

**Litteraturlista för KSMA11, Service Management:  
Introduktion till service management och tjänstevetenskap  
gällande från och med höstterminen 2014**

Litteraturlistan är fastställd av Styrelsen för institutionen för service management och tjänstevetenskap 2014-05-20 att gälla från och med 2014-08-01

---

Se bilaga.

## **Litteraturlista för Service Management: Introduktion till service management och tjänstevetenskap, 15 hp (KSMA11)**

Litteraturlistan är fastställd av styrelsen för Institutionen för service management 2010-04-28, reviderad av styrelsen för institutionen för service management och tjänstevetenskap senast 2014-05-20.

Litteraturlistan börjar gälla 2014-08-01.

- Bjereld, Ulf, Demker, Marie & Hinnfors, Jonas. (2009). *Varför vetenskap? Om vikten av problem och teori i forskningsprocessen*. Lund: Studentlitteratur [165 sidor, ISBN 9789144054759]
- Grönroos, Christian. (2007). *Service management and marketing: Customer management in service competition*. Chichester: Wiley. 3rd ed. [483 sidor, ISBN 0-470-02862-9] eller Grönroos, Christian. (2008). *Service management och marknadsföring*. Malmö: Liber. [440 sidor, ISBN 978-91-47-08861-4]
- Olsson, Jan & Skärvad, Per-Hugo. (2007). *Företagsekonomi – en introduktion*. Stockholm: Liber [224 sidor, ISBN 978-91-47-08614-6]
- Westrup, Ulrika, Eldh, Christer & Sjöbäck, Karin. (2008). *Skrivhandboken*. Lund: Inst för Service Management, Lunds universitet. [96 sidor, ISBN 91-631-6705-0]
- Wilhelmsson, Elisabet. (2007/2011) *Studiepraktikan: Om att läsa och skriva i högre utbildningar*. Stockholm: Liber. [62 sidor, ISBN 978-91-47-09100-4]

Ca 600 sidor tillkommer som behandlar texter med perspektiv i service management, exempel på sammanfattningar och analys av vetenskapliga texter, praktikfall och övningsuppgifter. I detta ingår att studenten väljer en artikel från en vetenskaplig tidskrift för att lösa praktikfallet.

Totalt antal sidor: ca 1600 sidor