

Heimildaskrá

Ritaðar heimildir

- Berry, L. L. (1995). *On Great Service*. New York: Free Press.
- Churchill Jr., G. A. (1995). *Marketing Research – Methodological Foundations*. USA: The Dryden Press
- Daft, R. L. (2001). *Organization Theory and Design*. USA: South-Western College Publishing.
- Foster T., (2001). *Managing Quality*. New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Friðrik Eysteinnsson (1993). Hvernig á að mæla og bæta gæði þjónustu? *Gæðastjórnun*. 1. Tbl., bls. 6-8
- Grönroos, C. (2001). *Service Management and Marketing*. England: John Wiley & Sons, Ltd.
- Helga Drummond. (1993). *Gæðastjórnun – Leið til betri árangurs*. Reykjavík: Framtíðarsýn hf.
- Huczynski, A. og Buchanan, D. (2001). *Organizational Behaviour*. England: Pearson Education Limited.
- Ingi Rúnar Eðvarðsson. (2000). Þjónusta og íslenskt efnahagslíf: Vöxtur og þróun þjónustustarfsemi. *Íslenskt fálægirit*, bls. 10-12.
- Ívar Helgason. (1979). Ágrip af sögu íslenskra flugvéla frá upphafi. *Ársrit Íslenska Flugsögufélagsins*. Bls. 4-5.
- Jamison, C. (1999). Do you know what your customers really want? *The British Journal of Administrative Management*, January/February, bls. 24-25.

Kaplan, R. S. og Norton, D. P. (1992). The Balanced Scorecard Measures That Drive Performance. *Harvard Business Review*, January/February, bls 71-79.

Kotler, P. (2000). *Marketing Management*. New Jersey: Prentice Hall International, Inc.

Lewis B. R. (1993). Service quality measurement. *Marketing Intelligence & Planning*, bls. 4-15.

Lovelock, C. Vandermerwe, S. og Lewis, B. (1999). *Services marketing – A European perspective*. England: Prentice Hall Europe.

Parasuraman A., Zeithaml, V. A., og Berry, L. L. (1990). Guidelines for conducting service Quality Research. *Marketing Research*, December, bls. 34-44.

Schneider, B. og Bowen, D. E. (1995). *Winning the Service Game*. Boston: Harvard Business School Press.

Thompson, A. A. og Strickland, A. J. (2001). *Crafting and Executing Strategy*. New York: McGraw-Hill.

Zeithaml, V. A. og Bitner, M. J. (2003). *Service Marketing*. New York: McGraw-Hill.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A. og Berry, L. L. (1988). Communication and control Processes in the Delivery of Services Quality. *Journal of Marketing*, 52, bls. 35-48.

Heimildir af veraldarvefnum

Íslenski flugvefurinn (2003). *Flugfélag Íslands*.
<http://www.islandia.is/aeroweb/> (15. mars 2003).

Flugfélag Íslands (2003). *Flugkortshafar*.
www.flugfelag.is (10. apríl 2003).

Munnlegar Heimildir

Árni Gunnarsson. Sölu- og markaðsstjóri hjá Flugfélagi Íslands. 2003. *Um Flugfélagið*. Viðtal tekið á skrifstofu viðkomandi 21. janúar 2003.

Gróa Ásgeirsdóttir. Verkefnastjóri Fyrirtækjaþjónustu hjá Flugfélagi Íslands. 2003. *Flugkortshafar*. Viðtal tekið á skrifstofu viðkomandi 24. mars og 25. apríl 2003.

Ingigerður Þórðardóttir. Starfsmannastjóri Flugfélags Íslands. 2003. *Um Flugfélag Íslands og ráðningar á framlínufólki*. Viðtal tekið á skrifstofu viðkomandi 18. febrúar 2003 og símaviðtöl tekin 22. og 25. apríl 2003.

Sigríður Margrét Oddsdóttir. Forstöðumaður IMG á Akureyri og ráðgjafi hjá Gallup. *Framkvæmdir og heimtur*. Viðtöl tekin á Sólborg 24. febrúar og 3. mars og í síma 4. apríl 2003.