

Litteraturlista för KSMD31, Organisering och marknadsföring av tjänsteverksamheter gällande från och med höstterminen 2019

Litteraturlistan är fastställd av Styrelsen för institutionen för service
management och tjänstevetenskap 2019-04-24 att gälla från och med 2019-
08-01

Se bilaga.

Litteraturlista för Organisering och marknadsföring av tjänsteverksamheter, 15 hp (KSMD31)

Litteraturlistan är fastställd av styrelsen för institutionen för service management och tjänstevetenskap 2019-04-24.

Litteraturlistan börjar gälla 2019-08-01.

- Alvehus, Johan & Jensen, Tommy (2015). *Organisation*. Lund: Studentlitteratur. [385 s. ISBN 978-1-44-08604-0]
- Ellis, Nick; Fitchet, James; Higgins, Matthew; Jack, Gavin; Lim, Ming; Saren, Michael & Tadajewski (2011). *Marketing: A Critical Textbook*. London: Sage. [256 sidor, ISBN 9781848608788]
- Grafström, Maria; Jonsson, Anna; Stig, Oline & Strannegård, Lars (2017) *En berättelse om organisering*. Lund: Studentlitteratur. [560 sidor, ISBN 9789144117898]
- 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].
- Parment, Anders (2015). *Marknadsföring kort och gott*. Andra upplagan. Stockholm: Liber. [224 sidor, ISBN 978-91-47-11225-8]

Minst två av följande tre artiklar:

- Bardon, Thibaut; Brown, Andrew D. & Pezé, Stéphan (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 två av följande 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

Utöver nämnd litteratur tillkommer artiklar på ca 50 sidor rörande projektarbeten.

Totalt antal sidor: ca 1800