



GRA 6419 Service Marketing

Studium

Master i strategisk markedsføringsledelse, Master i økonomi og ledelse - Siviløkonom, Master i økonomi og ledelse - Siviløkonom (Marketing), Specialization Course

Kursansvarlig

Line Lervik-Olsen

Institutt

Institutt for markedsføring

Semester

Se studieplan for aktuelt studium

Studiepoeng

6

Undervisningsspråk

Engelsk

Innledning

The course description is available in English only, please see the English course description

Læringsmål

Forkunnskaper

Bachelorgrad som kvalifiserer til opptak til studiet. I tillegg kan kurs i andre, tredje og/eller fjerde semester ha egne forkunnskapskrav og gå ut ifra at studenter har fulgt normal studieplan. For studenter på utveksling eller i gradssamarbeid vil tilsvarende kurs bli godkjent.

Obligatorisk litteratur

Artikkelsamling:

Articles will be selected from journals like the Journal of Service Research, Journal of Marketing, Journal of Service Management, etc. In addition students need to acquire a set of cases.

Annet:

During the course there may be hand-outs and other material on additional topics relevant for the course and the examination.

In addition students need to acquire a set of cases.

Anbefalt litteratur

Bøker:

Wilson, Alan ... [et al.]. 2012. Services marketing : integrating customer focus across the firm. 2nd European ed. McGraw-Hill

Emneoversikt

Dataverktøy

Læreprosess og tidsbruk

Eksamen

Vurderingsform	Vekting	Gruppestørrelse

Eksamenskode(r)

Hjelpemidler til eksamen

Under punktet eksamensinformasjon i studiehåndboken på web, @bi, finnes det definisjoner av hjelpemidler ved skriftlig skoleeksamen. Legg særlig merke til bruk av kalkulator og ordbok.

Kontinuasjon

Kontinuasjon avholdes ved neste ordinære eksamen. Dersom det er devalueringer i kurset, og devalueringene har separate eksamenskoder kan hver av disse deksamene kontinuere i. Ved én eksamenskode må hele kurset tas på nytt dersom man ønsker å kontinuere. Ved kontinuasjonseksamen vil det påløpe kontinuasjonsavgift. Vær oppmerksom på at du må kontinuere i den siste versjon av kurset med oppdatert pensumlitteratur og eksamenform. Studenten må gjøre seg kjent med nyeste versjon av kursbeskrivelsen.

Tilleggsinformasjon

Akademisk redelighet. Tillit og redelighet er avgjørende for all akademisk virksomhet. Å vise akademisk redelighet er faglige ansattes og studenters ansvar, og prinsippene er nedfelt i BIs regelverk. Notater, oppgaver eller personlige konsultasjoner basert på tidligere semesters arbeid må ikke benyttes. Alle oppgaver som leveres inn kan bli skannet for plagiering gjennom Ephorus i It's learning. Brudd på regelverket vil håndteres i henhold til BIs Forskrift om studier og eksamen. Ta kontakt dersom du har spørsmål om prinsippene for akademisk redelighet. Alle kurs ved BI benytter læringsplattform tilknyttet kursgjennomføringen. For tiden er BIs læringsplattform It's Learning. Det forventes at alle studenter benytter It's learning i kursgjennomføringen.