

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 2015-05-19 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

Litteraturlistan börjar gälla 2015-08-01.

Alvehus, Johan & Jensen, Tommy (2015). *Organisation*. Lund: Studentlitteratur. ca 400 sidor. (Boken kommer sommaren 2015)

Bruzeliuss, Lars H & Skärvard, Per-Hugo (2011). *Integrerad organisationslära*. Lund: Studentlitteratur. [480 sidor, ISBN 9789144071091]

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].(Material till projektarbete)

Parment, Anders (20015). *Marknadsföring - kort och gott*. Stockholm: Liber.[220 sidor, ISBN 978-91-47-11225-8]

Wilson, Alan et al (2012). Services Marketing. *Integrating Customer Focus Across the Firm*. Berkshire: McGraw-Hill. Second European Edition. [559 sidor; ISBN-13 978-0-07- 7131715 ISBN -10 0-07-713171-1]

Artiklar omfattande ca 100 sidor tillkommer på moment ett respektive två på kursen. Utöver nämnd litteratur tillkommer artiklar ca på ca 100 sidor rörande projektarbetet.

Totalt antal sidor: ca 2000