



GJELDER FOR STUDIEÅRET 2007/2008

## GRA 6419 Service Marketing

### Studium

Master i markedsføring - Sivilmarkedsfører, Master i økonomi og ledelse - Siviløkonom, Master i økonomi og ledelse - Siviløkonom (Marketing), Specialization Course

### Kursansvarlig

Line L Olsen

### Institutt

Markedsføring

### Semester

Se studieplan for aktuelt studium

### Studiepoeng

6

### Undervisningsspråk

Engelsk

### Mål

### Forkunnskaper

### Obligatorisk litteratur

#### Bøker:

Zeithaml, Valarie A., Mary Jo Bitner and Dwayne D. Gremler.. 2006. Services marketing: integrating customer focus across the firm. 4th ed. 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

