Prof. Dr. Dr. h. c. mult. Manfred Bruhn

Universität Basel (WWZ)
Wirtschaftswissenschaftliche Fakultät
Marketing und Unternehmensführung
Peter Merian-Weg 6
CH-4002 Basel
Tel.: + 41 (78) 670 22 24
E-Mail:
manfred.bruhn@unibas.ch

Prof. Dr. Karsten Hadwich

Universität Hohenheim
Wirtschaftswissenschaftliche Fakultät
Lehrstuhl für Dienstleistungsmanagement
Wollgrasweg 23
D-70593 Stuttgart
Tel.: + 49 (711) 459 24461
E-Mail:
karsten.hadwich@uni-hohenheim.de

Basel und Hohenheim, im Dezember 2022

Call for Papers

„Sustainable Service Management“

Forum Dienstleistungsmanagement

1. Zur Positionierung der Reihe „Forum Dienstleistungsmanagement“

Das Buch ist der 25. Band in der **Reihe „Forum Dienstleistungsmanagement“**. Diese Reihe ist folgendermaßen positioniert:

- Jeder Sammelband informiert umfassend über neue Erkenntnisse zu einem wissenschaftlich und praktisch besonders relevanten **Schwerpunktthema des Dienstleistungsmanagements**.
- Er gibt vornehmlich einen Einblick in die aktuelle **wissenschaftliche Diskussion** des Schwerpunktthemas. Dies wird ergänzt durch **Praxisbeispiele**, in denen Dienstleistungsunternehmen ihre praktischen Erfahrungen mit innovativen Managementmethoden vorstellen.
- In einem **Literaturservice** wird auf wichtige Veröffentlichungen zum jeweiligen Themengebiet hingewiesen.

2. Inhaltlicher Schwerpunkt des Forumsbandes 2024

In den letzten Jahren erfuhr das Thema Nachhaltigkeit einen erheblichen Bedeutungsanstieg, so dass nur wenige Themen die gegenwärtigen politischen, wirtschaftlichen und wissenschaftlichen Diskussionen gleichermaßen stark dominieren. Zahlreiche Untersuchungen zeigen, dass die Nachhaltigkeit ein zunehmender Einflussfaktor für Kaufentscheidungen darstellt. Auch ist in der Praxis erkennbar, dass Nachhaltigkeit ein sehr ernsthaftes Thema für jedes Geschäftsmodell ist. Weiterhin stellt die Öffentlichkeit zunehmend Forderungen nach einer nachhaltigen Unternehmensführung (z. B. durch Nachhaltigkeitsberichte in den Geschäftsberichten).

Es ist offenkundig, dass das Thema der Nachhaltigkeit für Sachgüterunternehmen eine besondere Relevanz aufweist, da hier die Verwendung von Ressourcen unmittelbar bei der Leistungserstellung anfällt. Allerdings sind auch Unternehmen im Dienstleistungskontext gefordert, nachhaltig zu handeln. Im Rahmen des nachhaltigen Dienstleistungsmanagements entstehen zahlreiche Fragestellungen zur Gesamtheit aller ökonomischen, ökologischen und sozialen Beiträge eines Unternehmens. Die Über-

nahme gesellschaftlicher Verantwortung beinhaltet, das allgemeine Unternehmensverhalten und auch speziell das Dienstleistungsangebot stärker unter Nachhaltigkeitsaspekten auf den Prüfstand zu stellen.

Die Diskussion dieser Fragen steht im Fokus des nächsten Bandes der Buchreihe. Der **Forumsband des Jahres 2024** trägt daher den Titel:

„Sustainable Service Management“

3. Profil und thematisches Spektrum der Beiträge

Es werden aktuelle und originäre Beiträge in deutscher oder englischer Sprache zu allen relevanten Aspekten eines nachhaltigen Dienstleistungsmanagements gesucht.

Dabei kann es sich sowohl um konzeptionelle als auch um empirisch ausgerichtete Arbeiten handeln, wie auch um Praxisbeispiele. Bevorzugt werden solche Themen, die für mehrere Branchen interessant sind, da sich der Sammelband an eine breite Zielgruppe richtet, die an generellen wissenschaftlichen Ergebnissen zum Dienstleistungsmanagement interessiert ist. Erwünscht sind Arbeiten sowohl aus der Wissenschaft als auch aus der Praxis. Interdisziplinär ausgerichtete Beiträge sind besonders gern gesehen.

Inhaltlich gibt die folgende Auflistung **Beispiele** für relevante Aspekte, ohne dass damit der Kreis möglicher Fragestellungen begrenzt werden soll:

- Konzeptualisierung und Operationalisierung der wahrgenommenen Nachhaltigkeit von Dienstleistungen aus Kundensicht
- Einflussgrößen und Wirkungen der Nachhaltigkeit aus Kundensicht
- Nachhaltigkeitsbewusstsein von Kunden im Dienstleistungskontext
- Nachhaltigkeit als Kundenlogik
- Anbieterintegration zur Befähigung und Förderung der Nachhaltigkeit von Kunden
- Nachhaltigkeit des Kunden Ecosystems
- Nachhaltigkeit und Customer Experience Management
- Nachhaltigkeit von Kundenbeziehungen
- Nachhaltige Dienstleistungsangebote
- Erfassung der Nachhaltigkeitswirkungen von servicebasierten Geschäftsmodellen
- Typologisierung von nachhaltigen servicebasierten Geschäftsmodellen
- Entwicklung von nachhaltigen servicebasierten Geschäftsmodellen
- Nachhaltigkeit als Service
- Entwicklung und Implementierung von nachhaltigen Dienstleistungen
- Circular Services Economy
- Paradoxien der Nachhaltigkeit von servicebasierten Geschäftsmodellen
- Sustainability Trust
- Nachhaltigkeitslabel für Dienstleistungen
- Besonderheiten der Nachhaltigkeit von Dienstleistungsmarken

- Nachhaltigkeit aus Mitarbeitersicht
- Mitarbeiter als Nachhaltigkeitsbotschafter
- Nachhaltigkeit als Dimension des Employer Branding
- Sustainable Service Business Management
- Modell für ein Sustainable Service Business Management
- Sustainability als Value Proposition
- Nachhaltigkeit als strategische und operative Führungsaufgabe
- Change Management für Nachhaltigkeit
- Gestaltung des nachhaltigen Wandels von Unternehmen
- Etablierung einer nachhaltigen Unternehmenskultur
- Branchenbesonderheiten des nachhaltigen Dienstleistungsmanagements
- Best Practices für das nachhaltige Dienstleistungsmanagement
- u.a.m.

4. Zeitplanung

Die Entscheidung über die Publikation erfolgt auf Basis der Einreichung eines ein- bis zweiseitigen **Abstracts**. Dieses ist bitte bis zum **30. Februar 2023** an einen der Herausgeber zu senden. Es findet ein zweifaches Begutachtungsverfahren statt.

Der **Abgabetermin** für das endgültige Manuskript ist der **31. August 2023**.

Ein **Merkblatt** mit Hinweisen zur formalen Gestaltung wird den Autoren selbstverständlich zugesandt.

Über die Einreichung eines Abstracts freuen sich:

Manfred Bruhn (Basel) und Karsten Hadwich (Hohenheim)