

COURSE LITERATURE

Quality Management - Values, methodologies and tools: Continuation course 7.5 credits K0015N

**Kvalitetsutveckling - värderingar, arbetssätt och verktyg:
Fortsättningskurs**

Course literature admitted: Autumn 2013 Sp 1 - Spring 2019 Sp 4

**DECISION DATE
2013-02-18**

Ordinary literature (required):

- Bergman, B. & Klefsjö, B. (2012). Kvalitet från behov till användning. Fifth edition.
- Edvardsson, B. et al. (1998). Mätning av tjänstekvalitet i praktiken.

Reference literature (not required, but recommended):

- Ljungberg, A. & Larsson, E. (2001). Processbaserad verksamhetsutveckling.

Web material (access via login):

- Kvalitet – en integrerad helhetssyn, fördjupning.

Literature might be added.

Examiner

Rickard Garvare