

**Litteraturlista för EDMB31, Service management:
Organisering och marknadsföring av serviceverksamheter
gällande från och med höstterminen 2018**

Litteraturlistan är fastställd av Ledningsgruppen för kandidatprogrammet i
Equality and Diversity Management 2018-06-18 att gälla från och med
2018-08-01

Se bilaga.

Litteraturlista för Service management: Organisering och marknadsföring av serviceverksamheter, 15 hp (EDMB31)

Litteraturlistan är fastställd av ledningsgruppen för equality and diversity management 2018-06-18.

Litteraturlistan börjar gälla 2018-08-01.

- Alvehus, Johan & Jensen, Tommy (2015). *Organisation*. Lund: Studentlitteratur. [385 s. ISBN 978-1-44-08604-0]
- Grafström, Maria; Jonsson, Anna; Stig, Oline & Strannegård, Lars (2017) En berättelse om organisering. Lund: Studentlitteratur. [560 s. ISBN 9789144117898]
- Kinni, Theodore & Disney Institute (2011). *Be Our Guest. Perfecting the Art of Customer Service*. New York: Disney Editions. [208 s. ISBN 978-1-4231-4584-4].
- Parment, Anders (2018). *Marknadsföring*. Andra upplagan. Lund: Studentlitteratur. [504 s. ISBN 978-91-47-11225-8] → ej kapitel 5, 6 och 8, 9, 10 → 504 – 181 = ca 323
- Wilson, Alan; Zeithaml, Valarie A.; Bitner, Mary Jo & Gremler, Dwayne D. (2016). *Services Marketing. Integrating Customer Focus Across the Firm*. Third European Edition. Berkshire: McGraw-Hill. [600 s. ISBN 9780077169312] → ej kapitel 9, 17 och 18 samt praktikfall → 600 – 151 = ca 450 s.

Minst två av följande tre artiklar:

- Bardon, Thibaut; Brown, Andrew D. & Pez  , St  phan (2017). Identity regulation, identity work and phronesis. *Human Relations* 70(8): 940-965.
- Boje, David (1995). Stories of the Storytelling Organization: A postmodern analysis of Disney as "Tamara-Land". *Academy of Management Journal* 38(4): 997-1035.
- Van Maanen, John (1991). The Smile Factory: Work at Disneyland. I: P. Frost, et al (red.) *Reframing Organizational Culture* (58-76). Newbury Park, CA: Sage.

Minst tv   av f  ljande tre artiklar:

- Borghini, Stefania; Diamond, Nina; Kozinets, Robert V.; McGrath, Mary Ann; Muniz Jr., Albert M. & Sherry, John F. (2009) Why Are Themed Brandstores So Powerful? Retail Brand Ideology at American Girl Place. *Journal of Retailing*, 85(3): 363-75.
- Firat, Fuat A. & Ebru Ulusoy (2011) Living a theme. *Consumption Markets & Culture*, 14(2): 193-202.
- Vargo, Stephen L.; Lusch, Robert F. (2004) Evolving to a New Dominant Logic for Marketing. *Journal of Marketing* 68(1):1-17.
- Eller:
Vargo, Stephen L.; Lusch, Robert F. (2014) Inversions of service-dominant logic. *Marketing Theory* 14(3): 239-248

Ut  ver n  mnd litteratur tillkommer artiklar p   ca 50 sidor r  rande projektarbeten.

Totalt antal sidor: ca 2100