

Litteraturlista för KSMB31, Organisering och marknadsföring av serviceverksamheter gällande från och med höstterminen 2015

Litteraturlistan är fastställd av Styrelsen för institutionen för service
management och tjänstevetenskap 2015-06-11 att gälla från och med 2015-
08-01

Se bilaga.

Litteraturlista för Organisering och marknadsföring av serviceverksamheter, 15 hp (KSMB31)

Litteraturlistan är fastställd av styrelsen för institutionen för service management och tjänstevetenskap 2015-05-19, reviderad 2015-06-11.

Litteraturlistan börjar gälla 2015-08-01.

- Alvehus, Johan & Jensen, Tommy (2015). *Organisation*. Lund: Studentlitteratur. [385 sidor, ISBN 978-1-44-08604-0]
- Boje, David (1995). Stories of the Storytelling Organization: A postmodern analysis of Disney as "Tamara-Land". *Academy of Management Journal* 38(4): 997-1035.
- Fineman, Stephen; Gabriel, Yannis & Sims, David (2010). *Organizing & organizations*. Fourth Edition. London: Sage. [512 sidor, ISBN 9781848600867]
- Kinni, Theodore & Disney Institute (2011). *Be Our Guest. Perfecting the Art of Customer Service*. New York: Disney Editions. [208 sidor, ISBN 978-1-4231-4584-4].
- Parment, Anders (20015). *Marknadsföring - kort och gott*. Stockholm: Liber. [220 sidor, ISBN 978-91-47-11225-8]
- Ryan, J. Michael (2005). Book Review: The Disneyization of Society. *Journal of Consumer Culture* 5(2): 266-269.
- Wilson, Alan; Zeithaml, Valarie A.; Bitner, Mary Jo & Gremler, Dwayne D. (2012). *Services Marketing. Integrating Customer Focus Across the Firm*. Second European Edition. Berkshire: McGraw-Hill. [559 sidor; ISBN 978-0-07-7131715]
- Van Maanen, John (1991). The Smile Factory: Work at Disneyland. I: P. Frost, et al (red.) *Reframing Organizational Culture* (58-76). Newbury Park, CA: Sage.

Utöver nämnd litteratur tillkommer artiklar på ca 60 sidor rörande projektarbetet.

Totalt antal sidor: 2000