

Litteraturlista för KSMB11, Introduktion till service management gällande från och med höstterminen 2016

Litteraturlistan är fastställd av Styrelsen för institutionen för service
management och tjänstvetenskap 2016-06-16 att gälla från och med 2016-
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, reviderad 2016-06-16.

Litteraturlistan börjar gälla 2016-08-01.

- Andersson, Göran & Greve, Jan. (2016). *Kalkyl och budget - grundläggande om kalkylering och budgetering*. Lund: Studentlitteratur. [260 sidor, ISBN 978-91-44-11610-5].
- Corvellec, Hervé & Hultman, Johan. (2014). Managing the politics of value propositions. *Marketing Theory*, 14(4): 355-375.
- Grönroos, Christian. (2015). *Service management och marknadsföring: kundorienterat ledarskap i servicekonkurrensen*. Stockholm: Liber. [456 sidor, ISBN 9147112425].
- 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 pdf-fil kommer att finnas på kurshemsidan på live@lund.
- Rendtorff, Jacob Dahl. (2009). Basic ethical principles applied to service industries. *Service Industries Journal*, 29(1): 9-19.
- Röda Korset. (2014). *Guide till referenshantering. Svensk tolkning av APA systemet för Röda Korsets Högskola*. Stockholm: Röda Korsets Högskola. [32 sidor]. www.rkh.se/PageFiles/466/APA-referensguide.pdf
- Skålén, Per. (2016). *Tjänstelogik*. Lund: Studentlitteratur. [138 sidor, ISBN 9789144107608]
- Söderlund, Magnus. (2012). *Kundmötet*. Malmö: Liber. [288 sidor, ISBN 9147097760].
- Tagesson, Torbjörn & Öhman, Peter. (2010). *Redovisning i ett nötskal*. Lund: Studentlitteratur. [159 sidor, ISBN 978-91-44-05777-4].
- Whysall, Paul. (2008). Values in the Marketplace: What Is Ethical Retailing? In G. Flynn (Ed.), *Leadership and Business Ethics*: 177-193. Dordrecht: Springer Netherlands.
- Wilhelmsson, Elisabet. (2007). *Studiepraktikan: Om att läsa och skriva i högre utbildningar*. Stockholm: Liber. [62 sidor, ISBN 9789147091004].
- Williams, John. (2012). The logical structure of the service-dominant logic of marketing. *Marketing Theory*, 12(4): 471-483.

Ca 200 sidor tillkommer; årsredovisningar, företagsekonomiskt utbildningsunderlag och material från hemsidor.

Totalt antal sidor: ca 1800 sidor