

Litteraturlista för Grundkurs i service management (SEMA11), 30 hp

Litteraturlistan är fastställd av styrelsen för institutionen för service management och tjänstevetenskap 2021-04-14, reviderad 2023-05-12.

Litteraturlistan börjar gälla 2023-08-28.

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-harvardssystemet/>

Delkurs 1: Service management och tjänsteperspektivet (7.5 hp)

- Alfonsson, Johan. (2015). Permanent nykomling – Om behovsanställdas villkor. *Arbetsmarknad & Arbetsliv*, 21(3), 7-22.
- Cohen, Rachel Lara. (2010). When it pays to be friendly: Employment relationships and emotional labour in hairstyling. *The Sociological Review*. 58(2), 197-218. Doi.org/10.1111/j.1467-954X.2010.01900.x
- Danielsson, Pernilla & Westrup, Ulrika. (2022). User-orientation in public service organizations: making use of value as a thick concept. *Public Management Review*, 1-20. Doi: 10.1080/14719037.2022.2136398.
- Goods, Caleb, Veen, Alex & Tom Barratt. (2019). "Is your gig any good?" Analysing job quality in the Australian platform-based food-delivery sector. *Journal of Industrial Relations*, 61(4), 502-527. Doi: 10.1177/0022185618817069
- Grönroos, Christian. (2021). *Tjänstefiering. I kundens ögon är alla företag tjänsteleverantörer*. Stockholm: Volante. [231 sid. ISBN 9789179651275]
- Gustafsson, Anders, Snyder, Hannah, & Witell, Lars. (2020). Service innovation: A new conceptualization and path forward. *Journal of Service Research*, 23 (2), 111–115. Doi: 10.1177/1094670520908929
- Heide, Mats & Svingstedt, Anette. (2023). *Strategiskt lyssnande – Så blir chefer, medarbetare och organisationer bättre på att lyssna*. Stockholm: Liber. [170 sid. ISBN 47-13242-9 och 47-14347-4]
- Matzner, Martin, Büttgen, Marion, Demirkan, Haluk, Spohrer, Jim, Alter, Steven, Fritzsche, Albrecht, Ng, Irene. C. L., Jonas, Julia. M., Martinez, Veronica, Möslein, Kathrin. M. & Neely, Andy. (2018). Digital Transformation in Service Management. *Journal of Service Management Research (SMR)*, 2(2), 3–21. Doi.org/10.15358/2511-8676-2018-2-3
- Skålén, Per. (2016). *Tjänstelogik*. Lund: Studentlitteratur. [138 sid. ISBN 9789144107608]
- Valenduc, Gérard, & Vendramin, Patricia. (2017). Digitalisation, between disruption and evolution. *Transfer: European Review of Labour and Research*, 23(2), 121–134. Doi: 10.1177/1024258917701379
- Wrangborg, Jenny. (2013). *Kallskänken*. Stockholm: Ordfront förlag. [99 sid. ISBN: 9789170377747]

Totalt antal sidor: ca 745

Delkurs 2: Marknadsföring (7.5 hp)

- Adeola, Ogechi, Hinson, Roberto Ebo, & Evans, Olaniyi. (2020). Social media in marketing communications: A synthesis of successful strategies for the digital generation. *Digital transformation in business and society: Theory and cases*, 61-81. Doi: 10.1007/978-3-030-08277-2_4
- Arvidsson, Adam & Caliandro, Alessandro. (2016). Brand public. *Journal of consumer research*, 42(5), 727-748. Doi: 10.1093/jcr/ucv053
- Caliandro, Alessandro. (2018). Digital methods for ethnography: Analytical concepts for ethnographers exploring social media environments. *Journal of contemporary ethnography*, 47(5), 551-578. Doi.org/10.1177/0891241617702960
- Figueiredo, Bernardo, Larsen, Hanne Pico, & Bean, Jonathan. (2021). The cosmopolitan servicescape. *Journal of Retailing*, 97(2), 267-287. Doi: 10.1016/j.jretai.2020.09.001
- Gordon, Ross, Carrigan, Marylyn, & Hastings, Gerard. (2011). A framework for sustainable marketing. *Marketing theory*, 11(2), 143-163. Doi.org/10.1177/1470593111403218
- Gurău, Calin. (2008). Integrated online marketing communication: implementation and management. *Journal of communication management*, 12(2), 169-184. Doi:10.1108/13632540810881974
- Hulberg, Jon. (2006). Integrating corporate branding and sociological paradigms: A literature study. *Journal of Brand Management*, 14, 60-73. Doi: 10.1057/palgrave.bm.2550054
- Jacobson, Jenna, Gruzd, Anatoliy, & Hernández-García, Ángel. (2020). Social media marketing: Who is watching the watchers? *Journal of retailing and consumer services*, 53, 101774. Doi.org/10.1016/j.jretconser.2019.03.001
- Kavaratzis, Mihalis, & Hatch, Mary Jo. (2013). The dynamics of place brands: An identity-based approach to place branding theory. *Marketing theory*, 13(1), 69-86. Doi:10.1177/1470593112467268
- Killian, Ginger & McManus, Kristy. (2015). A marketing communications approach for the digital era: Managerial guidelines for social media integration. *Business horizons*, 58(5), 539-549. Doi: 10.1016/j.bushor.2015.05.006
- McDonagh, Pierre & Prothero, Andrea. (2014) Sustainability marketing research: past, present and future, *Journal of Marketing Management*, 30(11-12), 1186-1219.
- Närvänen, Elina, & Goulding, Christina. (2016). Sociocultural brand revitalization: The role of consumer collectives in bringing brands back to life. *European Journal of Marketing*, 50(7/8), 1521-1546. Doi:10.1108/EJM-05-2014-0328
- Parment, Anders. (2022). *Kort om marknadsföring*. Andra upplagan. Lund: Studentlitteratur. [373 sid. ISBN 978-91-44-15429-9]
- Rosenbaum, Mark S., & Massiah, Carolyn. (2011). An expanded servicescape perspective. *Journal of Service Management*. 22, 471-490. Doi:10.1108/09564231111155088
- Spitzkat, Anna & Fuentes, Christian. (2019). Here today, gone tomorrow: The organization of temporary retailscapes and the creation of frenzy shopping. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 49, 198-207. Doi: 10.1016/j.jretconser.2019.03.010

Utöver ovan angiven litteratur tillkommer ca 50 sidor om akademiskt skrivande, att läsa artiklar samt analys avseende momentet projektarbete.

Totalt antal sidor: ca 725

Delkurs 3: Konsumtion i tjänstesamhället (7.5 hp)

- Aldridge, Alan. (2003). *Consumption*. Cambridge, UK: Polity. [sid. 15-22, ISBN 0-7456-2529-0]
- Bengtsson, Anders & Östberg, Jacob. (2011 eller senare). *Märken och människor: Om marknadssymboler som kulturella resurser*. Lund: Studentlitteratur. [163 sid. ISBN 978-91-44-05960-0]
- Bjurström, Erling, Fornäs, Johan & Ganetz, Hillevi. (2000). *Det kommunikativa handlandet. Kulturella perspektiv på medier och konsumtion*. [sid. 18-41. ISBN 9157803463]
- Borda, Beatriz & Lundin, Susanne. (1986). Vem får grädden på tårtan? Om samhällets subtila maktstrukturer i Pierre Bourdieus sociologi. *RIG*, 66-86
- Campbell, Colin. (2005). The Craft Consumer: Culture, craft and consumption in a postmodern society. *Journal of Consumer Culture*. Vol 5 (23), 23-42. Doi.org/10.1177/1469540505049843
- Cronin, James M., Mary B. McCarthy & Alan M. Collins. (2014). Covert distinction: how hipsters practice food- based resistance strategies in the production of identity. *Consumption Markets & Culture*. Vol. 17, No. 1, 2–28. Doi: 10.1080/10253866.2012.678785
- Edling, Christofer & Liljeros, Fredrik. (red.). (2010 eller senare). *Ett delat samhälle: makt, intersektionalitet och social skiktning*. Malmö: Liber. [184 sid. ISBN: 978-91-47-09042-6]
- Giddens, Anthony. (2003). *Sociologi*. Lund: Studentlitteratur. [sid. 37-44. ISBN 9144041233]
- Husz, Orsi & Lagerkvist, Amanda. (2001). Konsumtionens motsägelser. I Alex, Peder & Söderberg, Johan. (Red.) *Förbjudna njutningar*. Stockholm: Ekonomisk-historiska institutionen. Stockholms universitet. [ca 25 sid. ISBN 91-972674-8-1]
- Johansson, Thomas & Miegel, Fredrik. (2002). *Kultursociologi*. Lund: Studentlitteratur. [sid. 202-216. ISBN 9144473311]
- Pietrykowski, Bruce. (2004). You Are What You Eat: The Social Economy of the Slow Food Movement. *Review of Social Economy*. Vol LXII(3), 307-321. Doi: 10.1080/0034676042000253927
- Soneryd, Linda & Uggla, Ylva. (2011). *(O)möjliga livsstilar. Samhällsvetenskapliga perspektiv på individualiserat miljöansvar*. Lund: Studentlitteratur. [112 sid. ISBN 978-91-44-07103-9]
- Wästerfors, David. (2018). Om akademiskt hantverk. I Sjöholm, Carina & Jerneck, Magnus (red.). *Är det någon konst att vara akademiker?* Lunds universitet. [sid. 27-32. ISBN 9789177537076]
- Östberg, Jacob & Graffman, Katarina. (2018 eller senare). *Vi är vad vi köper. Konsumtionskulturen är här för att stanna*. Stockholm: Mondial. [207 sid. ISBN 978-91-88671-27-1]
- Östberg, Jacob & Kaijser, Lars. (2010). *Konsumtion*. Malmö: Liber. [125 sid. ISBN 978-91-47-08874-4]

Utöver ovan angiven litteratur tillkommer artiklar på cirka 50 sidor (max).

Totalt antal sidor: ca 960

Delkurs 4a: Inriktningskurs hälsa (7.5 hp)

- Alfonsson, Johan. (2022). *Det otrygga arbetslivet i Sverige: Dess framväxt och konsekvenser*. Studentlitteratur AB. [199 sid. ISBN 9789144153063]
- Brailey, C. D., & Slatton, B. C. (2019). Women, Work, and Inequality in the US: Revising the Second Shift. *Journal of Sociology*, 7(1), 29-35. Doi: 10.15640/jssw.v7n1a4
- Grand, Julian Le. (2011). Quasi-Market versus State Provision of Public Services: Some Ethical Considerations. *Public Reason*, 3(2), 80-89.
- Kelliher, Clare, Richardson, Julia & Boiarintseva, Galina. (2019). All of work? All of life? Reconceptualising work-life balance for the 21st century. *Human Resource Management Journal*, 29(2), ss. 97-112. Doi: 10.1111/1748-8583.12215
- Korp, Peter. (2016). *Vad är hälsopromotion*. Lund: Studentlitteratur [168 sid. 9789144093710]
- Loodin, Henrik. (2014). Hälsa på arbetsplatsen. Från arbetare vid det löpande bandet till medarbetare på löpbandet. I Henrik Loodin & Lars Nordgren *Health management. Att leda hälsoverksamheter med service i fokus*. Stockholm: Sanoma utbildning, 65-91.
- Loodin, Henrik. (2018). Välfärdskontraktets funktion på en kvasimarknad-exemplet hälso-och sjukvården. I Lars nordgren & Kristofer Hansson *Health Management. Vinst, värde och kvalitet i hälso- och sjukvård*. Stockholm: Sanoma utbildning, 65-85.
- Lundberg, Kristian. (2016). *Yarden: En berättelse*. Stockholm: Bladh by Bladh. [255 sid. ISBN 9789187371967]
- Sandberg, Åke. (red.). (2019). *Arbete och välfärd. Ledning, personal och organisationsmodeller i Sverige*. Lund: Studentlitteratur. [Kap. 1-10; 15; 18-20. ISBN 9789144116310]

Totalt antal sidor: ca 1 000

Delkurs 4b: Inriktningskurs retail (7.5 hp)

- Dahlerus, Jenny. (red.). (2017). *Digitalisering i handeln. Navigera rätt bland utmaningar och möjligheter i den snabba strukturomvandlingen*. Stockholm: Handelsrådet. [Utdrag ca 20 sid. ISBN 978-91-86508-46-3]
- Edelman, David C. & Singer, Marc. (2015). Competing on Customer Journeys. *Harvard Business Review*, 93(11), 88-100.
- Fuentes, Christian & Johan, Hagberg. (2013). Socio-cultural retailing: what can retail marketing learn from this interdisciplinary field?. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 5 (3), 290-308. Doi:org/10.1108/IJQSS-10-2012-0018
- Gauri, Dinesh K, Jindal, Rupinder P., Ratchford, Brian, Foz, Edward, Bhatnagar, Amit, Pandey, Aashish, Navallo, Jonathan R., Fogarty, John, Carr, Stephen & Howerton, Eric. (2020). Evolution of retail formats: Past, present, and future. *Journal of Retailing*, 97 (1), 42-61
Doi.org/10.1016/j.jretai.2020.11.002
- Grewal, Dhruv, Roggeveen, Anne L. & Nordfält, Jens. (2017). The future of retailing. *Journal of Retailing*, 93 (1), 1-6. Doi: 10.1016/j.jretai.2016.12.008
- Grewal, Dhruv & Levy, Michael. (2007). Retailing research: Past, present, and future. *Journal of Retailing*, 83 (4), 447-464. Doi: 10.1016/j.jretai.2007.09.003
- Hagberg, Johan. & Jonsson, Anna. (2016). *Handelns digitalisering. Undran inför framtidens affärer*. Lund: Studentlitteratur. [160 sid. ISBN 9789144116808]
- Hultman, Jens, Johansson, Ulf, Wispeler, Aylin, & Wolf, Leonie. (2017). Exploring store format development and its influence on store image and store clientele - the case of IKEA's development of an inner-city store format, *The International Review of Retail, Distribution and Consumer Research*, 27(3), 227-240. Doi: 10.1080/09593969.2017.1314867
- Kask, Johan & Hultman, Claes. (2016). *Blanda kanalerna rätt. Lämplig mix av kanaler i detaljhandeln*. Stockholm: Handelsrådet. Forskningsrapport 2016:2. [Utdrag ca 65 sid. ISBN 978-91-86508-31-9]
- Myerson, Paul. (2021). *Omni-Channel Retail and the Supply Chain. Working Together for a Competitive Advantage*. Abingdon, Oxon: Routledge. [266 sid. ISBN 9780367641979]
- Stobart, Jon & Howard, Vicki (Red.). (2018). *The Routledge Companion to the History of Retailing*. London: Routledge. [Utdrag ca 200 sid. ISBN 9781315560854]
- Thufvesson, Ola. (2009). *Platsutveckling*. Lunds universitet och Helsingborgs stad. [143 sid. ISBN 978-91-85663-03-3]
- Van Weele, Arjan. (2012). *Inköp och supply chain management*. Lund: Studentlitteratur. [Utdrag ca 10 sid. ISBN 978-91-44-07427-6]

Totalt antal sidor: ca 950

Delkurs 4c: Inriktningskurs turism och hotell (7.5 hp)

- Armbrecht, John, Lundberg, Erik, Pettersson, Robert & Zillinger, Malin. (2021). Sport Clubs and Event Recovery in Sweden. In Z. Vassilos, V. Antchak & D. Getz (red.). *Crisis Management and Recovery for Events: Impacts and Strategies*. Goodfellow Publishers [18 sid. ISBN 978-1911635918] In press.
- Ashworth, G. J. (2014). Heritage and Economic Development: Selling the Unsellable. *Heritage & Society*, 7(1), 3-17. Doi: 10.1179/2159032X14Z.00000000015
- Bond, Nigel & Falk, Johan. (2013): Tourism and identity-related motivations: Why am I here (and not there)? *International Journal of Tourism Research*, 15, 430-442. Doi 10:1002/jtr.1886
- Cooper, Chris (2021). *Essentials of Tourism*. London: Sage Publications Ltd. [444 sid. ISBN 978-15-26-49447-4]
- Duncan, Tara. (2019). Om mobilitet och turismens geografier. I S. Wall Reinius & S. Heldt Cassel (red.). *Turismen och resandets utmaningar*. Ymer årgång 139, 119-134.
- Eldh, Christer & Nilsson, Fredrik. (2019). *Fika, hygge and hospitality: the cultural complexity of service organisation in the Öresund region*. Göteborg: Makadam förlag & bokproduktion AB. [179 sid. ISBN 9789170613029]
- Graham, Susan C. (2021). Authentic Culinary Tourism Experiences: *The Perspective of Locals*. *Journal of Gastronomy and Tourism*. Vol.5, 65-82. Doi.org/10.3727/216929720X15968961037926
- Nilsson, Jan Henrik. (2016). *Hotellens och krogarnas framväxt. Ett kulturgeografiskt perspektiv*. Örebro: Örebro universitet [130 sid. ISBN 978-91-87789-04-5]
- Sjöholm, Carina (2014). Jakten på regional tillväxt. *Nordisk kulturpolitisk tidskrift*, 16(02), 316-339. Doi.org/10.18261/ISSN2000-8325-2013-02-08
- Syssner, Josefina. (red). (2011). *Perspektiv på turism och resande*. Lund: Studentlitteratur. [Utdrag ca 180 sid. ISBN 978-91-44-07038-4]
- Tillväxtverket. (2020). *Turism och besöksnäring efter coronapandemin. En nuläges- och scenarieranalys*. Rapport nr 0328. [50 sid. ISBN 978-91-88961-59-4]
- Wang, Ning (1999). Rethinking authenticity in tourism experience. *Annals of Tourism Research* 26(2), 349-370. Doi: 10.1016/S0160-7383(98)00103-0
- Zillinger, Malin. (2021). Resande – en del av vardagen i ett globalt samhälle. *Organisation & Samhälle* 2, 28-34.

Totalt antal sidor: ca 1 040