i hotelleiing. Du er i dag dagleg leiar ved hotellet kor Per og Kari har hatt læretida si. Du har difor god kjennskap til hotelldrift.

Oppgåve 1

På grunn av hotellet si plassering, satsar Per og Kari på ferie- og fritidsmarknaden. Dei er usikre på kva målgrupper dei skal rette marknadsføringa si mot. Forklar korleis du vil segmentere marknaden og kom fram til minst to konkrete målgrupper som du meiner er aktuelle for hotellet. Grunngi svaret ditt.

Oppgåve 2

Vel ei av målgruppene som du kom fram til i oppgåve 1, og utarbeid ein marknadsstrategi for denne målgruppa. Du må grunngi vala av verkemiddel og korleis hotellet skal ta i bruk desse for å nå målgruppa best mogleg.

Oppgåve 3

Per og Kari ønsker å utvikle eit kvalitetssikringssystem for hotellet. Dei ønsker at gjestene skal vera tilfreds, og vil bruke systemet for å fange opp både kva gjestane er nøgd med og korleis dei kan forbetre drifta. Du skal komme med konkrete forslag til kva system Per og Kari bør satse på. Du skal grunngi val du tar.

Bokmål

Eksamensinformasjon

Eksamenstid	Eksamen varer i 4 timer.
Hjelpemidler	<p>Det forutsettes bruk av pc/datamaskin, inkludert bruk av tekstbehandlingsprogram, for eksempel Word.</p> <p>Alle hjelpemiddel er tillatt, unntatt åpent Internett, samskriving, chat og andre muligheter for å kunne utveksle informasjon med andre.</p>
Bruk av kilder	<p>Hvis du bruker kilder i besvarelsen din, skal disse alltid oppgis på en slik måte at leseren kan finne fram til dem.</p> <p>Du skal oppgi forfatter og fullstendig tittel på både lærebøker og annen litteratur. Hvis du bruker utskrift eller sitat fra Internett, skal du oppgi nøyaktig nettadresse og nedlastingsdato.</p>
Informasjon om vurderingen	<p>I denne oppgaven blir det lagt vekt på:</p> <ul style="list-style-type: none">• I hvilken grad du har nådd målene i læreplanen• At du kan knytte sammen teori og praksis• At svarene dine har en faglig begrunnelse <p>Spesielt for denne oppgaven:</p> <ul style="list-style-type: none">• Du skal kunne gjøre rede for forutsetningene for utvikling av et reiselivsprodukt• Du skal kunne bruke behovs- og motivasjonsteori for å identifisere kjennetegn ved ulike nasjonale og internasjonale segment i reiselivsnæringen• Du skal kunne begrunne valg av virkemiddel for markedsføring av et reiselivsprodukt• Du skal kunne utvikle et kvalitetssikringssystem for et reiselivsprodukt

Per og Kari har begge fullført sin utdanning innen hotellnæringen, Per med fagbrev i resepsjonsfaget og Kari med fagbrev i kokkfaget. Etter noen år som ansatt ved et hotell på Vestlandet ønsker de nå å følge drømmen sin, og drive sitt eget hotell. De har funnet en liten perle av et hotell i Årdal, som de vurderer å kjøpe. Årdal ligger innerst ved den vakre og verdenskjente Sognefjorden. Per og Kari ønsker å være mest mulig forberedt som mulige hotelleiere, og erfarer at det er mye de ikke har kjennskap til når det gjelder hoteldrift.

Per og Kari kontakter deg for å få litt mer informasjon om hoteldrift og hva de spesielt må ta hensyn til. Du har fagbrev i resepsjonsfaget og du har videreutdanning i hotelledelse. Du er i dag daglig leder ved hotellet hvor Per og Kari har hatt læretiden sin. Du har derfor god kjennskap til hoteldrift.

Oppgave 1

På grunn av hotellets beliggenhet, satser Per og Kari på ferie- og fritidsmarkedet. De er usikre på hvilke målgrupper de skal rette markedsføringen sin mot. Forklar hvordan du vil segmentere markedet og kom fram til minst to konkrete målgrupper som du mener er aktuelle for hotellet. Begrunn svaret ditt.

Oppgave 2

Velg en av målgruppene som du kom fram til i oppgave 1, og utarbeid en markedsstrategi for denne målgruppen. Du må begrunne valg av virkemidler og hvordan hotellet skal ta i bruk disse for å nå målgruppen best mulig.

Oppgave 3

Per og Kari ønsker å utvikle et kvalitetssikringssystem for hotellet. De ønsker høy gjestetilfredshet, og vil bruke systemet for å fange opp både hva gjestene er fornøyd med og hvordan de kan forbedre driften. Du skal komme med konkrete forslag til hvilke systemer Per og Kari bør satse på. Du skal begrunne valgene du tar.



www.vigoiks.no/eksamen