

Inhaltsverzeichnis

Vorwort V

Hans Corsten:

X Dienstleistungsmanagement
Von einer funktionsorientierten zu einer integrativen Betrachtung 1

Grundlagen

Paul W. Meyer; Anton Meyer:

Dienstleistungen

X Die große Hoffnung für Wirtschaft und Wirtschaftswissenschaften
in den neunziger Jahren? 15

Werner H. Engelhardt; Michael Kleinaltenkamp; Martin Reckenfelderbäumer:

Leistungsbündel als Absatzobjekte

X Ein Ansatz zur Überwindung der Dichotomie von Sach- und Dienstleistungen 31

Anton Meyer:

Die Automatisierung und Veredelung von Dienstleistungen

Auswege aus der dienstleistungsinhärenten Produktivitätsschwäche 71

Beschaffung

Erwin Grochla; Herbert Kubicek:

Zur Zweckmäßigkeit und Möglichkeit einer umfassenden betriebs-

wirtschaftlichen Beschaffungslehre 93

Werner H. Engelhardt; Wilfried Schwab:

Die Beschaffung von investiven Dienstleistungen 119

Produktion

Jürgen Bode; Stephan Zelewski:

Die Produktion von Dienstleistungen

Ansätze zu einer Produktionswirtschaftslehre der Dienstleistungsunternehmen? 139

Otto A. Altenburger:

- X Potentialfaktoren als derivative Produktionsfaktoren der Dienstleistungsproduktion
Einige Gedanken zur Produktionstheorie der Dienstleistungen 155

Hans Corsten:

- Zum Problem der Mehrstufigkeit in der Dienstleistungsproduktion 169

Hans-Jürgen Seelos:

- Zum semantischen Differential der Gesundheitsleistungsproduktion 191

Marketing

Wolfgang Hilke:

- Grundprobleme und Entwicklungstendenzen des Dienstleistungs-Marketing 207

Anton Meyer:

- ⊕ Kommunikationspolitik von Dienstleistungsunternehmen 257

Bruno Staffelbach:

- Strategisches Marketing von Dienstleistungen 287

Anton Meyer:

- ⊕ Produktdifferenzierung durch Dienstleistungen 303

Stefan Jugel; Konrad Zerr:

- Dienstleistungen als strategisches Element eines Technologie-Marketing 323

Qualität

Anton Meyer; Roland Mattmüller:

- ⊕ Qualität von Dienstleistungen
Entwurf eines praxisorientierten Qualitätsmodells 349

Bernd Stauss; Bert Hentschel:

- Verfahren der Problementdeckung und -analyse im Qualitätsmanagement
von Dienstleistungsunternehmen 369

Bert Hentschel:

Die Messung wahrgenommener Dienstleistungsqualität mit SERVQUAL
Eine kritische Auseinandersetzung 397

Martin Benkenstein:

Dienstleistungsqualität
Ansätze zur Messung und Implikationen für die Steuerung 421

Bernd Stauss:

Dienstleister und die vierte Dimension 447

Quellennachweise 465