

Vorwort

Internationales Dienstleistungsmanagement beschreibt einen Themenbereich, der uns als Herausgeber in den letzten Jahren in sehr verschiedenen Zusammenhängen beschäftigt hat. Zum einen sahen wir in der Auseinandersetzung mit den vielfältigen Arbeiten in der primär generell oder national ausgerichteten wissenschaftlichen Disziplin des Dienstleistungsmanagement eine äußerst interessante und sich enorm entwickelnde Forschungsrichtung. Zum anderen führte uns die praktische Arbeit – wie z.B. Hotel-Management, die Unternehmensberatung, das sich verändernde Automobilmanagement und insbesondere das Management der Finanzindustrie – die wachsende Bedeutung der Dienstleistungsindustrie und den Stellenwert von weiterführenden bzw. integrativen Service-Aspekten vor Augen.

In beiden Orientierungen fehlte uns jedoch eine explizite Berücksichtigung bzw. des ebenfalls in der Bedeutung enorm wachsenden Aspektes der „Internationalität“. Dies war Veranlassung genug, das vorliegende Buch in Angriff zu nehmen. Grundlage hierfür war die Zusammenarbeit beider Herausgeber in ihrer aufeinander folgenden akademischen Unterrichtstätigkeit.

Das vorliegende Buch stellt nun, durch die Sammlung von Einzelbeiträgen ausgewiesener Autoren der Entwicklungsdisziplin, möglichst tragfähige Ansätze zur Weiterentwicklung des internationalen Dienstleistungsmanagements aus Theorie und Praxis zusammen. Unser Ziel ist es, Impulse für eine weitere Aufarbeitung des Themas zu setzen – wir sind uns bewußt, daß hier in diesem Vorgehen ein eher eklektisches Menü zusammengestellt wurde – dies zeigt jedoch den gegenwärtigen Stand der Disziplin auf.

Wir bedanken uns sehr für die große Bereitschaft zur Mitwirkung und die Geduld der Autoren dieses Bandes. Herrn Dipl.-Kfm. Jan H. Wrocklage und Frau cand. rer. pol. Eva Janina Korzen gilt es, für die Erstellung der Druckunterlagen zu danken. Insbesondere gebührt jedoch unseren Familien für ihre große Geduld ein besonderer Dank.

Marco A. Gardini

Krefeld

Oktober 2004

H. Dieter Dahlhoff

Hamburg

Oktober 2004