



## **Litteraturlista för SEMA11, Grundkurs i service management gällande från och med höstterminen 2026**

**Litteraturlistan är fastställd av Styrelsen för institutionen för tjänstvetenskap  
2026-05-13 att gälla från och med 2026-05-13**

---

Se bilaga.

## Litteraturlista för Grundkurs i service management (SEMA11), 30 hp

Litteraturlistan är fastställd av styrelsen för institutionen för service management och tjänstevetenskap 2021-04-14, senast reviderad 2026-05-13.

Litteraturlistan börjar gälla 2026-05-13

Högskolan i Borås (senaste upplagan). Guide till Harvardssystemet. Borås: Högskolan i Borås. [51 sid.]. <https://www.hb.se/biblioteket/akademiskt-sprak/referera-till-kallor/guide-till-harvardssystemet/>

### Delkurs 1: Service management och tjänstelogik (7.5 hp)

Arsenovic, Jasenko, Edvardsson, Bo & Tronvoll, Bård (2025). *A little bit of that human touch: avoid and recover service failure*. I Witell, Lars (red.), *Service innovation and management: digitalization, service infusion and customer experience*, s. 101-111.

Edvardsson, Bo & Tronvoll, Bård (2025). *Service management: evolution and moving forward*. I Witell, Lars (red.), *Service innovation and management: digitalization, service infusion and customer experience*, s. 15-32.

Grönroos, Christian. (2021). *Tjänstefiering. I kundens ögon är alla företag tjänsteleverantörer*. Stockholm: Volante. [231 sid. ISBN 9789179651275]

Heide, Mats & Svingstedt, Anette. (2023). *Strategiskt lyssnande – Så blir chefer, medarbetare och organisationer bättre på att lyssna*. Stockholm: Liber. [170 sid. ISBN 47-13242-9 och 47-14347-4]

Pilawa, Joanna, Witell, Lars & Kristensson, Per (2025). *Service innovation in the eyes of customers: The Swedish innovation index*. I Witell, Lars (red.), *Service innovation and management: digitalization, service infusion and customer experience*, s.143-154.

Samuelsson, Peter, Witell, Lars, Gottfridsson, Patrik & Elg, Mattias (2025). *Service innovation in healthcare: service today versus service tomorrow*. I Witell, Lars (red.), *Service innovation and management: digitalization, service infusion and customer experience*, s. 173-184.

Skålén, Per (2016). *Tjänstelogik*. Lund: Studentlitteratur. [138 sid. ISBN 9789144107608]

Tronvoll, Bård & Edvardsson, Bo (2025). *Service management through service platforms and digitalization*. I Witell, Lars (red.), *Service innovation and management: digitalization, service infusion and customer experience*, s. 33-44.

Totalt antal sidor: ca 600

## **Delkurs 2: Marknadsföring (7.5 hp)**

- Parment, Anders (2022). *Kort om marknadsföring*. Andra upplagan. Lund: Studentlitteratur. [373 s. ISBN 978-91-44-15429-9]
- Patel, Runa & Davidsson, Bo (2019). *Forskningsmetodikens grunder: Att planera, genomföra och rapportera en undersökning*. Lund: Studentlitteratur. [184 s. ISBN 9789144126050]
- Sundström, Malin (2024). *Strategisk marknadsföring: Navigera med framgång*. Lund: Studentlitteratur. [272 s. ISBN 9789144179346]

Totalt antal sidor: ca 830

### Delkurs 3: Konsumtion i tjänstesamhället (7.5 hp)

- Aldridge, Alan (2003). *Consumption*. Cambridge, UK: Polity. [sid. 15-22, ISBN 0-7456-2529-0]
- Bengtsson, Anders & Östberg, Jacob (2011 eller senare). *Märken och människor: Om marknadssymboler som kulturella resurser*. Lund: Studentlitteratur. [163 sid. ISBN 978-91-44-05960-0]
- Bjurström, Erling, Fornäs, Johan & Ganetz, Hillevi (2000). *Det kommunikativa handlandet. Kulturella perspektiv på medier och konsumtion*. [sid. 18-41. ISBN 9157803463]
- Campbell, Colin (2005). The Craft Consumer: Culture, craft and consumption in a postmodern society. *Journal of Consumer Culture*, 5(1), 23-42. Doi.org/10.1177/1469540505049843
- Cronin, James M., Mary B. McCarthy & Alan M. Collins (2014). Covert distinction: how hipsters practice food- based resistance strategies in the production of identity. *Consumption Markets & Culture*, 17(1), 2–28. Doi:10.1080/10253866.2012.678785
- Edling, Christofer & Liljeros, Fredrik. (red.). (2010 eller senare). *Ett delat samhälle: makt, intersektionalitet och social skiktning*. Malmö: Liber. [184 sid. ISBN: 978-91-47-09042-6]
- Giddens, Anthony (2003). *Sociologi*. Lund: Studentlitteratur. [sid. 37-44. ISBN 9144041233]
- Husz, Orsi & Lagerkvist, Amanda (2001). *Konsumtionens motsägelser*. I Alex, Peder & Söderberg, Johan (red.), *Förbjudna njutningar*. Stockholm: Ekonomisk-historiska institutionen. Stockholms universitet. [ca 25 s. ISBN 91-972674-8-1]
- Johansson, Thomas & Miegel, Fredrik (2002). *Kultursociologi*. Lund: Studentlitteratur. [Utdrag s. 202-216. ISBN 9144473311]
- Lindgren, Simon (2015). *Sociologi 2.0: samhällsteori och samtidskultur*, 2. uppl. Malmö: Gleerups Utbildning. [Utdrag s. 49-55, 203-206. ISBN: 9789140688170]
- Löfren, Orvar (1996). Konsumtion som vardaglig praktik och ideologiskt slagfält. *Socialvetenskaplig tidskrift* nr 1-2, s. 116-127.
- Nordmark, Sofia (2022). *Pierre Bourdieu*. I Gottzén, Lucas & Lögdlund, Ulrik (red.), *Sociologins teoretiker*. Andra upplagan Malmö: Gleerups. [Utdrag s. 231-239. ISBN: 9789151107325]
- Pietrykowski, Bruce (2004). You Are What You Eat: The Social Economy of the Slow Food Movement. *Review of Social Economy*. Vol LXII(3), 307-321. Doi: 10.1080/0034676042000253927
- Soneryd, Linda & Ugglå, Ylva (2011). *(O)möjliga livsstilar. Samhällsvetenskapliga perspektiv på individualiserat miljöansvar*. Lund: Studentlitteratur. [112 s. ISBN 978-91-44-07103-9]
- Wästerfors, David (2018). *Om akademiskt hantverk*. I Sjöholm, Carina & Jerneck, Magnus (red.), *Är det någon konst att vara akademiker?* Lunds universitet. [Utdrag s. 27-32. ISBN 9789177537076]
- Östberg, Jacob & Kaijser, Lars (2010). *Konsumtion*. Malmö: Liber. [125 s. ISBN 978-91-47-08874-4]

Totalt antal sidor: cirka 690

## Delkurs 4a: Inriktningskurs hälsa (7.5 hp)

- Björk, Lisa & Furåker, Bengt (red.). (2025). *Arbetslivet*. Lund: Studentlitteratur. [520 s. ISBN 9789144193281]
- Brailey, C. D., & Slatton, B. C. (2019). Women, Work, and Inequality in the US: Revising the Second Shift. *Journal of Sociology*, 7(1), 29-35. <https://doi.org/10.15640/jssw.v7n1a4>
- Kelliher, Clare, Richardson, Julia & Boiarintseva, Galina (2019). All of work? All of life? Reconceptualising work-life balance for the 21st century. *Human Resource Management Journal*, 29(2), s. 97-112. Doi: 10.1111/1748-8583.12215
- Korp, Peter (2016). *Vad är hälsopromotion*. Lund: Studentlitteratur [168 s. 9789144093710]
- Loodin, Henrik (2014). *Hälsa på arbetsplatsen. Från arbetare vid det löpande bandet till medarbetare på löpbandet*. I Loodin, Henrik & Nordgren, Lars (red.), *Health management. Att leda hälsoverksamheter med service i fokus*. Stockholm: Sanoma utbildning, s. 65-91.
- Loodin, Henrik (2018). *Välfärdskontraktets funktion på en kvasimarknad-exemplet hälso-och sjukvården*. I Nordgren, Lars & Hansson, Kristofer (red.), *Health Management. Vinst, värde och kvalitet i hälso- och sjukvård*. Stockholm: Sanoma utbildning, s. 65-85.
- Lundberg, Kristian (2016). *Yarden: En berättelse*. Stockholm: Bladh by Bladh. [255 s. ISBN 9789187371967]
- Shatil, Sharron (2020). Managerialism-a social order on the rise. *Critical Sociology*, 46(7-8), s. 1189-1206. <https://doi.org/10.1177/0896920520911>

Totalt antal sidor: ca 1 030

## Delkurs 4b: Inriktningskurs retail (7.5 hp)

- Edelman, David C. & Singer, Marc (2015). Competing on Customer Journeys. *Harvard Business Review*, 93(11), s. 88-100.
- Fuentes, Christian & Johan, Hagberg (2013). Socio-cultural retailing: what can retail marketing learn from this interdisciplinary field?. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 5 (3), s. 290-308. <https://doi.org/10.1108/IJQSS-10-2012-0018>
- Gauri, Dinesk K., Jindal, Rupinder P., Ratchford, Brian, Foz, Edward, Bhatnagar, Amit, Pandey, Aashish, Navallo, Jonathan R., Fogarty, John, Carr, Stephen & Howerton, Eric (2021). Evolution of retail formats: Past, present, and future. *Journal of Retailing*, 97(1), s. 42-61 <https://doi.org/10.1016/j.jretai.2020.11.002>
- Grewal, Dhruv & Levy, Michael. (2007). Retailing research: Past, present, and future. *Journal of Retailing*, 83 (4), s. 447-464. <https://doi.org/10.1016/j.jretai.2007.09.003>
- Hagberg, Johan. & Jonsson, Anna (2016). *Handelns digitalisering. Undran inför framtidens affärer*. Lund: Studentlitteratur. [160 s. ISBN 9789144116808]
- Hultman, Jens, Johansson, Ulf, Wispeler, Aylin, & Wolf, Leonie. (2017). Exploring store format development and its influence on store image and store clientele - the case of IKEA's development of an inner-city store format, *The International Review of Retail, Distribution and Consumer Research*, 27(3), s. 227-240. <https://doi.org/10.1080/09593969.2017.1314867>
- Münster M.B., Sönnichsen S.D. & Clement J. (2022). Retail design in the transition to circular economy: A study of barriers and drivers. *Journal of Cleaner Production* 362: 132310. <https://doi.org/10.1016/j.clepro.2022.132310>
- Myerson, Paul (2021). *Omni-Channel Retail and the Supply Chain. Working Together for a Competitive Advantage*. Abingdon, Oxon: Routledge. [Utdrag ca 30 sid. ISBN 9780367641979]
- Regasse, Ghita (2026). How e-commerce adoption reshapes Scandinavian retail organisations: Employment intensity, enterprise density, and labour productivity, *Journal of Retailing and Consumer Services*, 90, 104727.
- Sharma, Neha & Dutta, Nirankush (2023). Omnichannel retailing: exploring future research avenues in retail marketing and distribution management, *International Journal of Retail & Distribution Management*, 51(7), s. 894-919. <https://doi.org/10.1108/IJRDM-05-2022-0166>
- Stobart, Jon & Howard, Vicki (red.). (2018). *The Routledge Companion to the History of Retailing*. London: Routledge. [Utdrag ca 200 sid. ISBN 9781315560854]
- Svensk Handel (2025). *Läget i handeln 2025: 2025 års rapport om branschens ekonomiska utveckling*. Stockholm: Svensk Handel.
- Thufvesson, Ola (2009). *Platsutveckling*. Lunds universitet och Helsingborgs stad. [143 s. ISBN 978-91-85663-03-3]
- Tölg, Réka (2025). *The (im)possibilities of circular consumption: Producing and performing circular clothing consumption in retail and household settings*. Avhandling. Lund: Lunds universitet.
- Tölg, Réka (2024). Selling of care offerings and the ethicalisation of consumption”, *Marketing Theory*, s. 1-21. <https://doi.org/10.1177/14705931241279273>
- Vadakkappatt, Gautham G., Karen Page Winterich, Vikas Mittal, Walter Zinn, Lauren Beitelspacher, John Aloysius, Jessica Ginger & Julie Reilman (2021). Sustainable Retailing. *Journal of Retailing*, 97 (1), s. 62–80. <https://doi.org/10.1016/j.jretai.2020.10.008>.
- Vadrucio, Roberta, Seghezzi, Arianna, & Tumino, Angela (2024). Smart technologies for retailing: who, what, where and why. *International Journal of Retail & Distribution Management*, 52(13), s. 79-102. <https://doi.org/10.1108/IJRDM-06-2023-0408>
- Zhang, Ershen, Wang, Guoen, Hu, Pengliang, Zhou, Yajuan. (2026). Spatial evolution and influencing factors of new retail supply chain networks: Freshippo case study, *International Journal of Production Economics*, 294, 109884.

## Delkurs 4c: Inriktningskurs turism och hotell (7.5 hp)

- Ashworth, G. J. (2014). Heritage and Economic Development: Selling the Unsellable. *Heritage & Society*, 7(1), s. 3-17. <https://doi.org/10.1179/2159032X14Z.00000000015>
- Bond, Nigel & Falk, Johan (2013): Tourism and identity-related motivations: Why am I here (and not there)? *International Journal of Tourism Research*, 15, s. 430-442. Doi 10:1002/jtr.1886
- Cooper, Chris. (2022). *Essentials of Tourism*. London: Sage Publications ltd. [Utdrag ca. 200 s. ISBN 9789170613029]
- Duncan, Tara (2019). *Om mobilitet och turismens geografier*. I Wall Reinius, Susanna & Heldt Cassel, Susanna (red.), *Turismen och resandets utmaningar*. Ymer årg. 139, s. 119-134.
- Eldh, Christer & Nilsson, Fredrik (2019). *Fika, hygge and hospitality: the cultural complexity of service organisation in the Öresund region*. Göteborg: Makadam förlag & bokproduktion AB. [utdrag ca. 90 sid. ISBN 9789170613029]
- Eskilsson, Lena & Högdahl, Elisabeth (2009). Cultural heritage across borders? – Framing and challenging the Snapphane story in Southern Sweden. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*. 9(1): s. 65-80. <https://doi.org/10.1080/15022250902761454>
- Larsen, Jonas (2024). *The Tourist Gaze 1.0, 2.0, 3.0 and 4.0*. I Hall, C. Michael (red.), *The Wiley Blackwell Companion to Tourism*. 2 uppl. Hoboken: Wiley Blackwell, s. 245-258.
- Margaryan, Lusine & Fredman, Peter (2017). Bridging outdoor recreation and nature-based tourism in a commercial context: Insights from the Swedish service providers. *Journal of Outdoor Recreation and Tourism*, 17, s. 84-92. <https://doi.org/10.1016/j.jort.2017.01.003>
- Nilsson, Jan Henrik (2016). *Hotellens och krogarnas framväxt. Ett kulturgeografiskt perspektiv*. Örebro: Örebro universitet [130 s. ISBN 978-91-87789-04-5]
- Sjöholm, Carina (2014). Jakten på regional tillväxt. *Nordisk kulturpolitisk tidskrift*, 16(02), s. 316-339. <https://doi.org/10.18261/ISSN2000-8325-2013-02-08>
- Syssner, Josefina (red). (2011). *Perspektiv på turism och resande*. Lund: Studentlitteratur. [303 s. ISBN 9789144070384]
- Wang, Ning (1999). Rethinking authenticity in tourism experience. *Annals of Tourism Research* 26(2), s. 349-370. [https://doi.org/10.1016/S0160-7383\(98\)00103-0](https://doi.org/10.1016/S0160-7383(98)00103-0)

Totalt antal sidor: ca. 890