



GJELDER FOR STUDIEÅRET 2006/2007

GRA 6419 Service Marketing

Studium

Master of Science in Business and Economics, Master of Science in Business and Economics (Marketing), Master of Science in Management, Master of Science in Marketing (Marketing), Specialization Course

Kursansvarlig

Tor W Andreassen

Institutt

Markedsføring

Semester

Se studieplan for aktuelt studium

Studiepoeng

6

Mål

Forkunnskaper

Obligatorisk litteratur

Bøker:

Zeithaml, Valarie A., Mary Jo Bitner and Dwayne D. Gremler.. Services marketing: integrating customer focus across the firm. 4th ad.. Boston, Mass.: McGraw-Hill

Artikler:

Course pack with selected articles and cases

Anbefalt litteratur

Bøker:

Oliver, Richard, L. 1997. Satisfaction: a behavioral perspective on the consumer. Boston, Mass.: Irwin/McGraw-Hill

Emneoversikt

Dataverktøy

Gjennomføring

Eksamen

Eksamenskode(r)

Hjelpemidler til eksamen

Kontinuasjon

