

Litteraturliste

Bøker:

- Tor Wallin Andreassen. 2006. *Serviceledelse*. Oslo: Gyldendal Norsk Forlag AS.
- Andreassen, Tor Wallin og Fred Selnes. 2002. *Serviceheltene*. Nesbyen: Stølen Media AS.
- Jacobsen, Dag Ingvar og Jan Thorsvik. 2007. *Hvordan organisasjoner fungerer*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Sigurd Villads Troye. 1999. *Marketing: forventninger, tilfredshet og kvalitet*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Gripsrud, Geir, Ulf Henning Olsson og Ragnhild Silkoset. 2008. *Metode og dataanalyse*. Kristiansand: Høyskoleforlaget AS.
- Troye, Sigurd Villads og Kjell Grønhaug. 2009. *Utredningsmetodikk*. Oslo: Tano Aschehoug.
- Sending, Aage og Tor Tangnes. 2003. *Driftsregnskap og budsjettering*. Bergen: Fagbokforlaget.

Tidsskriftartikler:

- Rajiv Joshi. 2007. Internal Marketing in Service Organizations: Need for Reorientation. *The Icfai Journal of Service Marketing*, 5 (4): 28-29
- Hartline, Maxham III og McKee 2000. Corridors of Influence in the Dissemination of Customer-Oriented Strategy to Customer Contact Service Employees. *Journal of Marketing Apr*, 64 (2): 36

Elektroniske kilder:

- Britannia Hotel. 2010. <http://www.britannia.no/om/>. (Hentet 22.januar 2010)
- Britannia Hotel. 2010. <http://www.britannia.no/content.ap?thisId=1161153056>. (Hentet 22.januar 2010)
- EzineArticles. 2010. <http://ezinearticles.com/?The-Importance-of-Human-Resources-Management-For-Hotels&id=2019928>. (Hentet 12.februar 2010)
- 2010. Santa Ana College. <http://www.sacbusiness.org/marketing/john%20materials/Bus%20120/herzberg.pdf>. (Hentet 6.mars 2010)

- Høgskolen Stord/Haugesund. 2010.
http://stud.hsh.no/home/127865/Gruppeoppgave_om_trivsel.doc. (Hentet 20.mars 2010)
- Contractor Talk. 2010. <http://www.contractortalk.com/id/articles/7/1/What-Does-Customer-Oriented-Mean/Page1.html>. (Hentet 20.mars 2010)
- Universitetet i Oslo. 2010.
<http://www.uio.no/studier/emner/hf/imk/MEVIT1310/v05/lysark/Metode1.pdf>. (Hentet 7.april 2010)
- Høgskolen i Oslo. 2010. www.su.hio.no/sufag/forelesninger/kval_kvant.ppt. (Hentet 15.april 2010)

Annet:

- Forelesningsfoil, utdelt av Arve Pettersen: 12.01.2010