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

Litteraturlistan är fastställd av Ledningsgruppen för kandidatprogram i logistics service management 2021-04-22, senast reviderad 2026-05-13.

Litteraturlistan börjar gälla 2026-05-13.

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 tjänstelogik (7.5 hp)

Arsenovic, Jasenko, Edvardsson, Bo & Tronvoll, Bård (2025). *A little bit of that human touch: avoid and recover service failure*. I Witell, Lars (red.), *Service innovation and management: digitalization, service infusion and customer experience,* s. 101-111.

Edvardsson, Bo & Tronvoll, Bård (2025). *Service management: evolution and moving forward*. I Witell, Lars (red.), *Service innovation and management: digitalization, service infusion and customer experience,* s. 15-32.

Grönroos, Christian (2021). *Tjänstefiering. I kundens ögon är alla företag tjänsteleverantörer.* Stockholm: Volante. [231 s. ISBN 9789179651275]

Heide, Mats & Svingstedt, Anette (2023). *Strategiskt lyssnande – Så blir chefer, medarbetare och organisationer bättre på att lyssna*. Stockholm: Liber. [170 s. ISBN 47-13242-9 och 47-14347-4]

Pilawa, Joanna, Witell, Lars & Kristensson, Per (2025). *Service innovation in the eyes of customers: The Swedish innovation index*. I Witell, Lars (red.), *Service innovation and managemen: digitalization, service infusion and customer experience*, s.143-154.

Samuelsson, Peter, Witell, Lars, Gottfridsson, Patrik & Elg, Mattias (2025). *Service innovation in healthcare: service today versus service tomorrow.* I Witell, Lars (red.), *Service innovation and management: digitalization, service infusion and customer experience,* s. 173-184.

Skålén, Per (2016). *Tjänstelogik.* Lund: Studentlitteratur. [138 s. ISBN 9789144107608]

Tronvoll, Bård & Edvardsson, Bo (2025). *Service management through service platforms and digitalization.* I Witell, Lars (red.), *Service innovation and management: digitalization, service infusion and customer experience,* s. 33-44.

Totalt antal sidor: ca 600

Delkurs 2: Marknadsföring (7.5 hp)

Parment, Anders (2022). *Kort om marknadsföring.* Andra upplagan. Lund: Studentlitteratur. [373 s. ISBN 978-91-44-15429-9]

Patel, Runa & Davidsson, Bo (2019). *Forskningsmetodikens grunder: Att planera, genomföra och rapportera en undersökning.* Lund: Studentlitteratur. [184 s. ISBN 9789144126050]

Sundström, Malin (2024). *Strategisk marknadsföring: Navigera med framgång.* Lund: Studentlitteratur. [272 s. ISBN 9789144179346]

Totalt antal sidor: ca 830