

Inhaltsverzeichnis

Vorwort.....	V
--------------	---

Teil A: Wissenschaftliche Beiträge

<i>Manfred Bruhn und Karsten Hadwich</i>	
Sustainable Service Management – State of the Art und Managementherausforderungen.....	3

1. Nachhaltigkeit auf Management- und Strategiebene

<i>Manfred Bruhn</i>	
Nachhaltigkeit als Geschäftsmodellinnovation für Dienstleistungsunternehmen	63
<i>Georg Müller-Christ und Nadine Husenbeth</i>	
Sustainable Leadership und Nachhaltigkeitscoaching	89
<i>Michele Mäder und Manfred Kirchgeorg</i>	
Identifikation von strategischen Handlungsfeldern zur Etablierung von Net-Zero- Strategien für Kulturdienstleistungen	119
<i>Maria Madlberger</i>	
Sustainability in the Service Sector – Status Quo in Service Research.....	143
<i>Marcel Röser</i>	
Beurteilung von neuartigen Dienstleistungskomponenten zur Erfüllung von Nachhaltigkeitszielen in kundenorientierten Kombi-Produkten – Wie ist die Prozesskostenrechnung zu modifizieren?	175
<i>Volker Stein und Carolin Uebach</i>	
Der Betriebsrat als unternehmensinterner Dienstleister – Synergieschaffung zur Stärkung der Unternehmensnachhaltigkeit	211

2. Nachhaltigkeit auf Geschäftsmodellebene

Stefan Schaltegger
Welche Dienstleistungen benötigt die (große) Nachhaltigkeitstransformation? 239

Désirée Rottmann, Jaron Schünemann, Ann Kathrin Stinder, Erdem Galipoğlu und Semih Severengiz
Energy-as-a-Service Modelle als Wegbereiter für nachhaltige, urbane und geteilte Mobilität 255

Götz H. Gladisch, Benjamin Biesinger, Mareike Ahlers and Karsten Hadwich
Sustainability Acceptance Model (SAM) – Drivers and Barriers of Sustainable Business Development 283

Holger Kett, Sandra Frings, Thomas Meiren, Katharina Hölzle und Alexander Bode
Reifegradmodell zur Unterstützung der Entwicklung nachhaltiger Geschäftsmodelle 319

Meike Scholz und Jutta Stumpf-Wollersheim
Integration des Dienstleistungsaspektes bei der Entwicklung nachhaltiger Geschäftsmodelle 349

Felix Zechiel
Beyond Efficiency and Consistency – Achieving Sustainability through Service-enabled Sufficiency 369

Robin Weisner, Sabrina Backs and Nicola Bilstein
Delivering Transformative Value in a Sustainable Way – The Challenges of Being a Social Entrepreneur 399

3. Nachhaltigkeit durch Digitalisierung

Jens Neuhüttler, Lena Ahner, Nicole Gladilov und Katharina Hölzle
Nachhaltige Wertschöpfung mit Smart Services 425

Lea Galle, Marcel Mallach und Stefan Roth
Nudging und Gamification als Anreize zu nachhaltigem Dienstleistungskonsum 457

Ricarda Schlimbach, Mareike Geers, Lena Kook and Bijan Khosrawi-Rad
Gender Bias in Conversational Agents – A Barrier for Sustainability in Education... 489

Laura Zöllner, Ilja Bäumler, Johannes Winter und Alexander Werbig
Nachhaltiges Service Management und zirkuläre Ansätze im Supply Chain
Management am Beispiel der Textilindustrie 511

Lena Ries, Nina Lugmair, Julian Kurtz, Markus Beckmann und Angela Roth
Das Versprechen nachhaltiger digitaler Dienstleistungen – Eine Fallstudie..... 537

Isgar Glauninger, Daniela Fehrenbach, Ron Metzger und Christian van Husen
Digitales Training zur Unterstützung nachhaltiger Services..... 559

Susanne Robra-Bissantz und Hermann Berger
Prinzipien einer nachhaltigen Digitalisierung in Service-Ökosystemen – Ein
Diskussionsbeitrag 585

4. Politische und regulatorische
Nachhaltigkeitsmaßnahmen

Nicole Fabisch
Relevanz von Nachhaltigkeitszertifizierungen für Banken..... 609

Theresia Theurl
Sustainability-Strategien von Unternehmen in Dienstleistungsnetzwerken..... 661

Till Ackermann
Der ÖPNV als meritorisches Gut und nachhaltiger Service – Erfahrungen und
Folgen des 9-Euro-Tickets 689

Teil B: Serviceteil

Ausgewählte Literatur zum Themengebiet „Sustainable Service Management“ 707

Stichwortverzeichnis 717