

# Heimildaskrá

## Ritaðar heimildir

Grönroos, Christian. (2000). *Service Management and Marketing. A customer relationship management approach.*(2 útgáfa). John Wiley and Sons, Ltd. West Sussex.

Kotler, P og Keller, K.L (2006). *Marketing Management.* (12 útgáfa) Upper Saddle River, New Jersey: Pearson Prentice Hall.

Lichtman, Marilyn (2006). *Qualitative Research in Education, A User's Guide.* Thousand Oaks, California: Sage Publications Inc.

Lovelock, C. og Wirtz, J. (2011). *Service Marketing People, Technology, Strategy.* (7. Útgáfa). Upper Saddle River, New Jersey: Pearson Prentice Hall.

McDaniel, C. og Gates, R. (2008). *Marketing Research Essentials.* (6. Útgáfa). John Wiley & Sons, Inc.

Mudie, P og Pirrie, A (2006) [Rafræn útgáfa]. *Service Marketing Management.* (3. Útgáfa). Elsevier Linacre House, Jordan Hill, Burlington.

Margrét Reynisdóttir (2008). *Þjónusta fjöregg atvinnulífsins.* Reykjavík,

KAXMA

Porter, M. E. (2008) [Rafræn útgáfa]. *On Competition, Updated and Expanded Edition*. Boston, MA: Harvard Business School Publishing Corporation.

Seitel, F. P. (2011). *The Practice of Public Relations* (11. Útgáfa). Upper Saddle River, New Jersey: Pearson Education Inc.

Þórhallur Guðlaugsson (2009) *Frammistaða í þjónustubáttum og forgangsröðun úrbóta*. (ritrýnd grein)

Zeithaml, V. A. og Bitner, M. J. (1996). *Services Marketing*. McGraw-Hill Companies, Inc.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J. og Gremler, D. D.(2006). *Services marketing: integrating customer across the firm*, (4 útgáfa). McGraw-Hill Companies, Inc.

Zeithaml, Parasuraman, Berry. (1990) *Delivering quality service: balancing customer perceptions and expectations*. New York : Free Press ; London : Collier Macmillan.

## Rafrænar heimildir

Alþingi. (2010–2011). Frumvarp til laga um verslun með áfengi og tóbak.

Sótt 10. maí 2011 af :

<http://www.althingi.is/altext/139/s/1222.html>

ÁTVR, (e.d.a) *Starfsemi ÁTVR. Saga ÁTVR.* Sótt 12. mars 2011 af :  
[http://www.vinbudin.is/desktopdefault.aspx/tabid-39/50\\_read-261/](http://www.vinbudin.is/desktopdefault.aspx/tabid-39/50_read-261/)

ÁTVR, (e.d.b) *Starfsemi ÁTVR. Skipurit ÁTVR.* Sótt 12. mars 2011 af :  
[http://www.vinbudin.is/desktopdefault.aspx/tabid-40/49\\_read-260/](http://www.vinbudin.is/desktopdefault.aspx/tabid-40/49_read-260/)

ÁTVR, (e.d.c) *Starfsemi ÁTVR. Heildarstefna ÁTVR.* Sótt 13. mars 2011 af:  
[http://www.vinbudin.is/desktopdefault.aspx/tabid-41/48\\_read-259/](http://www.vinbudin.is/desktopdefault.aspx/tabid-41/48_read-259/)

ÁTVR, (e.d.d) *Starfsemi ÁTVR. Mannauður.* Sótt 13. mars 2011 af:  
[http://www.vinbudin.is/desktopdefault.aspx/tabid-34/91\\_read-447/](http://www.vinbudin.is/desktopdefault.aspx/tabid-34/91_read-447/)

ÁTVR, (e.d.e) *Vínbúðir. Opnunartími.* Sótt 20. mars 2012 af:  
<http://www.vinbudin.is/desktopdefault.aspx/tabid-5/>

Balanced Scorecard Institute, (e.d.) *What is the Balance Scorecard? Balance Scorecard Basics.* Sótt 20. maí 2011 af :  
<http://www.balancedscorecard.org/BSCResources/AbouttheBalancedScorecard/tabid/55/Default.aspx>

Capacent. (2011). *Íslenska ánaegjuvogin 2010.* Sótt 14 apríl af:  
<http://capacent.is/frettir-og-frodleikur/frettir/frett/2011/02/23/Islenka-anaegjuvogin-2010/>

Customer Contact Council. (e.d.) *About us.* Sótt 21 apríl 2011 af:  
<https://ccc.executiveboard.com/Public/AboutUs.aspx>

Íslandsstofa (2011) *Samfélagsábyrgð fyrirtækja*. sótt 12. mars 2011 af:  
<http://www.islandsstofa.is/THjonusta/Markadsthroun/Markadsupplysin/gar/Samfelagsabyrgd/>

Stjórnvísí. (2012). *Íslenska ánægjuvugin, Niðurstöður 2011*. Sótt 29. febrúar 2012 af:  
<http://stjornvisi.is/skjol/anaegjuvugin2011.pdf>

Stjórnvísí. (e.d.a). *Íslenska ánægjuvugin*. Sótt 2. mars af:  
<http://stjornvisi.is/anaegjuvugin>

## Tímaritsgreinar

Dixon, M., Freeman, K., og Toman, N. (2010, júlí). Stop Trying to Delight Your Customers. *Harward Business Review*, (10), 116 – 122. sótt 18. apríl af:  
<http://hbr.org/2010/07/stop-trying-to-delight-your-customers/ar/1>

## Óútgefnar heimildir

Runólfur Smári Steinþórsson. (2008). *Þjónustustefna!*. Erindi á morgunverðafundi Stjórnvísís og Viðskipta- og hagfræðideildar Háskóla Íslands glærur. Reykjavík. Viðskiptafræðideild Háskóla Íslands. Glæra 11.

Þjónustuhandbók ÁTVR. Útgáfa ÁTVR, mars 2010.

## Munnlegar heimildir

Einar Snorri Einarsson, Framkvæmdarstjóri sölu- og þjónustusviðs ÁTVR.  
(f. 1972). (2011). Þjónusta og þjónustustjórnun hjá ÁTVR, Viðtal tekið  
í höfuðstöðvum ÁTVR í Reykjavík, 11 apríl.