

Program

Thursday, September 23

11.00 a.m. **Registration (R 225)**

12.15 p.m. **Welcome (R 323)**

Prof. Dr. Wolfgang Schareck, Rektor der Universität Rostock,

Prof. Dr. Susanne Homölle, Prodekanin der Universität Rostock

Prof. Dr. Friedemann Nerdinger, Leiter des Organisationskomitees

12.30 p.m. **Keynote Speech „Mythos Kundenbegeisterung“**

Prof. Dr. Dr. h.c. Bernd Stauss, Catholic University Eichstätt-Ingolstadt

1.30 p.m. Break

2.00 p.m. - 3.45 p.m. Parallel Sessions

1a Health Services R 224 Stephan Maaß	1b Financial Services R 124 Andreas Pfingsten	1c Productivity R 126 Gerd Grytsch
Belastungen in der interaktiven Arbeit in Seniorenzentren und Konsequenzen für die Qualität der Versorgung Anita Hausen, Isabel Herms, Marco Schröder & Kerstin Rieder Aalen University	Bank Lines of Credit in Liquidity Management – The Impact of Recall Risk for German SMEs Carsten Hubensack, Andreas Pfingsten & Andrea Schertler University of Münster University of Kiel	Zur Konzeption von Kontraktlogistikdienstleistungen – Fabrik oder Lernstatt? Günter Prockl & Herbert Kotzab Copenhagen Business School
<i>Discussant: Christina Neumann</i>	<i>Discussant: Kathrin Johansen</i>	<i>Discussant: Gerd Grytsch</i>
Short Break		
Prozessstandardisierung als Basis für eine gesteigerte Versorgungsqualität und Mitarbeiterzufriedenheit in der Demenzversorgung Rainer Sibbel & Melanie Liebich Frankfurt School of Finance and Management	Immobilienverzehrprodukte: Potenzielle Profiteure und Nachfragehemmnisse Andreas Maier University of Rostock	The Productivity of Services: A Systematic Literature Review and Research Directions Claudia Lehmann, HHL - Leipzig Graduate School of Management
<i>Discussant: Stephan Maaß</i>	<i>Discussant: Andreas Pfingsten</i>	<i>Discussant: Martin Benkenstein</i>

3.45 p.m. Break and Poster Presentation

4.15 p.m. – 6.00 p.m. Parallel Sessions

2a Service Customers R 224 Thomas Flöter	2b Innovation R 124 Christian Masch	2c Internal and External Influences R 126 Erko Martins
Inwieweit weisen Kundenlösungen aus Kundensicht tatsächlich einen Mehrwert auf? Eine konzeptionelle und empirische Analyse Gertrud Schmitz University of Duisburg-Essen	Strategien und Strukturen für eine hohe Innovationsfähigkeit in der deutschen Service Industrie Ronald Gleich, Sebastian Möbus, Martin Petschnig, Thorben Schmidt & Henrik Simon European Business School International University Schloss Reichartshausen	Auswirkungen der EU-Versicherungsvermittlungsrichtlinie auf die deutsche Vermittlerlandschaft Christoph Schwarzbach, Christoph Klosterkemper, Ute Lohse & J.-Matthias Graf von der Schulenburg University of Hannover
<i>Discussant: Sebastian Uhrich</i>	<i>Discussant :Günter Prockl</i>	<i>Discussant: Martin Ruff</i>
Short Break		
The Influence of Informal Leaders on Service Satisfaction in a Group of Customers Volker Kuppelwieser & Jörg Finsterwalder University of Leipzig	Determinanten und Erfolgswirkungen industrieller Dienstleistungsinnovationen Nina Schniering & Ronald Gleich European Business School International University Schloss Reichartshausen	"Leben um zu arbeiten". Eine empirische Analyse der Wirkung von Work-Life Balance Initiativen in deutschen Professional Service Firms Martin L. Stolz, Stephan Kaiser & Cornelia Reindl Catholic University Eichstätt- Ingolstadt
<i>Discussant: Thomas Flöter</i>	<i>Discussant: Christian Masch</i>	<i>Discussant: Erko Martins</i>
7.30 p.m. Conference Dinner		
Friday, September 24		
9.00 a.m. – 10.45 a.m. Parallel Sessions		
3a Leadership R 224 Thomas Birken	3b Price and Costs R 124 Peter Lorson	3c Sports R 126 Jörn Meier
The Effect of Stewardship Behavior on Creativity Volker Kuppelwieser & Dubravko Radic University of Leipzig	Tarifwahl-Anomalien bei optionalen Dienstleistungstarifen – eine empirische Analyse der Flatrate-Präferenz und des Flatrate-Bias Sven Heidenreich, Thorben Schmidt & Ronald Gleich European Business School International University Schloss Reichartshausen	Commitment und „Customer Citizenship Behavior“ von Kunden in Fitnessstudios Susanne Curth, Sebastian Uhrich & Martin Benkenstein University of Rostock
<i>Discussant: Thomas Birken</i>	<i>Discussant: Marc Toebe</i>	<i>Discussant: Gertrud Schmitz</i>
Short Break		
	Einige Thesen zu einer geeigneten Kostenrechnung in Dienstleistungsunternehmen Volker Lingnau Technological University of Kaiserslautern	Auswirkungen des Humankapitals deutscher Fußballmanager auf die Leistung der Fußballmannschaft Hannah Geyer & Katrin Scharfenkamp University of Münster
	<i>Discussant: Peter Lorson</i>	<i>Discussant: Jörn Meier</i>

10.45 a.m. Break and Poster Presentation

11.15 a.m. – 1.00 p.m. Parallel Sessions

4a Social Science R 224 Yvonne Niekrenz	4b Relations R 124 Jörg Zimmermann	4c Occupational Problems R 126 Alexander Pundt
Social Science Service Research: Schlüsselement einer Service Science Bernd Bienzeisler & Wolfgang Dunkel Fraunhofer IAO, Stuttgart	Modellierung von Interaktionsbeziehungen zwischen Studierenden und Dozierenden auf der Basis des Gap-Modells Heinz Ahn, Marcel Clermont & Yvonne Höfer Technological University of Braunschweig & Rheinisch-Westfälische Technische Hochschule Aachen	Soziale Verantwortung offizieller Sponsoren von Großsportveranstaltungen: Kommunikationspolitische Wirkungen auf Konsumenten Sebastian Urich & Jörg Königstorfer University of Rostock & Saarland University
<i>Discussant: Friedemann Nerding</i>	<i>Discussant: Bettina Holtz</i>	<i>Discussant: Alexander Pundt</i>
Short Break		
Die unsichtbare Professionalität interaktiver Arbeit. Herausforderung für die Steuerung von Dienstleistungsarbeit – und deren Erforschung Thomas Birken, Nick Kratzer & Wolfgang Menz ISF München	Neue Steuerungsformen im Dienstleistungsnetzwerk Ursula Stöger, Tanja Merl & Michaela Klemisch University of Augsburg & Fraunhofer IAO/ IAT University of Stuttgart	
<i>Discussant: Yvonne Niekrenz</i>	<i>Discussant: Jörg Zimmermann</i>	

1.00 p.m. Best Paper Award (R 323)

1:30 p.m. Farewell Buffet