

Angaben zum Autor



Nach einem organisationswissenschaftlichen Studium in Deutschland und Frankreich begann Roland Springer seine berufliche Laufbahn an den Universitäten Darmstadt und Göttingen mit Untersuchungen zum technisch-organisatorischen Wandel in der Automobilindustrie, im Maschinenbau und in der chemischen Industrie. Danach war er mehr als zehn Jahre bei der DaimlerChrysler AG tätig, zuletzt als Leiter Arbeitsorganisation und Verbesserungsmanagement.

Inzwischen ist er geschäftsführender Gesellschafter des von ihm im Jahr 2000 gegründeten Instituts für Innovation und Management (IIM) (www.iim-stuttgart.de), das Unternehmen bei der Entwicklung und Umsetzung innovativer Organisationsansätze berät. Er ist Autor des im Jahre 1999 erschienenen und vielbeachteten Buches „Rückkehr zum Taylorismus? Arbeitspolitik in der Automobilindustrie am Scheideweg“ sowie Privatdozent an der Universität Tübingen.

Literatur

- Barthel J (2001) Standardisierung in Innovationsprozessen. Möglichkeiten für eine entwicklungsbegleitende Koordination. München Mering
- Deutschmann C (1996) Rationalisierung als Sisyphusarbeit. In: Hoß D, Schrick G (1996) Wie rational ist Rationalisierung heute? Ein öffentlicher Diskurs. Stuttgart Berlin
- Doppler K, Fuhrmann H, Lebbe-Waschke B, Voigt B (2002) Unternehmenswandel gegen Widerstände. Change Management mit den Menschen. Frankfurt New York
- Drucker PF (1970) Die Praxis des Management. Ein Leitfaden für die Führungsaufgaben in der modernen Wirtschaft. München Zürich
- Hauschildt J (1997) Innovationsmanagement. München
- Institut für angewandte Arbeitswissenschaft (IfaA) (Hrsg) (2002) Ganzheitliche Produktionssysteme. Gestaltungsprinzipien und deren Verknüpfung. Köln
- Kratzsch S (2000) Prozess- und Arbeitsorganisation in Fließmontagesystemen. Essen
- Lacher M, Springer R (2002) Leistungspolitik und Co-Management in der Old Economy. In: WSI-Mitteilungen 06/2002, S. 353–359
- Macchiavelli N (1978) Der Fürst, Stuttgart
- Malik F (2000) Führen, Leisten, Leben. Wirksames Management für eine neue Zeit. Stuttgart München
- McKinsey Global Institute (2002) Reaching higher productivity in France and Germany.
- Noll P, Bachmann HR (2001) Der kleine Macchiavelli. Handbuch der Macht für den alltäglichen Gebrauch. München
- Schmitt C (1994) Gespräch über die Macht und den Zugang zum Machthaber. Berlin
- Schmitt C (2002) Der Begriff des Politischen. Text von 1932 mit einem Vorwort und drei Corrollarien. Berlin
- Schumpeter JA (1912) Theorie der wirtschaftlichen Entwicklung. Leipzig
- Springer R (1999) Rückkehr zum Taylorismus? Arbeitspolitik in der Automobilindustrie am Scheideweg. Frankfurt New York.
- Stühmeier W, Stauch V (2002) Mercedes-Benz-Produktionssystem – Implementierung und Controlling in der Produktion A-Klasse-Motoren. In: Institut für angewandte Arbeitswissenschaft (IfaA)

- (Hrsg) (2002) Ganzheitliche Produktionssysteme. Gestaltungsprinzipien und deren Verknüpfung. Köln. S. 93–125
- Tichy NM (1995) Regieanweisung für Revolutionäre. Unternehmenswandel in drei Akten. Frankfurt New York
- Warnecke HJ, Bullinger HJ (2003) Kunststück Innovation. Praxisbeispiele aus der Fraunhofer Gesellschaft. Berlin Heidelberg
- Weber H, Königstein U, Töpsch K (1999) Hochleistungsorganisation. Wettbewerbsfähigkeit und Restrukturierung. München

Dienstleistung als Wettbewerbsvorteil



Dieter Ahlert, Heiner Evanschitzky, Münster

Dienstleistungsnetzwerke

Management, Erfolgsfaktoren und Benchmarks im internationalen Vergleich

Dieses Buch zeigt, dass Dienstleister, die als Netzwerk organisiert sind, ihre Wettbewerbsposition verbessern können, da sie Kundennähe mit effizientem Systemhintergrund verbinden. Nach einem konzeptionellen Überblick werden empirische Ergebnisse einer internationalen Benchmarkingstudie zu den Erfolgsfaktoren von Dienstleistungsnetzwerken vorgestellt. Dabei werden fünf Erfolgsfaktoren identifiziert und deren Umsetzung in Form von „Best Practices Case Studies“ aufgearbeitet. Diese Fallstudien stellen die international erfolgreichsten Benchmarks vor.

2003. XXIV, 466 S. 198 Abb.
Gebunden € 59,95;
sFr 96,- ISBN 3-540-43572-7



Manfred Bruhn, Universität Basel

Qualitätsmanagement für Dienstleistungen

Grundlagen, Konzepte, Methoden

Die Qualität von Dienstleistungen erhöhen - das ist das Anliegen dieses Buches, das bereits in kürzester Zeit in der 4. Auflage erscheint. Der Autor setzt sich mit dem Dienstleistungsbegriff auseinander, er diskutiert die Instrumente zur Messung der Dienstleistungsqualität und erörtert Fragen der Organisation und Implementierung des Qualitätsmanagements sowie der Zertifizierung von Dienstleistungen.

4., verb. Aufl., 2003. X, 470 S., 155 Abb. Geb.
€ 44,95; sFr 72,-
ISBN 3-540-44047-X



Gunter Lay, Petra Jung Erceg, Fraunhofer-Institut für Systemtechnik und Innovationsforschung, Karlsruhe (Hrsg.)

Produktbegleitende Dienstleistungen

Konzepte und Beispiele erfolgreicher Strategieentwicklung

Nicht nur hervorragende Produkte können zu Wettbewerbsvorteilen führen, auch durch das Angebot zusätzlicher Dienstleistungen können Firmen sich von der Konkurrenz unterscheiden. Dieses Buch zeigt, wie Engineering-Leistungen, Rund-um-die-Uhr-Service, Finanzierungsdienste sowie Up-grading und Entsorgung strategisch zu Wettbewerbsvorteilen entwickelt werden können. Praxisberichte erfolgreicher Vorreiterfirmen werden in ein Konzept einer zielgerichteten Strategieentwicklung eingeordnet.

2002. VIII, 174 S. 93 Abb.
Geb. € 37,95; sFr 61,-
ISBN 3-540-43278-7



Hans-Jörg Bullinger, Fraunhofer Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation (IAO), Stuttgart; August-Wilhelm Scheer, IDS Scheer AG, Saarbrücken (Hrsg.)

Service Engineering

Entwicklung und Gestaltung innovativer Dienstleistungen

Die schnelle und effiziente Realisierung innovativer Dienstleistungen stellt zunehmend einen Erfolgsfaktor für die Wettbewerbsfähigkeit von Dienstleistungsunternehmen dar. Das Konzept des „Service Engineering“ beschreibt Vorgehensweisen, Methoden und Werkzeugunterstützung für die systematische Planung, Entwicklung und Realisierung innovativer Dienstleistungen. Ziel ist es, Wissen und Praktiken gleichermaßen einen Überblick über den aktuellen Kenntnisstand zum Service Engineering zu geben.

2003. X, 804 S. 239 Abb.
Geb. € 89,95; sFr 139,50
ISBN 3-540-43831-9

Springer · Kundenservice
Haberstr. 7 · 69126 Heidelberg
Tel.: (0 62 21) 345 - 0 · Fax: (0 62 21) 345 - 4229 · e-mail: orders@springer.de

Die €-Preise für Bücher sind gültig in Deutschland und enthalten 7% MwSt. Preisänderungen und Irrtümer vorbehalten. d8p · 008900x



Springer

Personalmanagement



B. Badura, Universität Bielefeld;
T. Hehlmann, Osterholz-Scharmbeck

Betriebliche Gesundheitspolitik

Der Weg zur gesunden Organisation

Wertschöpfung in der Wissens- und Dienstleistungsgesellschaft hängt ab von Kompetenz und Motivation der Beschäftigten im Umgang mit Technik, Menschen und Informationen. Wohlbefinden und Gesundheit bilden dafür essentielle Voraussetzungen, die es zu pflegen und zu fördern und deren mögliche Beeinträchtigungen es zu verhindern gilt. Eine wissenschaftlich fundierte Neuausrichtung der betrieblichen Personal- und Gesundheitspolitik.

2003. X, 363. S. 52 Abb. Geb. € 49,95; sFr 80,00 ISBN 3-540-00110-7

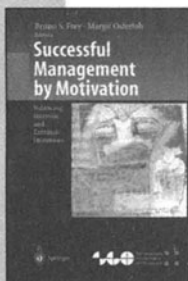


M. E. Domsch, Universität der Bundeswehr Hamburg;
D. H. Ladwig, F.G.H. Forschungsgruppe Hamburg (Hrsg.)

Handbuch Mitarbeiterbefragung

Mitarbeiterbefragungen sind gerade im Zusammenhang mit Personal- und Organisationsentwicklungsmaßnahmen oder Total Quality Management unverzichtbar. Besondere Aktualität haben sie im Rahmen des Performance Managements und des Einsatzes von Audits und von Balanced Scorecards gewonnen. Mitarbeiterbefragungen dienen damit dem gesamten Change Management im privatwirtschaftlichen Unternehmen ebenso wie im öffentlichen Bereich. Dieses Buch vermittelt Praktikern aus Wirtschaft und Verwaltung die verschiedenen Methoden der Mitarbeiterbefragung und leistet durch konkrete Beispiele eine wertvolle Hilfestellung zur Umsetzung in der beruflichen Praxis.

2000. VIII, 435 S. 94 Abb. Geb. € 79,95; sFr 124,00 ISBN 3-540-66812-8



B. S. Frey, University of Zurich, Switzerland;
M. Osterloh, University of Zurich, Switzerland (Eds.)

Successful Management by Motivation

Balancing Intrinsic and Extrinsic Incentives

Motivated people are crucial to create a sustainable competitive advantage for your company. Successful Management by Motivation shows that in a knowledge-based society, this goal cannot be achieved by extrinsic motivation alone. To succeed, companies have to find ways of fostering and sustaining intrinsic motivation. With the help of in-depth case studies, representative surveys, and analyses based on a large number of firms and employees, this joint work of business researchers and economists identifies the various aspects of motivation in companies and shows how the right combination of intrinsic and extrinsic motivation can be achieved.

2002. XVI, 299 pp. 24 figs., 11 tabs. (Organization and Management Innovation)
Hardcover * € 48,10; sFr 77,00 ISBN 3-540-42401-6

Springer · Kundenservice · Haberstr. 7 · 69126 Heidelberg
Tel.: (0 62 21) 345 - 0 · Fax: (0 62 21) 345 - 4229
e-mail: orders@springer.de

Die €-Preise für Bücher sind gültig in Deutschland und enthalten 7% MwSt.
Preisänderungen und Irrtümer vorbehalten. d&p · BA 003



Springer