

Änderungsliste US2 – 2. Auflage

Allgemein:

- Geringfügige redaktionelle, sprachliche Anpassungen
- Einfügung neue Modulübersicht
- Ergänzung eines Abbildungsverzeichnisses und Anpassung der Abbildungen an das neue Layout
- Ergänzung Tabellenbeschriftungen und Tabellenverzeichnis
- Ergänzung einer Aufgabennummerierung und eines Aufgabenverzeichnisses
- Aktualisierung der Online-Quellen
- Aktualisierung des Stichwortverzeichnisses
- Aktualisierung Legendenseite
- Aktualisierung Feedbackmöglichkeit Modulsript

- S. 6 Anpassung des Datenblatts zum Modellunternehmen, u.a. Umbenennung des Modellunternehmens: Bäckerei Korn GmbH.
- S. 7 f Ergänzung einer Betrieblichen Situationsbeschreibung zum Modellunternehmen, der Bäckerei Korn GmbH.
- S. 9 Ergänzung eines Einführungskapitels, Kapitel 1 „Einführung“, zur Hinführung zum Thema. Im Folgenden wurde die Kapitelnummerierung entsprechend angepasst.
- Ursprüngliche Kapitel 1 „Dienstleistungen als Teil der Unternehmensstrategie“ und 1.1 „Bedeutung von Dienstleistungen von kleinen und mittleren Unternehmen“ entfallen.
- S. 10 Einstieg in Kapitel 2 „Der Begriff Dienstleistung und seine wesentlichen Merkmale“ über Storytexte und Leitfragen.
- S. 16 Anpassung des Lösungsvorschlags zur ersten Frage des Wissenschecks.
- S. 25 Kapitel 4 „5 Schritte zur systematischen Dienstleistungsgestaltung“ Anpassung der Nummerierung der Unterkapitel (Inhalte wie in Auflage 1).
- S. 42 Aktualisierung des Beispiels der Visionsformulierung.
- S. 55 „Beispiel eines Fragebogens für eine Kundenbefragung“ wurde entnommen – findet sich als Add-On wieder.
- S. 57 „Kundenbefragung der Emil Vollmer Gebäudereinigung GmbH“ entnommen – findet sich als Add-On wieder.
- S. 61 Kapitel 5 „Systematische Dienstleistungsgestaltung im Gruppen-Coaching“ Storytext und Leitfrage ergänzt.
- S. 62 Wissenscheck entsprechend der Leitfrage (S. 61) ergänzt.