

Vorwort

Produktivität stellt eine der zentralen Herausforderungen des Dienstleistungsmanagements dar. Der klassische Produktivitätsbegriff entstammt ursprünglich dem Bereich der Industriebetriebslehre und beschreibt die Ergiebigkeit bzw. die Leistungsfähigkeit der betrieblichen Faktorkombinationen eines Unternehmens. Die bewährten Produktivitätskonzepte und Messinstrumente der Sachgüterindustrie sind jedoch nicht ohne weiteres auf den Dienstleistungsbereich übertragbar; insbesondere weil sich bei Dienstleistungen die Input- und Outputgrößen zur Bestimmung der Produktivität, als Input-Output-Relation, nicht so einfach ermitteln lassen wie bei Sachgütern. Die konstitutiven Merkmale von Dienstleistungen, wie die Immaterialität, die Integration des externen Faktors und das Uno Actu-Prinzip, erschweren die Erfassung der Dienstleistungsproduktivität.

Vor diesem Hintergrund widmet sich der Sammelband „Dienstleistungsproduktivität“, der in der Reihe „Forum Dienstleistungsmanagement“ erscheint, der Erfassung und Sicherstellung der Produktivität im Kontext von Dienstleistungen. Dabei gilt es, nicht nur bewährte Konzepte und Methoden aus dem Sachgüterbereich an die spezifischen Gegebenheiten des Dienstleistungssektors anzupassen. Es ist vielmehr auch eine vertiefte Diskussion notwendig, inwiefern sich aufgrund der charakteristischen Merkmale von Dienstleistungen neue Methoden und Fragestellungen ergeben, die bei der Produktivitätsbetrachtung mit einzubeziehen sind und einen speziellen Fokus erwarten.

Die Relevanz und Aktualität des Themas hat sich auch in der starken Resonanz auf unser Call for Papers bemerkbar gemacht. Die Zahl der interessanten und hochwertigen Einreichungen überstieg die der vergangenen Jahre. Auch die Vielfalt der sich beteiligenden betriebswirtschaftlichen Disziplinen hat erfreulicher Weise zugenommen. Aus diesen Gründen haben wir uns entschieden, dem Thema Dienstleistungsproduktivität zwei Bände zu widmen, in denen profilierte Wissenschaftler und Vertreter der Praxis in 38 Beiträgen zeigen, was genau unter Dienstleistungsproduktivität zu verstehen ist und wie Dienstleistungsproduktivität sichergestellt werden kann.

In den beiden Buchbänden wird die Dienstleistungsproduktivität aus insgesamt sechs thematischen Perspektiven betrachtet:

- Im Rahmen der *Managementperspektive* der Dienstleistungsproduktivität werden strategische Ansätze der Führungsebene von Unternehmen zur Unterstützung der effizienten und effektiven Erbringung von Dienstleistungen diskutiert.
- Die *analytische Perspektive* der Dienstleistungsproduktivität befasst sich mit unterschiedlichen Messmethoden und Input- und Outputgrößen zur Erfassung der Dienstleistungsproduktivität.
- Die *Prozessperspektive* der Dienstleistungsproduktivität betrachtet alternative Methoden und Konzepte zur Steigerung der Dienstleistungsproduktivität durch eine

verbesserte Gestaltung von unternehmensinternen und -externen Prozessen. Dabei sind sämtliche Prozesskontaktpunkte mit einzubeziehen sowie eine Transparenz über den Prozessablauf und die Prozessstruktur zu schaffen.

- Die *Kundenperspektive* der Dienstleistungsproduktivität integriert die kundenseitigen Beiträge im Dienstleistungsprozess in die Produktivitätsüberlegungen. Auch die Bewertung des Outputs aus Kundensicht wird hier berücksichtigt.
- Die *Mitarbeiterperspektive* der Dienstleistungsproduktivität umfasst alle mitarbeiterbezogenen Einflussgrößen der Dienstleistungsproduktivität, zu denen u.a. die Gestaltung von Arbeitsplätzen, das Entlohnungssystem, die Qualifikation und Motivation der Mitarbeitenden zu zählen sind.
- Die *Innovationperspektive* der Dienstleistungsproduktivität setzt sich mit der Steigerung der Produktivität durch neue Dienstleistungen mit reduziertem Einsatz an Inputfaktoren, mit stärkerer Kundenbeteiligung und mit höherer Qualität und/oder Quantität auseinander.
- Die *Internationalisierungsperspektive* der Dienstleistungsproduktivität diskutiert neben den Internationalisierungsprozessen und -strategien auch die Frage der kulturellen Anpassung von Dienstleistungen unter Produktivitätsgesichtspunkten.

Im vorliegenden Band 1 der beiden Sammelbände wird Dienstleistungsproduktivität aus der Sicht des Managements, der Prozessgestaltung sowie der Kunden diskutiert.

Die wissenschaftlichen und praxisnahen Beiträge werden durch einen Literatur-Service, der eine thematisch geordnete Zusammenstellung wichtiger Veröffentlichungen zum Themengebiet beinhaltet, ergänzt.

Die Reihe „Forum Dienstleistungsmanagement“ ist zehn Jahre lang unter der Herausgeberschaft von Manfred Bruhn und Bernd Stauss erschienen. Nach der Emeritierung von Bernd Stauss wird die Herausgeberschaft in diesem Jahr erstmals an Manfred Bruhn und Karsten Hadwich übergehen. Für seine langjährige Herausgeberschaft, das Engagement und die sehr gute Zusammenarbeit danken wir Herrn Kollegen Stauss ganz herzlich.

Die Projektorganisation und Koordination lag in den Händen von Frau Dipl.-Kffr. Meike Straßer, die Erstellung der druckfertigen Vorlage stud. phil. nat. Ivan Giangreco vom Lehrstuhl für Marketing und Unternehmensführung der Universität Basel. Beide haben sich um die Bände sehr verdient gemacht. Unser besonderer Dank gilt der UBS AG (Zürich), die durch ihre Unterstützung die Publikation der beiden Sammelbände der Buchreihe „Forum Dienstleistungsmanagement“ ermöglicht hat.

Die Dienstleistungsproduktivität ist eine zentrale Erfolgs- und Steuerungsgröße in Dienstleistungsunternehmen. Die beiden Bände des diesjährigen Forum Dienstleistungsmanagement thematisieren insofern ein außerordentlich relevantes Managementthema, dem Wissenschaft und Praxis sowohl heute als auch in Zukunft große Aufmerksamkeit zu widmen haben.

Basel und Hohenheim, im März 2011

Manfred Bruhn
Karsten Hadwich