Dienstleistungen für das 21. Jahrhundert

Inhaltsverzeichnis

V **Vorwort**

IX **Inhaltsverzeichnis**

XIX **Autorenverzeichnis**

XXV **Beirat**

I. **Dienstleistungen für das 21. Jahrhundert – Herausforderungen und Entwicklungsperspektiven**

3 **Einführung in die Thematik**
Werner Gries, Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft, Forschung und Technologie, Bonn

5 **Dienstleistungen für das 21. Jahrhundert – Zukunftspotentiale für Wirtschaft und Beschäftigung in Deutschland**
Fritz Schaumann, Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft, Forschung und Technologie, Bonn

15 **Dienstleistungen: Chancen und Risiken durch den internationalen Wettbewerb**
Hermann Krämer, VEBA AG, Düsseldorf

27 **Dienstleistungen für das 21. Jahrhundert – Trends, Visionen und Perspektiven**
Hans-Jörg Bullinger, Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation IAO, Stuttgart

65 **Die Zukunft öffentlicher Dienstleistungen**
Beate Weber, Stadt Heidelberg

75 **Innovationsstrategien und neue Geschäftsfelder von Dienstleistern – Den Wandel gestalten**
Ralf Reichwald, Kathrin Möslein, Technische Universität München

107 **Die Zukunft der Dienstleistung – Strategien zur Sicherung des Lebens- und Wirtschaftsstandorts Deutschland**
Klaus Mangold, Daimler-Benz AG und Daimler-Benz InterServices (debis) AG, Berlin und Stuttgart

123 **Ergebnisse der Tagung und Ausblick**
Constantin Skarpelis, DLR-Projektträger des BMBF, „Arbeit und Technik", Bonn

II. Aufbruch in die Zukunft

1. Lebens- und Wirtschaftsstandort Deutschland: Grundlagen für eine zukunftsfähige Gesellschaft

143 **Lebens- und Wirtschaftsstandort Deutschland: Grundlagen für eine zukunftsfähige Gesellschaft**
Martin Baethge, Soziologisches Forschungsinstitut (SOFI) e.V., Göttingen

147 **Dienstleistungs- und Lebensqualität durch neue Technologien?**
Reinhard Rock, Frank H. Witt, Bergische Universität Gesamthochschule Wuppertal

159 **Internationale Entwicklung von Dienstleistungsbeschäftigung: Lehren aus dem USA-Deutschland-Vergleich**
Herbert Oberbeck, Technische Universität Braunschweig

167 **Servicequalität und Qualität von Beschäftigung: Das Beispiel Deutsche Bahn AG**
Horst Föhr, Deutsche Bahn AG, Frankfurt

175 **Von der Industrie- zur Dienstleistungsgesellschaft: Tragfähigkeit und Umgestaltungserfordernisse des deutschen Sozialmodells**
Franziska Wiethold, Gewerkschaft Handel, Banken und Versicherungen, Düsseldorf

181 **Von der Industrie- zur Dienstleistungsgesellschaft: Tragfähigkeit und Umgestaltungserfordernisse des deutschen Sozialmodells**
Ludwig P. Wexlberger, Traunwalchen

2. Neue Märkte durch kundenorientierte Dienstleistungsangebote

189 **Neue Märkte durch kundenorientierte Dienstleistungsangebote**
Marlies Hummel, ifo Institut für Wirtschaftsforschung, München

191 **Potentiale für Dienstleistungsmärkte**
Michael Hüther, Sachverständigenrat, Wiesbaden

201 **Neue Wege der Vertriebsunterstützung im Einzelhandel**
Georg Thaler, Kaufhof Warenhaus AG, Köln

213 **Innovative Dienstleistungen in Online-Medien**
Kurt Monse, Forschungsinstitut für Telekommunikation FTK, Dortmund

221 **Efficient Consumer Response ECR – Innovative Ansätze der Liefer- und Leistungsverflechtung zwischen Industrie und Handel**
Ulf Kalmbach, REWE-Zentral AG, Köln

3. Globaler Wettbewerb – Regionale Handlungsoptionen

229 **Globaler Wettbewerb – Regionale Handlungsoptionen**
Frank Stille, Deutsches Institut für Wirtschaftsforschung (DIW), Berlin

235 **Internationalisierung und Dienstleistungshandel der BRD**
Helmut Lindner, Exportakademie Baden-Württemberg, Reutlingen

253 **Internationale Dienstleistungsangebote und die Realität eines Kleinunternehmens: Zwei Welten begegnen sich**
Michael Wilfer, CAD-Informationssysteme GmbH CADIS, Stuttgart

4. Kreative Dienstleistungsorganisationen – Innovationen für den Wandel

257 **Kreative Dienstleistungsorganisationen – Innovationen für den Wandel**
Volker Volkholz, Gesellschaft für Arbeitsschutz- und Humanisierungsforschung mbH Volkholz und Partner (GfAH), Dortmund

269 **Visionen für kreative Dienstleister: Innovative Unternehmen im Internet-Zeitalter**
Joachim Niemeier, Multimedia Software GmbH Dresden

277 **Die neue Rolle von Bildungszentren als „Lern-Dienstleister"**
Siegfried Reith, Winkler-Ausbildungs-GmbH, Villingen

5. Lebenslanges Lernen – Qualifikation und Qualifizierung im Dienstleistungsbereich

285 **Lebenslanges Lernen – Qualifikation und Qualifizierung im Dienstleistungsbereich**
Klaus Henning, RWTH Aachen
Giuseppe Strina, Institut für Unternehmenskybernetik e.V., Mühlheim an der Ruhr

289 **Qualifizierung zum Mikro-Unternehmer**
Ingrid Isenhardt, Klaus Henning, RWTH Aachen
Giuseppe Strina, Institut für Unternehmenskybernetik e.V., Mühlheim an der Ruhr

301 **Bildung 2010 – Werden Universitäten überflüssig?**
Detlef Müller-Böling, Centrum für Hochschulentwicklung CHE, Gütersloh

313 **Vom Boss zum Coach – Business Process Excellence**
Günther Kämpf, Hoechst AG, Frankfurt

321 **Bildung als Dienstleistung**
Hermann Klinger, Festo Didactic, Denkendorf

6. Präventionsdienstleistungen der Zukunft im Arbeits- und Gesundheitsschutz

327 **Präventionsdienstleistungen der Zukunft im Arbeits- und Gesundheitsschutz**
Wilfried Coenen, Hauptverband der gewerblichen Berufsgenossenschaften, Sankt Augustin

333 **Öffentliche Informationsdienstleistung im Arbeits- und Gesundheitsschutz**
Gunda Maintz, Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin (BAuA), Berlin

343 **Kommunikative Kompetenz und effektive Kommunikationsstrukturen als Erfolgskriterien für Präventionsdienstleistungen der Zukunft**
Oleg Cernavin, BC Verlags- und Mediengesellschaft, Wiesbaden

353 **Arbeitnehmer als Koproduzenten von Gesundheit und Sicherheit – Eine Marktnische für überbetriebliche Dienste und private Gesundheitsdienstleister**
Mathias Dietrich, Arbeitsmedizinischer Dienst Oldenburg e.V.

359 **Effiziente Rehabilitation durch neue Kooperationsverbünde zwischen Berufsförderungswerken, Krankenkassen, Unternehmen**
Hans-Peter-Riedel, Berufsförderungswerk Köln

367 **Wissensintegration, Kooperationsmanagement und Medienarrangements als Schlüssel für moderne Präventionsdienstleistungen**
Ulrich J. Wilken, Berufsgenossenschaftliches Institut für Arbeitssicherheit, Sankt Augustin

III. Gestaltung des Wandels

7. Mediendienste: Plattform für neue Dienstleistungen

377 **Mediendienste: Plattform für neue Dienstleistungen**
Norbert Szyperski, Universität zu Köln

383 **Strategische Allianzen zur Erschließung globaler Dienstleistungsmärkte**
Jan Kantowsky, Bertelsmann AG, Gütersloh

389 **Electronic Publishing im Medienverbund**
Heinz Schornstein, Vogel Druck und Medienservice, Höchberg

397 **Electronic Mall Bodensee**
Rainer Kuhlen, Universität Konstanz

407 **Multimedialer Netzzugang für jedermann**
Joachim Claus, Deutsche Telekom AG, Bonn

8. Öffentliche Dienste – Umbrüche zwischen Markt und Staat

415 **Effektiver Staat**
Armin Töpfer, Technische Universität Dresden

421 **1 1/2 Jahre Fachbereichsmodell bei der Kreisverwaltung Pinneberg – ein Erfahrungsbericht und ein Ausblick**
Jürgen Tober, Kreis Pinneberg

429 **Neues Steuerungsmodell – Was kommt danach?**
Christoph Reichard, FHTW Berlin

433 **Optimierung der Leistungstiefe und neue Kooperationsformen zwischen Verwaltung und Wirtschaft**
Burkhard Schwenker, Roland Berger & Partner, Hamburg

445 **Optimierung der Leistungstiefe – Neue Kooperationsformen und institutionelle Arrangements zwischen Verwaltung und Wirtschaft**
Werner Jann, Universität Potsdam

453 **Effektiver Staat – Zukunftssicherung durch öffentliche Dienstleistungen mit hoher Kundenorientierung, Qualität und Wettbewerbsfähigkeit**
Walter Wegener, Stadt Troisdorf

9. Soziale und Gesundheitsdienste – Strukturwandel ohne Ende?

461 **Personenbezogene Dienstleistungen im Sozial- und Gesundheitswesen – Entwicklungsbedarf und Forschungsperspektiven**
Bernhard Badura, Germanus Hungeling, Universität Bielefeld

477 **Prozeß- und Ergebnisorientierung – Neue Aufgaben für Sozial- und Gesundheitsdienstleister**
Peter Motsch, Stadt Würzburg

483 **Neue Leitbilder für Dienste im Gesundheits- und Sozialbereich**
Adalbert Evers, Justus-Liebig-Universität Gießen

493 **Folgt auf die Rationalisierung im Gesundheitswesen die Rationierung?**
Irmtraut Gürkan, Klinikum der Johann Wolfgang Goethe-Universität, Frankfurt

503 **Neue Prioritäten im Gesundheitswesen: Gesundheitsförderung und Rehabilitation**
Wolfgang Schmeinck, Bundesverband der Betriebskrankenkassen, Essen

10. Innovationsmanagement als Basis für neue Dienstleistungen

515 **Innovationsmanagement als Basis für neue Dienstleistungen**
Holger Luczak, RWTH Aachen

527 **Innovations- und Qualitäts-Management im Dienstleistungsbereich**
Günter Hertel, Daimler-Benz AG, Frankfurt

537 **New Technologies: Changes for Innovation in Financial Servicing**
Leo H. J. Verhoef, Technische Universität Eindhoven, Amsterdam, Niederlande

541 **Innovationen im Versicherungsbereich: Potentiale und Barrieren**
Elmo Frhr. v. Schorlemer, Aachener und Münchener Versicherung Aktiengesellschaft, Aachen

547 **Dienstleistung und Produktion: Innovationsmanagement als Basis für neue Dienstleistungen**
Wolfgang Kownatka, Bundesverband der Möbelspediteure, Hattersheim

11. Neue Marktchancen durch öko-effiziente Dienstleistungen

555 **Nutzen statt Besitzen**
Friedrich Schmidt-Bleek, Wuppertaler Institut für Klima, Umwelt, Energie GmbH, Wuppertal

557 **Öko-effiziente Dienstleistungen und zukunftsfähige Produkte**
Willy Bierter, Institut für Produktdauerforschung, Giebenach, Schweiz

587 **Wettbewerbsfähigkeit durch ökointelligente Leistungen**
Hartmut Happich, Wuppertal

599 **Dienstleistungen statt Produkte: Neue Märkte für das Handwerk**
Christine Ax, Zukunftswerkstatt e.V. der Handwerkskammer Hamburg

12. Handwerk als zukunftsorientiertes Dienstleistungsmodell

607 **Handwerk als zukunftsorientiertes Dienstleistungsmodell**
Gerold B. Hantsch, Ewald Heinen, Institut für Technik der Betriebsführung, Karlsruhe

611 **Dienstleistungen als Voraussetzung zur Stabilisierung handwerklicher Zulieferbeziehungen**
Georg Bleyer, Tele Plast Bleyer und Gärtner GmbH, Steinenbronn

617 **Komplexe Dienstleistungsangebote als Voraussetzung für Wachstum im Handwerk**
Siegfried Pilz, Altchemnitzer Dienstleistungsgesellschaft mbH, Chemnitz

625 **Erhöhung der Disponibilität und des Kundennutzens**
Egbert Lamm, Amt für Wirtschaftsförderung, Forst (Lausitz)

635 **Kooperationen zur Beschäftigungssicherung und Erschließung neuer Dienstleistungsbereiche im SHK-Handwerk am Beispiel der „Wärmelieferung"**
Hubert Minter, Innung für Sanitär-, Heizungs- und Klima-Technik Berlin

IV. Der elektronische Marktplatz „Dienstleistungen für das 21. Jahrhundert"

647 **Internet-Plattform für die interaktive Tagungskommunikation**
Werner Brettreich-Teichmann, Gudrun Wiedmann, Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation IAO, Stuttgart

659 **Stichwortverzeichnis**