

## Vorwort zur 1. Auflage

Unbestritten gibt es in der Literatur inzwischen eine steigende Anzahl von Lehrbüchern und Monographien über die besonderen Management-, Organisations- und Führungsprobleme von Dienstleistungsunternehmen, insbesondere im Vergleich zu Unternehmen aus dem verarbeitenden Gewerbe. Allerdings mangelt es an einem allgemeinen Bezugsrahmen, mit Hilfe dessen sich die vielen Detailspekte und Probleme des Managements im Dienstleistungssektor systematisch einordnen ließen. So fokussiert ein großer Teil der Literatur zum Servicemanagement einzelne Teilgebiete, bspw. das Service Engineering oder das Qualitätsmanagement im Rahmen der Dienstleistungserbringung. In großer Zahl finden sich auch Sammelbände zum Thema Dienstleistungen, die dem Leser ein mehr oder minder breites Themenspektrum offerieren. Dieses theoretisch-konzeptionelle Defizit in der vorhandenen Lehrbuchliteratur ist umso erstaunlicher, als das Thema Dienstleistungen in den letzten Jahren sowohl in der Unternehmenspraxis, in der Forschung sowie in der Lehre an Hochschulen, Fachschulen sowie Berufsakademien stark an Interesse und Bedeutung gewonnen hat. Das vorliegende Lehrbuch ist bestrebt, zur Milderung des Theoriedefizits beizutragen und einen kohärenten, konzeptionellen Bezugsrahmen zu schaffen. Das Bestreben der Autoren ist es, mit Hilfe dieses Bezugsrahmens die Vielzahl der aktuell diskutierten Wertschöpfungskonzepte im Dienstleistungssektor (Standardisierung, Mass Customization und Innovation in Dienstleistungsunternehmen) einzuordnen, wobei der inhaltliche Schwerpunkt auf dem Aspekt der Dienstleistungsinnovation liegt, der dem Leser verständlich nahegebracht werden soll.

Das vorliegende Lehrbuch zum Dienstleistungsmanagement ist ein gesamtdeutsches Produkt. Es ist entstanden durch die enge, seit Jahren bewährte Kooperation zwischen dem Lehrstuhl für Innovationsökonomie (Universität Erfurt, Thüringen) und dem Lehrstuhl für Internationales Management (Universität Hohenheim, Baden-Württemberg). Das Autorengespann beschäftigt sich seit längerem in der Forschung mit Themen des Dienstleistungsmanagements und verfügt zudem über mehrjährige Lehrerfahrungen auf diesem Gebiet an Universitäten und außeruniversitären Einrichtungen. Gerade diese Lehrerfahrungen liegen dem didaktischen Grundgerüst des vorliegenden Werkes zugrunde. Da sich die beiden Autoren bei der Zusammenarbeit stark gegenseitig beeinflusst und inspiriert haben, ist es ein Gemeinschaftswerk, für das das Autorenduo gemeinsam die Verantwortung für verbliebene Redundanzen und Fehler übernimmt.

Zum Gelingen dieses Buchprojektes haben neben den beiden Autoren mehrere gute Geister und hilfreiche Hände beigetragen. Zu nennen ist in erster Linie Frau Antje

Bierwisch (MA Staatswissenschaften), Universität Kassel, die die Verfasser bei der Sammlung und Auswertung der sehr umfangreichen Literatur zum ersten Kapitel wesentlich unterstützt und auch inhaltlich zu diesem Kapitel entscheidend beigetragen hat. Des Weiteren hat sich die Verwaltungsangestellte des Lehrstuhls für Innovationsökonomie, Frau Mandy Förster, mit gewohnter Perfektion und großem Engagement der Formatierung und dem Korrekturlesen der Erfurter Buchteile angenommen. Zu nennen sind überdies auch die studentischen Hilfskräfte des Lehrstuhls für Innovationsökonomie, vor allem Frau Sandra Zeugner und Herr Markus Kubisch sowie Frau Martina Kleinknecht vom Lehrstuhl für Internationales Management, welche die Autoren bei der Erstellung von Abbildungen, bei der Recherche von Literatur und bei der Formatierung von Buchteilen tatkräftig und wirksam unterstützt haben.

Herrn Uwe Fliegau und Frau Katrin Becker vom Kohlhammer Verlag danken wir für die sehr erfreuliche Zusammenarbeit, die professionelle Begleitung der Bucherstellung und die wertvollen Ratschläge, vor allem in der Endphase des Projektes.

*Erfurt und Stuttgart im Oktober 2005  
Wolfgang Burr & Michael Stephan*

## Vorwort zur 2. Auflage

Nach mehr als 10 Jahren ist eine Neuauflage des Lehrbuches Dienstleistungsmanagement erforderlich. Seit der Veröffentlichung der ersten Auflage gab es eine kaum noch überschaubare Flut an wissenschaftlichen Publikationen zum Thema Dienstleistungsmanagement und Dienstleistungsinnovation im In- und Ausland. Vor einigen Jahren wurde im Verband der Hochschullehrer für Betriebswirtschaftslehre eine eigene wissenschaftliche Kommission Dienstleistungsmanagement gegründet. Das Thema Dienstleistungen ist damit in der Breite der Betriebswirtschaftslehre tief verankert und endgültig etabliert, was angesichts der großen Bedeutung des Dienstleistungssektors für Wachstum, Beschäftigung und Innovation zwangsläufig war. Auch in der Unternehmenspraxis haben Dienstleistungen in den letzten 10 Jahren in vielen Unternehmen, nicht nur in Dienstleistungsunternehmen, sondern insbesondere auch in den Industriebetrieben, die produktbegleitende Dienstleistungen anbieten, erheblich an Bedeutung gewonnen. Wichtige Treiber sind dabei insbesondere die Digitalisierung und Vernetzung (Industrie 4.0), welche im verarbeitenden Gewerbe viele Potenziale für die Erweiterung traditioneller Geschäftsmodelle durch Dienstleistungen eröffnen. Gerade das Internet hat dem Themenkomplex Dienstleistungsinnovation in der Unternehmenspraxis erhebliche Impulse gegeben. Dienstleistungen sind heute zu einem wesentlichen Wachstums- und Gewinnträger in vielen Branchen und Unternehmen geworden. In der betriebswirtschaftlichen Dienstleistungsforschung wird es Jahre dauern, dies zu analysieren und wissenschaftlich zu durchdringen. Die vorliegende Neuauflage des Lehrbuchs stellt sich dieser Herausforderung und greift die Veränderungen gezielt auf.

In Anbetracht der skizzierten Entwicklungsdynamik und des steigenden Bedeutungszuwachses von Dienstleistungen war eine rein aktualisierte Fortschreibung des Lehrbuchs nicht denkbar. Gegenüber der ersten Auflage wurden tiefgreifende Änderungen vorgenommen. Deutlich gestärkt und inhaltlich um neue Methoden und Instrumente erweitert wurde das Kapitel 4 zum Innovationsmanagement. So wurden mit »Service Design Thinking« und »Scrum« agile Methoden in die Lehrbuchdarstellung aufgenommen, die vor dem Hintergrund der zunehmenden Digitalisierung und Vernetzung einen massiven praktischen Bedeutungszuwachs erfahren, aber leider nur selten wissenschaftlich reflektiert werden. Mit seiner kritischen Darstellung hierzu hebt sich das vorliegende Lehrbuch gegenüber vielen anderen Publikationen zum Thema ab! Des Weiteren wurden als neues Thema in das Buch Ausführungen zur Geschichte der Dienstleistungsforschung in der Betriebswirtschaftslehre aufgenommen. Wesentlich ergänzt wurden auch die Darstellungen zu einzelnen Theorien und

Konzepten, z. B. zum Market Based View und zu Dynamic Capabilities. Daneben wurde die Überarbeitung genutzt, um zahlreiche Aktualisierungen des Textes vorzunehmen und Fehler der 1. Auflage zu beseitigen.

Uns als Autoren war es sehr wichtig, einerseits die bewährte Kompaktheit des Lehrbuches zu erhalten und andererseits dennoch Raum für neue Themen zu bieten und natürlich Aktualisierungen vorzunehmen. Das vorliegende Lehrbuch eignet sich für Studierende der Betriebswirtschaftslehre, der Wirtschaftsinformatik, des Wirtschaftsingenieurwesens und natürlich für spezielle Studiengänge der Dienstleistungswirtschaft (z. B. Medienwirtschaft oder Tourismus). Aber auch Praktiker in Dienstleistungs- und Industriebetrieben können durch die Lektüre Anstöße und Impulse für ihre tägliche Managementarbeit erhalten.

Dieses Buch wurde erst möglich durch zahlreiche Unterstützungen, die uns als Autoren die Bewältigung des Projektes ermöglichten. Frau Christel Dehlinger (Marburg) hat die Endredaktion des Buches übernommen und uns bei einzelnen Textteilen mit Formatierungen und Korrekturlesen unterstützt. Frau Claudia Schneider hat die Integration der verschiedenen Literaturverzeichnisse übernommen und uns ebenfalls bei einzelnen Textteilen mit Formatierungen und Korrekturlesen unterstützt. Diesen beiden Mitarbeiterinnen sind wir als Autoren zu großem Dank verpflichtet. Die Zusammenarbeit mit Dr. Uwe Fliegauf vom Kohlhammer-Verlag war wie bei früheren Buchprojekten sehr effizient sowie eine große Freude und Inspiration. Ohne die uns als Autoren gewährten großen Freiräume bei der Buchgestaltung und gelegentliche Erinnerungen an einzuhaltende Termine wäre das Buch in der vorliegenden Form nicht so zeitnah fertig geworden. Wir als Autoren sind all unseren Mitarbeiterinnen und Unterstützern sowie dem Kohlhammer-Verlag zu großem Dank verpflichtet. Die Verantwortung für verbliebene Fehler des Buches liegt wie immer bei uns als Autoren.

*Stuttgart und Marburg 2019  
Wolfgang Burr und Michael Stephan*