

## Litteraturlista för Supply chain management i tjänsteverksamheter (LGMA42), 7,5 hp.

Litteraturlistan är fastställd av Ledningsgruppen för kandidatprogram i logistics service management 2023-01-23, reviderad 2024-01-15.

Litteraturlistan börjar gälla 2024-03-20.

Högskolan i Borås (senaste upplagan). Guide till Harvardsystemet. Borås: Högskolan i Borås. [51 sid.]. <https://www.hb.se/biblioteket/akademiskt-sprak/referera-till-kallor/guide-till-harvardsystemet/>

- Arvidsson, Lars. (2007). *Vårdlogistik – rätt patient får rätt vård av rätt kvalitet, på rätt nivå, på rätt plats, vid rätt tidpunkt, till rätt kostnad. En idéskrift om bättre service och effektivitet i vården*, Sveriges Kommuner och Landsting.
- Bryman, Alan. (2018). *Samhällsvetenskapliga metoder*. Stockholm: Liber. [877 sid. (cirka 10-20 sid.) ISBN 9789147112067]
- Buldeo Rai, Heleen, Verlinde, Sara, Macharis, Cathy, Schoutteet, Penelope & Vanhaverbeke, Lieselot. (2019). "Logistics outsourcing in omnichannel retail: State of practice and service recommendations", *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*, Vol. 49 No. 3, ss. 267-286. Doi: <https://www.emeraldinsight.com/doi/pdfplus/10.1108/IJPDLM-02-2018-0092>
- Grönroos, Christian. (2021). *Tjänstefiering - i kundens ögon är alla företag tjänsteleverantörer*, Volante, Stockholm. [213 sid. ISBN 978-91-7965-127-5]
- Grönroos, Christian & Ravald, Annika. (2011). "Service as business logic: implications for value creation and marketing", *Journal of Service Management*, Vol. 22 No. 1, ss. 5-22. Doi: 10.1108/09564231111106893
- Hellman, Stefan, Kastberg, Gustaf & Siverbo, Sven. (2019). *Lean och processer i hälso- och sjukvården*, Studentlitteratur, Lund. [152 sid. ISBN 978-91-44-12597-8]
- Lemon, Katherine. N. & Verhoef, Peter, C. (2016). "Understanding Customer Experience Throughout the Customer Journey", *Journal of Marketing*, Vol. 80 No. November, ss. 69–96. Doi: 10.1509/jm.15.0420
- Mathiassen, Lars. (2016). "Designing Engaged Scholarship: From Real-World Problems to Research Publications". Doi: 10.28953/2375-8643.1000
- Sandberg, Erik & Abrahamsson, Mats. (2019). *Logistikdriven affärsutveckling*. Studentlitteratur, Lund. [215 sid. ISBN 9789144127743]
- Vakulenko, Yulia, Hellström, Daniel & Hjort, Klas. (2017). "What's in the parcel locker? Exploring customer value in e-commerce last mile delivery", *Journal of Business Research*. Doi: 10.1016/j.jbusres.2017.11.033
- Vakulenko, Yulia, Shams, Poja, Hellström, Daniel & Hjort, Klas. (2019). "Service innovation in e-commerce last mile delivery: Mapping the e-customer journey", *Journal of Business Research*, Vol. 101, ss. 461-468. Doi: 10.1016/j.jbusres.2019.01.016
- Vargo, Stephen. L., Maglio, Paul. P. & Akaka, Melissa. Archpru. (2008). "On value and value co-creation: A service systems and service logic perspective", *European Management Journal*, Vol. 26 No. 3, ss. 145-152. Doi: 10.1016/j.emj.2008.04.003
- Zomerdijk, Leonieke. G. & Voss, Chris. A. (2010). "Service Design for Experience-Centric Services", *Journal of Service Research*, Vol. 13 No. 1, ss. 67 –82. Doi: 10.1177/1094670509351960

Utöver angiven litteratur tillkommer artiklar om cirka 150 sidor som varje studentgrupp själv söker upp i grupparbetet i del 1 samt ca 150 sidor till den individuella litteraturstudien i del 2.

Totalt antal sidor: cirka 1 070