



# FME3530 Tjänstemarknadsföreläsning 7,5 hp

Service Marketing

När kurs inte längre ges har student möjlighet att examineras under ytterligare två läsår.

## Fastställande

Kursplan för FME3530 gäller från och med VT19

## Betygsskala

P, F

## Utbildningsnivå

Forskarnivå

## Särskild behörighet

Doktorander

## Undervisningsspråk

Undervisningsspråk anges i kurstillfällesinformationen i kurs- och programkatalogen.

## Lärandemål

Efter avslutad kurs ska studenten:

1. ha bemästrat minst tre klassiska artiklar från litteratur inom tjänstemarknadsföreläsning och grundligt gått igenom ett antal andra.

2. ha lärt sig och använt några av de grundläggande aspekterna när det gäller att lära ut fallstudier inom tjänstemarknadsföringsått färdigheterna kan utvecklas och övas.
3. ha påbörjat en publicerbar artikel om en aspekt av tjänstemarknadsföring.

## Kursinnehåll

Det har debatterats om marknadsföring av service skiljer sig från eller är ungefär samma sak som marknadsföring av varor. Det finns de som håller fast vid att tjänstemarknadsföring är annorlunda och svårare eftersom service har vissa drag som varor inte har. Andra menar att kunder i grunden inte köper varor eller tjänster utan försöker lösa sina problem och fylla sina behov, vilket medför att debatten är meningslös för marknadsförare. Kursen utgår från att båda argumenten har värdefulla poänger och att man kan lära sig mycket inom strategisk marknadsföring genom att förstå båda synsätten. Den ger också en djupare förståelse för service genom att se upplevelser som den nya ekonomiska genren och utforskar några aspekter av hur man marknadsför upplevelser.

## Examination

- INL1 - Inlämningsuppgift, 7,5 hp, betygsskala: P, F

Examinator beslutar, baserat på rekommendation från KTH:s handläggare av stöd till studenter med funktionsnedsättning, om eventuell anpassad examination för studenter med dokumenterad, varaktig funktionsnedsättning.

Examinator får medge annan examinationsform vid omexamination av enstaka studenter.

## Etiskt förhållningssätt

- Vid grupparbete har alla i gruppen ansvar för gruppens arbete.
- Vid examination ska varje student ärligt redovisa hjälp som erhållits och källor som använts.
- Vid muntlig examination ska varje student kunna redogöra för hela uppgiften och hela lösningen.