

**Litteraturlista för KSMA31, Service Management: Leda,
organisera och marknadsföra serviceverksamheter gällande från
och med termin H14**

Litteraturlistan är fastställd av Styrelsen för institutionen för service
management och tjänstvetenskap 2014-05-20 att gälla från och med 2014-
08-01

Se bilaga

Litteraturlista för Service Management: Leda, organisera och marknadsföra serviceverksamheter, 15 hp (KSMA31)

Litteraturlistan är fastställd av styrelsen för institutionen för Service Management 2011-06-08 och senast reviderad 2014-05-20

Litteraturlistan börjar gälla 2014-08-01.

Clegg, Stewart., Kornberger, Martin. & Pitsis, Tyrone. (2007). *Ledning och organisation*. Malmö: Liber, [561 sidor, ISBN 978-91-47-08640-5]

Frostenson, Magnus. (2011). *Att förstå företagsetik*. Malmö: Liber, kap 2,3,4 och 5., 72 sidor. (Sid 26 t om 98; 72 sidor). [160 sidor. ISBN 978-91-47-09647-3].

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].(Material till projektarbete)

Wilson, Alan et al (2012.) *Services Marketing. Integrating Customer Focus Across the Firm*. Berkshire: McGraw-Hill. Second European Edition. [559 sidor; ISBN-13 978-0-07-713171-5 ISBN -10 0-07-713171-1]

Artiklar omfattande ca 400 sidor tillkommer avseende marknadsföring, organisation och ledning av serviceverksamheter (inklusive artiklar rörande de kulturella, etiska och samhällsvetenskapliga perspektiv som kursen innehåller). Utöver nämnd litteratur tillkommer artiklar på ca 100 sidor rörande projektarbetet.

Totalt antal sidor: 1900