Avdeling for allmenne fag

Individuell heimeeksamen

090 Reiselivsmarknader (6 vt)

06.12.02 – 13.12.02

Tid:	Utlevering: 06.12, kl. 08.30 Innlevering: 13.12 kl. 14.00 (siste frist)
Målform:	Bokmål/nynorsk
Sidetal:	5 inkl. forside
Hjelpemiddel:	Alle
Merknader:	Oppgåva skal leverast i 2 eksemplar
Vedlegg:	Ingen

Eksamensresultata blir offentliggjorde på følgjande internettadresse:
http://www-bo.hit.no/af/__ Klikk Student og så eksamen

eller du kan gå inn på Arena høgskole – da treng du heller ikkje kandidatnummeret

BOKMÅL

NB! Du skal velge mellom oppgave 1 og oppgave 2. Alle skal svare på oppgave 3.

Oppgave 1 (70 %):
Forutsetninger:
Du er nylig tilsatt som markedskonsulent i en tenkt fornøyelsespark. Fornøyelsesparken har basert sin drift på segmentet barnefamiler (voksne par med barn og ungdom i alderen 5-16/17 år). Parken har gjennom en periode på 15-20 år bygd opp et produkttilbud bestående av aktiviteter både ute (vannaktiviteter og motoriserte aktiviteter) og inne (eventyrhus, spøkelseshus, underholdning, spill etc.). Ved å kunne tilby en god del aktiviteter innendørs har en søkt å gjøre parken mindre væravhengig enn mange konkurrenter. Med unntak av noen av spillene betaler de besøkende for alle aktivitetstilbud gjennom inngangsbilletten. Matserveringstilbudene er varierte.

Erfaringene de siste årene har vist at parken må ha ca. 300.000 besøkende for å gå i balanse. I flere år har besøkstallet ligget på rundt 400.000, men de to siste årene er det redusert til 350.000 og 310.000. En er usikker på om dette er en tendens som vil vare ved. Det har ikke kommet nye konkurrenter i perioden, og andre tilsvarende parker har ikke opplevd tilsvarende nedgang i besøkstallene.

Parkadministrasjonen har ikke klare oppfatninger om hva nedgangen i besøkende skyldes, men har tanker om at årsaken kan ligge i for svak produktutvikling de seinere årene, samt for dårlig servicenivå. Parken har driftsperiode fra 1. juni til 20. august og er avhengig av betydelig sesongarbeidskraft.

Oppgave:
Styret har bestemt at det skal gjennomføres en markedsundersøkelse i parken, og du har av direktør og markedssjef fått i oppdrag å komme med et forslag til hvordan denne undersøkelsen kan gjøres. Det har vært gjennomført en markedsundersøkelse i parken for noen år tilbake, men denne skjedde gjennom bruk av ekstern konsulent.

a) Ta utgangspunkt i forutsetningene ovenfor, formulere eventuelt nødvendige tilleggsforutsetninger, og lag forslag til aktuelle problemstillinger. Forklar deretter hvordan du mener markedsundersøkelsen praktisk kan gjennomføres for å få svar på disse problemstillingene.
b) Forestill deg videre at du har bestemt deg for å gjennomføre en spørreundersøkelse blant besøkende i parken. Det er ønske om å samle inn et større materiale, og svarene skal databehandles. Lag et utkast til hvordan den delen av spørreskjemaet kan se ut som omhandler servicenivået.
c) Tenk deg at undersøkelsen bekrefter mistanken om svakt servicenivå og produktutvikling. Hva vil du foreslå for å bøte på disse forholdene?

eller:

Oppgave 2 (70 %):
Du er tilsatt som markedsansvarlig hos en turoperatør som har spesialisert seg på pensjonistturer med buss fra Norge til Tyskland. Du skal planlegge et nytt turtilbud, der det ellers er gitt følgende forutsetninger:

Turene skal ha et omfang på 10 dager med start og tilbakekomst i Oslo
For å korte ned kjøreturen benyttes ferge tur/retur Oslo-Kiel
Hamburg, Berlin og Rhindalen skal gå inn i reiseruta
Det kulturelle og historiske Tyskland skal stå i høysetet
Nyutdannet norsk reiseleder skal følge med på turen

Oppgave:

a) Avklar aktuell målgruppe for turen.
b) Angi når på året du mener turene bør gjennomføres.
c) Kom med forslag til reiserute og overnattingssteder med passende dagsetapper.
d) Foreslå hvilke attraksjoner som skal besøkes.
e) Forklar hvilke strategier du vil anvende for å gjøre tilbudet kjent i målgruppen. Det er bestemt at pris ikke skal vektlegges i denne strategien.
f) Du har et møte med reiselederen før første avreise for å avklare de siste detaljene. Hva vil du legge vekt på i denne samtalen ?
g) På slutten av rundturen skal det foretas en evaluering av reisen. Lag et forslag til et kort og enkelt evalueringsskjema som turdeltakerne skal svare på.

Begrunn svarene.

Oppgave 3 (30 %):

a) Pris er i mange sammenhenger et kraftig konkurransevirkemiddel. Vis hvordan det på ulike måter kan brukes som et slikt virkemiddel innenfor reiselivet.
b) Tenk deg at du er tilsatt hos Startour for å arbeide med det såkalte Temareiser-konseptet (http://www.tema.startour.no). En dag har du en samtale med sjefen din, og i denne samtalen sier han blant annet følgende:: "I konseptet vårt vektlegger vi produkt framfor pris." Drøft dette utsagnet.

Legg vekt på å dokumentere svarene så godt som mulig gjennom bruk av korrekte kildehenvisninger.

Arbeidet bør ikke ha et omfang på mer enn 15 maskinskrevne sider (skriftstørrelse 12, linjeavstand 1,5). Eventuelle vedlegg kan komme utenom.

Prosenttallene i parentes viser den vektlegginga de to oppgavene vil **få ved evaluering** av svarene.

Lykke til!

NYNORSK

NB! Du skal velje mellom oppgåve 1 og oppgåve 2. Alle skal svare på oppgåve 3.

Oppgåve 1 (70 %):
Føresetnader:
Du er nyleg tilsett som marknadskonsulent i ein tenkt moropark. Moroparken har basert drifta si på segmentet barnefamiliar (vaksne par med barn og ungdom i alderen 5 – 16/17 år). Parken har gjennom ein periode på 15-20 år bygd opp eit produkttilbod bestående av aktivitetar både ute (vannaktivitetar og motoriserte aktivitetar) og inne (eventyrhus, spøkjelseshus, underhalding, spel etc.). Ved å kunne gje tilbod om ein god del aktivitetar innandørs har ein søkt å gjere parken mindre veravhengig enn mange konkurrentar. Med unnatak av nokre av spela betalar dei besøkjande for alle aktivitetstilboda gjennom inngangsbilletten. Matserveringstilboda er varierte.

Røynslene dei siste åra har vist at parken må ha om lag 300.000 gjestingar for å gå i balanse. I fleire år har besøkstalet ligge på rundt 400.000, men dei to siste åra er det redusert til 350.000 og 310.000. Ein er uviss på om dette er ein tendens som vil vare ved. Det har ikkje kome nye konkurrentar i perioden, og andre tilsvarande parkar har ikkje oppleved tilsvarande nedgang i besøkstala.

Parkadministrasjonen har ikkje klåre oppfatningar om kva nedgangen i gjestingane skuldast, men har tankar om at årsaka kan liggje i for svak produktutvikling dei seinare åra, samt for dårleg servicenivå. Parken har driftsperiode frå 1. juni til 20. august og er avhengig av betydeleg sesongarbeidskraft.

Oppgåve:
Styret har bestemt at det skal gjennomførast ei marknadsundersøking i parken, og du har av direktør og marknadssjef fått i oppdrag å kome med eit framlegg til korleis denne undersøkinga kan gjerast. Det har vore gjennomført ei marknadsundersøking i parken for nokre år tilbake, men denne skjedde gjennom bruk av ekstern konsulent.

a) Ta utgangspunkt i føresetnadene ovanfor, formulere eventuelt nødvendige tilleggsføresetnader, og lag framlegg til aktuelle problemstillingar. Forklar deretter korleis du meiner marknadsundersøkinga praktisk kan gjennomførast for å få svar på desse problemstillingane.
b) Tenk deg vidare at du har bestemt deg for å gjennomføre ei spørjeundersøking mellom gjestane i parken. Det er ønskje om å samle inn eit større materiale, og svara skal handsamast gjennom bruk av data. Lag eit utkast til korleis den delen av spørjeskjemaet kan sjå ut som omhandlar servicenivået.
c) Tenk deg at undersøkinga stadfester mistanken om svakt servicenivå og produktutvikling. Kva vil du gjere framlegg om for å bøte på desse tilhøva?

eller:

Oppgåve 2 (70%):
Du er tilsett som marknadsansvarleg hos ein turoperatør som har spesialisert seg på pensjonistturar med buss frå Noreg til Tyskland. Du skal planlegge eit nytt turtilbod, der det elles er gitt følgjande føresetnader:

- Turane skal ha eit omfang på 10 dagar med start og tilbakekomst i Oslo
- For å korte ned køyreturen nyttast ferge tur/retur Oslo-Kiel
  Hamburg, Berlin og Rhindalen skal gå inn i reiseruta
  Det kulturelle og historiske Tyskland skal stå i høgsetet
  Nyutdanna norsk reiseleiar skal følgje med på turen

Oppgåve:

a) Avklar aktuell målgruppe for turen.
b) Oppgje når på året du meiner turane bør gjennomførast.
c) Kom med framlegg til reiserute og overnattingsstader med passande dagsetappar.
d) Gjer framlegg om kva attraksjonar som skal gjestast.
e) Forklar kva strategiar du vil nytte for å gjere tilbodet kjent i målgruppa. Det er bestemt at pris ikkje skal vektleggast i denne strategien.
f) Du har eit møte med reiseleiaren før første avreise for å avklare dei siste detaljane. Kva vil du leggje vekt på i denne samtala?
g) På slutten av rundturen skal det gjerast ei evaluering av reisa. Lag eit framlegg til eit kort og enkelt evalueringsskjema som turdeltakarane skal svare på.

Begrunn svara.

Oppgåve 3 (30 %):

a) Pris er i mange samanhengar eit kraftig konkurranseverkemiddel. Vis korleis det på ulike måtar kan brukast som eit slikt verkemiddel innanfor reiselivet.
b) Tenk deg at du er tilsett hos Startour for å arbeide med det såkalla Temareiserkonseptet (http://www.tema.startour.no). Ein dag har du ei samtale med sjefen din, og i denne samtala seier han mellom anna følgjande: "I konseptet vårt vektlegger vi produkt framfor pris." Drøft denne utsegna.

Legg vekt på å dokumentere svara så godt som mogleg gjennom bruk av korrekte kjeldetilvisingar.

Arbeidet bør ikkje ha eit omfang på meir enn 15 maskinskrivne sider (skriftstorleik 12, linjeavstand 1,5). Eventuelle vedlegg kan kome utanom.

Prosenttala i parentes viser den vektlegginga dei to oppgåvene vil få ved evaluering av svara.

Lykke til!