

Litteraturlista för KSMB11, Introduktion till service management gällande från och med höstterminen 2015

Litteraturlistan är fastställd av Styrelsen för institutionen för service
management och tjänstvetenskap 2015-05-19 att gälla från och med 2015-
08-01

Se bilaga.

Litteraturlista för Introduktion till service management, 15 hp (KSMB11)

Litteraturlistan är fastställd av styrelsen för institutionen för service management och tjänstvetenskap 2015-05-19.

Litteraturlistan börjar gälla 2015-08-01.

- Bitner, Mary Jo. (1992). Servicescapes: The Impact of Physical Surroundings on Customers and Employees. *Journal of Marketing*, Vol. 56, No. 2 (Apr., 1992). [sid 57-71. 14 sidor]
- Corvellec, Hervé. (2006). *Etik som teknik och som kritik*. GRI-rapport 2006:1. [20 sidor]
<http://hdl.handle.net/2077/2991>
- Donlevy J. Kent & Walker Keith D. (2011). Ethical Schools of Thought, in J. Kent Donlevy, Keith D. Walker (eds). *Working Through Ethics in Education and Leadership - Theory, Analysis, Plays, Cases, Poems, Prose, and Speeches*. Rotterdam: Sense Publishers.[sid 21-32. 12 sidor]
<http://link.springer.com/ludwig.lub.lu.se/book/10.1007%2F978-94-6091-376-1>
- 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 9789147088614]
- Hammar Chiriac, Eva & Hempel, Anders (red.). (2013). *Handbok för grupparbeten – att skapa fungerande grupparbeten i undervisning*. Lund: Studentlitteratur. [286 sidor, ISBN 9789144082127].
- Korczynski, Marek. (2009). Understanding the contradictory lived experience of service work in *Service word: critical perspectives*. Marek Korczynski & Cameron Lynne Macdonald. New York, NY: Routledge. [pp. 73-90]. Denna text utgör ett kapitel i den angivna boken. En länk till texten kommer att finnas på kurshemsidan på live@lund.
- Olsson, Jan & Skärvad, Per-Hugo. (2007). *Företagsekonomi – en introduktion*. Stockholm: Liber. [224 sidor, ISBN 9789147086146]
- Söderlund, Magnus. (2012). *Kundmötet*. Malmö: Liber. [288 sidor, ISBN 9147097760].
- Westrup, Ulrika, Eldh, Christer & Sjöbäck, Karin. (2008). *Skrivhandboken*. Lund: Inst för Service Management, Lunds universitet. [96 sidor, ISBN 9163167050]
- Wilhelmsson, Elisabet. (2007/2011) *Studiepraktikan: Om att läsa och skriva i högre utbildningar*. Stockholm: Liber. [62 sidor, ISBN 9789147091004]

Ca 200 sidor tillkommer som behandlar olika teman centrala inom service management såsom servicearbete, servicelandskapet och etik.

Totalt antal sidor: ca 1700 sidor