

## LITTERATURLISTA

# Kvalitetsutveckling - värderingar, arbetssätt och verktyg: Fortsättningskurs 7,5 högskolepoäng K0015N

**Quality Management - Values, methodologies and tools: Continuation course**

**Litteraturlista antagna: Höst 2013 Lp 1 - Vår 2019 Lp 4**

**BESLUTSDATUM  
2013-02-18**

Ordinarie litteratur (nödvändig):

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

Referenslitteratur (ej nödvändig, men rekommenderas):

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

Webbmaterial (åtkomst via login):

- Kvalitet – en integrerad helhetssyn, fördjupning.

Ytterligare litteratur kan tillkomma.

## **Examinator**

Rickard Garvare