



EMNEBESKRIVELSE

SRM2100 Sales and Revenue Management

1. Studium/studier	Bachelor i Hotelledelse Bachelor i Reiselivsledelse
2. Studieår/semester	2.studieår - 4.semester
3. Studiepoeng	30
4. Emneansvarlig	Høyskolelærer Henning Friberg
5. Antall timer	150 timer
6. Forkunnskaper	Generell studiekompetanse.
7. Læringsmål	<p>Kunnskapsmål</p> <p>Emnet skal gi studentene innsikt og forståelse i hvordan salg og Revenue Management er, og hvordan dette kan anvendes i hotell- og reiselivsnæringen.</p> <p>Det er et overordnet mål at studentene har kunnskap om hvordan salg og Revenue Management kan påvirke den økonomiske utviklingen til hotell- og reiselivsbedrifter.</p> <p>Ferdighetsmål</p> <p>Studentene skal etter endt kurs være i stand til å planlegge, målsette og gjennomføre salgsaktiviteter, forstå hvordan Revenue Management fungerer i hotell- eller reiselivsbedrifter samt besitte grunnleggende kunnskap om salgsledelse.</p> <p>Holdningsmål</p> <p>Studentene skal etter avsluttet emne være seg bevisst det etiske ansvaret som utøvelse av salgsledelse og Revenue Management medfører, og opptre som en bevisst og ansvarsfull aktør når tillærte teknikker og metoder benyttes ovenfor medarbeidere og forbrukere. De skal tilegne seg respekt for forbrukernes innvendinger og reaksjoner på dynamisk prising.</p>
8. Innhold	<p>Emnet er delt opp i to hovedområder:</p> <ul style="list-style-type: none">• Salg og salgsledelse• Revenue Management

	<p>Salg og salgsledelse omhandler:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kjøpsadferd i forbrukermarkedet, det private industrielle markedet og i det offentlige markedet • Sammenhengen mellom markedsføring og salg • Sentrale suksessfaktorer for ett vellykket salgsarbeid • Organisering av salgsarbeid • Salgsprosessen og salgsteknikker • Juridiske forhold knyttet til salg • Rekruttering og utvelgelse • Motivasjon og trening • Organisering av salg • Budsjettering og prognoser • Key Account Management <p>Revenue Management omhandler:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revenue Management-prinsipper og modeller • Organisering av Revenue Management avdelingen. • Ansvars- og myndighetsområder til Revenue Manager • Implementering av Revenue Management • Case-studier fra hotell- og reiselivsbransjen • Kvantitetsbasert Revenue Management • Kapasitetskontroll, modeller og metoder • Strategisk prising, teori og modeller • Dynamisk prising • Kundens adferdsmønstre og respons. Markedsrespons i forhold til innføringen av Revenue Management • Kundens innvendinger – priselastisitet
9. Gjennomføring	Den timeplanlagte undervisningen legges opp med forelesninger og diskusjoner i klassen. Studentene skal i løpet av emnet gjennomføre to prosjektoppgaver som også presenteres i klassen.
10. Vurdering	To deleksamener i form av prosjektoppgaver som hver teller 20 % av karakteren i emnet. Prosjektoppgavene gjennomføres i grupper på inntil tre studenter.

	<p>Veiledning ved prosjektoppgaver bookes på lister håndtert av emneansvarlig.</p> <p>Slutteksamen som er en individuell 3 timers skriftlig eksamen som teller 60 % av karakteren i emnet. Spørsmål vil kunne bli trukket fra hele pensum. Studenten skal selvstendig kunne presentere og drøfte sentral teori fra hele pensum.</p>
11. Pensumlitteratur	<p>Capon, Noel. 2001. <i>Key Account Management and Planning. The comprehensive handbook for managing your company's most important strategic asset.</i> New York: The Free Press, Simon & Schuster, Inc. ISBN: 9781451624236. Sider: 480. Pris: ca. 230,-</p> <p>Ingold, Anthony, Ian Yeoman og Una McMahon-Beattie, red. 2001. <i>Yield management. Strategies for the service industry.</i> 2. utg. London:Continuum. ISBN: 9780826448255. Sider: 368. Pris: ca. 460,-</p> <p>Jobber, David og Geoffrey A. Lancaster. 2009. <i>Selling and sales management.</i> 8. utg. Harlow : Prentice Hall/Financial Times. ISBN: 9780273720652. Sider: 568. Pris: ca. 410,-</p> <p>Nagle, Thomas T. og John P. Hogan. 2010. <i>The strategy and tactics of pricing: A guide to growing more profitably.</i> 5. utg. Upper Saddle River, N.J.: Pearson/Prentice Hall. ISBN: 9780132546133. Sider: 352. Pris: 540,-</p> <p>Tranter, Kimberly A., Trevor Stuart-Hill og Juston Parker. <i>Introduction to revenue management for the hospitality industry: Principles and practices for the real world.</i> Pearson Education. ISBN: 9780131885899. Sider: 352. Pris: 529,-</p>
12. Anbefalt litteratur	<p>Johnston, Mark W. og Greg W. Marshall. 2009. <i>Churchill/Ford/Walker's sales force management.</i> New York: McGraw-Hill Irwin. ISBN: 9780071220910.</p>