

Litteraturlista för Introduktion till service management (LGMA11), 15 hp

Litteraturlistan är fastställd av Ledningsgruppen för kandidatprogram i logistics service management 2021-04-22.

Litteraturlistan börjar gälla 2021-08-30.

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/>

Delkurs 1: Service management och tjänstvetenskap (7.5 hp)

- Alfonsson, Johan. (2015). Permanent nykomling – Om behovsanställdas villkor. *Arbetsmarknad & Arbetsliv*, 21(3), ss. 7-22.
- Cohen, Rachel Lara. (2010). When it pays to be friendly: Employment relationships and emotional labour in hairstyling. *The Sociological Review*. 58(2), ss. 197-218.
- 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), ss. 502-527. Doi: 10.1177/0022185618817069
- Grönroos, Christian. (2015). *Service management och marknadsföring: kundorienterat ledarskap i servicekonkurrensen*. Stockholm: Liber. [456 sid. ISBN 9147112425]
- Gustafsson, Anders, Kristensson, Per & Witell, Lars. (2014). *Tjänsteinnovation*. Lund: Studentlitteratur. [158 sid. ISBN 9789144095127]
- Skålén, Per. (2016). *Tjänstelogik*. Lund: Studentlitteratur. [138 sid. ISBN 9789144107608]
- Wrangborg, Jenny. (2013). *Kallskänken*. Stockholm: Ordfront förlag. [99 sid. ISBN: 9789170377747]

Totalt antal sidor: 914

Delkurs 2: Marknadsföring (7.5 hp)

- Parment, Anders. (2015). *Marknadsföring kort och gott*. Andra upplagan. Stockholm: Liber. [224 sid. ISBN 978-91-47-11225-8]
- Guyader, Hugo., Ottosson, Mikael & Parment, Anders. (2020). *Marketing & Sustainability. Why and how sustainability is changing current marketing practices*. Lund: Studentlitteratur. [271 sid. ISBN 978-91-44-13986-9]

Utöver ovan angiven litteratur tillkommer cirka 350 sidor företagsbiografi och material som studenten väljer på egen hand avseende momentet projektarbete.

Totalt antal sidor: ca 845