

Litteraturlista för LSMA11, Service management: Introduktion till service management gällande från och med höstterminen 2015

Litteraturlistan är fastställd av Ledningsgruppen för kandidatprogram i
Logistics Service Management 2015-04-22 att gälla från och med 2015-08-
01

Se bilaga.

Litteraturlista för Introduktion till service management, 15 hp (LSMA11)

Litteraturlistan är fastställd av ledningsgruppen för kandidatprogram i logistics service management, 2015-04-22.

Litteraturlistan börjar gälla 2015-08-01.

- 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].
- 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 1640 sidor