

## 9. Literaturverzeichnis

- ADORNO, Theodor W.: Einleitung in die Musiksoziologie, Zwölf theoretische Vorlesungen, 9. Aufl., Frankfurt/Main, 1996
- ALEMANN, Heine von: Galerien als Gatekeeper des Kunstmarkts. Institutionelle Aspekte der Kunstvermittlung, in: GERHARDS, Jürgen (Hrsg.): Soziologie der Kunst, Produzenten, Vermittler und Rezipienten, Opladen, 1997, S. 211 - 239
- ALLMENDIGER, Jutta/HACKMAN, Richard J.: „Die Freiheit wird uns die Pflicht nehmen“, Der Einfluß von Regimewechsel auf Orchester und ihre Mitglieder, in: GERHARDS, Jürgen (Hrsg.): Soziologie der Kunst, Produzenten, Vermittler und Rezipienten, Opladen, 1997, S. 171 - 195
- ALTENBURGER, Otto A.: Potentialfaktoren als derivative Produktionsfaktoren der Dienstleistungsproduktion, Einige Gedanken zur Produktionstheorie der Dienstleistungen, in: CORSTEN, Hans (Hrsg.): Integratives Dienstleistungsmanagement, Grundlagen-Beschaffung-Produktion-Marketing-Qualität, Ein Reader, Wiesbaden, 1994, S. 155 - 167
- ANDEßNER, René Clemenens: Nicht gewinnorientierte Kulturbetriebe, Der Beitrag des Controlling zu ihrer Führung, in: MAYER, Albert/STIEGLER, Harald: Controlling-Instrument für Klein- & Mittelbetriebe in Theorie und Praxis, Linz, 1999, S. 21 - 49
- BACH, Anette: Qualitätsmanagement – Managementqualität; in: BIEHAL, Franz (Hrsg.): Dienstleistungsmanagement der Zukunft für Unternehmen und Non-Profit-Organisationen, Bern, 1994 S. 76 – 96
- BADEL, Christoph (Hrsg.): Handbuch der Nonprofit Organisation, Strukturen und Management, Stuttgart, 1997
- BAECKER, Dirk: Wozu Kultur?, Berlin, 2000
- BALDRIGE NATIONAL QUALITY PROGRAMM 2001: Criteria for Performance Excellence, [www.quality.nist.gov](http://www.quality.nist.gov) / Juli 2001
- BARRETT, Derm: Fast Focus on TQM / a concise guide to companywide learning, Portland, 1994
- BECK, Ulrich: Risikogesellschaft, Auf dem Weg in eine andere Moderne, Frankfurt/Main, 1986
- BECKER, Howard S.: Kunst als kollektives Handeln, in: GERHARDS, Jürgen (Hrsg.): Soziologie der Kunst, Produzenten, Vermittler und Rezipienten, Opladen, 1997, S. 23 – 40
- BELZ, Christian: Management von Geschäftsbeziehungen, St. Gallen, 1998
- BENDIXEN, Peter: Einführung in das Kultur- und Kunstmanagement, Wiesbaden, 2001
- BENDIXEN, Peter: Einführung in die Kultur- und Kunstökonomie, Opladen, 1998



- BENDIXEN, Peter: Braucht Kulturmanagement Orientierungshilfen der Kulturpolitik?, in: HEINRICHS, Werner (Hrsg.): Macht Kultur Gewinn?, Kulturbetrieb zwischen Nutzen und Profit, Baden-Baden, 1997, S. 184 - 196
- BENDIXEN, Peter: Kulturmanagement oder Kommerzialisierung der Kultur? in: RAUHE, Hermann/DEMMER, Christine (Hrsg.): Kulturmanagement, Theorie und Praxis einer professionellen Kunst, Berlin, 1994, S. 45 - 55
- BENJAMIN, Walter: Das Kunstwerk im Zeitalter seiner technischen Reproduzierbarkeit, Drei Studien zur Kunstsoziologie, Frankfurt/Main, 1974, 1977
- BENKERT, Wolfgang: Kulturförderung, in: RAUHE, Hermann/DEMMER, Christine (Hrsg.): Kulturmanagement, Theorie und Praxis einer professionellen Kunst, Berlin, 1994, S. 73 - 83
- BEREKOVEN, Ludwig: Grundlagen des Marketing, Darstellung, Kontrollfragen und Lösungen, 5. Aufl., Göttingen, 1993
- BEREKOVEN, Ludwig: Der Dienstleistungsmarkt in der Bundesrepublik Deutschland, theoretische Fundierung und empirische Analyse, Göttingen, 1983
- BEREKOVEN, Ludwig: Der Dienstleistungsbetrieb, Wesen - Struktur - Bedeutung, Wiesbaden, 1974
- BERGER, Arthur Asa: Cultural Criticism, A Primer of Key Concepts, Thoands Oaks, 1995
- BERRY, Leonard L./PARASURAMAN, A.: Service-Marketing, Frankfurt/Main, 1992
- BERRY, Leonard L./PARASURAMAN, A.: Marketing services, competing through quality, New York, 1991
- BEUTLING, Lutz: Theatermanagement, in: RAUHE, Hermann/DEMMER, Christine (Hrsg.): Kulturmanagement, Theorie und Praxis einer professionellen Kunst, Berlin, 1994, S. 271 - 282
- BIEHAL, Franz (Hrsg.): Dienstleistungsmanagement der Zukunft für Unternehmen und Non-Profit-Organisationen, Bern, 1994
- BILINSKI, Wolfgang: Kunst, Wirtschaft und Macht, Einflüsse von Macht, insbesondere wirtschaftlicher Macht, auf Kunst und Kultur einer Gesellschaft analysiert anhand der italienischen Renaissance, Dipl.-Arbeit, WU-Wien, Wien, 1990
- BLAUKOPF, Kurt: Musik im Wandel der Gesellschaft, Grundzüge der Musiksoziologie, 2., erweiterte Aufl., Darmstadt, 1996
- BODE, Jürgen/ZELEWSKI, Stephan: Die Produktion von Dienstleistungen, Ansätze zu einer Produktionswirtschaftslehre der Dienstleistungsunternehmen?, in: CORSTEN, Hans (Hrsg.): Integratives Dienstleistungsmanagement, Grundlagen-Beschaffung-Produktion-Marketing-Qualität, Ein Reader, Wiesbaden, 1994, S. 139 - 154
- BONUS, Holger/RONTE, Dieter: Die Wa(h)re Kunst: Markt, Kultur und Illusion, 2., überarb. und erw. Aufl., Stuttgart, 1997
- BÖSENBERG, Dirk/METZEN, Heinz: Lean Management, Vorsprung durch schlanke Konzepte, 5. Aufl., Landsberg, 1995
- BOURDIEU, Pierre: Die Regeln der Kunst, Genese und Struktur des literarischen Feldes, 1. Aufl., Frankfurt/Main, 1999



- BOURDIEU, Pierre: Die feinen Unterschiede, Kritik der gesellschaftlichen Urteilskraft, 10. Aufl., Frankfurt/Main, 1998
- BOURDIEU, Pierre: Über das Fernsehen, Frankfurt/Main, 1998
- BOURDIEU, Pierre: Elemente zu einer soziologischen Theorie der Kunstwahrnehmung, in: GERHARDS, Jürgen (Hrsg.): Soziologie der Kunst, Produzenten, Vermittler und Rezipienten, Opladen, 1997, S. 307 – 336
- BRAUN, Peter (Hrsg.): Der Kulturmanager, Erfolgskonzepte und Arbeitshilfen für gemeinsames Handeln von Kunst, Kommunen und Wirtschaft, Stadtbergen, 1992
- BRUHN, Manfred: Qualitätsmanagement für Dienstleistungen, Grundlagen, Konzepte, Methoden, Berlin, 1996
- BRUNNER, Franz J./WAGNER, Karl W. (Hrsg.): Taschenbuch Qualitätsmanagement, Der praxisorientierte Leitfaden für Ingenieure und Techniker, München, 1997
- BUBER, Renate/MEYER, Michael (Hrsg.): Fallstudien zum Nonprofit Management, Praktische BWL für Vereine und Sozialeinrichtungen, Stuttgart, 1997
- CHINI, Leo W.: Ganzheitliches Qualitätskonzept als Instrument zur Erreichung des Ziels ‚Zero-Migration‘, in : STIEGLER, Harald (Hrsg.), Erfolgspotentiale für Klein- und Mittelbetriebe, Linz, 1995, S. 45 – 60
- CLARK, Colin: The Conditions of Economic Progress, London, 1957
- COLBERT, Francois: Kultur- und Kunstmarketing, Ein Arbeitsbuch, Wien, 1999
- CORSTEN, Hans: Zur Diskussion der Dienstleistungsbesonderheiten und ihrer ökonomischen Auswirkungen, in: Jahrbuch der Absatz- und Verbraucherborschung, Berlin 1986, Heft 1, S. 16 - 41
- CORSTEN, Hans (Hrsg.): Integratives Dienstleistungsmanagement, Grundlagen-Beschaffung-Produktion-Marketing-Qualität, Ein Reader, Wiesbaden, 1994
- CORSTEN Hans: Dienstleistungsmanagement, Von einer funktionsorientierten zu einer integrativen Betrachtung, in: CORSTEN, Hans (Hrsg.): Integratives Dienstleistungsmanagement, Grundlagen-Beschaffung-Produktion-Marketing-Qualität, Ein Reader, Wiesbaden, 1994, S. 1 - 12
- CORSTEN Hans: Zum Problem der Mehrstufigkeit in der Dienstleistungsproduktion, in: CORSTEN, Hans (Hrsg.): Integratives Dienstleistungsmanagement, Grundlagen-Beschaffung-Produktion-Marketing-Qualität, Ein Reader, Wiesbaden, 1994, S. 169 - 189
- CORSTEN, Hans: Dienstleistungsmanagement, 3., neu bearb. Aufl., München, 1997
- CREECH, Bill: Pillars of TQM, New York, 1994
- CROSBY, Philip B.: Quality is still free, Qualitätsmanagement, die aktualisierte Auflage des Bestsellers ‚Quality is free‘, Wien, 2000
- CROSBY, Philip B.: Qualität ist und bleibt frei, Die Ratschläge des Qualitätspapstes für das 21. Jahrhundert, Wien, 1996
- CROSBY, Philipp B.: Qualität 2000: kundennah, teamorientiert, umfassend, München, 1994
- CROSBY, Philip B.: Qualität ist machbar, 2. Aufl., Hamburg, 1990
- DANTO, Arthur C.: Die philosophische Entmündigung der Kunst, München ,1993



- DEMING, William E.: Out of the crisis, Cambridge, 1992
- Deutsche Gesellschaft für Qualität e.V. (Hrsg.): DGQ-Schrift 11-19, Einführung in die Qualitätslehre, 7. Aufl., Berlin, 1989
- Deutsche Gesellschaft für Qualität e.V. (Hrsg.): DGQ-Schrift 19-30, Qualität und Recht, 1. Aufl., Berlin, 1988
- Deutsches Institut für Normung e.V. (Hrsg.): DIN-Taschenbuch 226 Qualitätsmanagement und Statistik, Verfahren 3, Qualitätsmanagementsysteme, Berlin, 1995
- Deutsches Institut für Normung e.V. (Hrsg.): DIN EN ISO 8402, Qualitätsmanagement, Begriffe, Berlin, 1995
- DEWEY, John: Kunst als Erfahrung, 3. Aufl., Frankfurt/Main, 1998
- DIETZEL, Hans-Ulrich/SEITSCHEK, Viktor (Hrsg.): Schlüsselfaktor Qualität: Total Quality Management erfolgreich einführen und praktizieren, Wien, 1993
- DONABEDIAN, Avendis: The Definition of Quality and Approaches to its Assessment and Monitoring, Volume I., Health Administration Press, Ann Arbor, 1980
- DONALD, Malcolm H.B.Mc: Marketing Plans, How to Prepare Them – How to Use Them, Oxford, 1990
- ECO, Umberto: Wie man eine wissenschaftliche Arbeit schreibt, Doktor-, Diplom- und Magisterarbeit in den Geistes- und Sozialwissenschaften, 4., überarb. Aufl., Milano, 1977
- ELIAS, Norbert/SCOTSON, John L.: Etablierte und Außenseiter, Frankfurt/Main 1993
- ENGELHARDT, Werner H./KLEINALTENKAMP, Michael/RECKENFELDER-BÄUMER, Martin: Leistungsbündel als Absatzobjekte, Ein Ansatz zur Überwindung der Dichotomie von Sach- und Dienstleistungen, in: CORSTEN, Hans (Hrsg.): Integratives Dienstleistungsmanagement, Grundlagen-Beschaffung-Produktion-Marketing-Qualität, Ein Reader, Wiesbaden, 1994, S. 31 - 69
- ENGELHARDT, Werner H./SCHWAB, Wilfried: Die Beschaffung von investiven Dienstleistungen, in: CORSTEN, Hans (Hrsg.): Integratives Dienstleistungsmanagement, Grundlagen-Beschaffung-Produktion-Marketing-Qualität, Ein Reader, Wiesbaden, 1994, S. 119 - 136
- ERD, Rainer: Kunst als Arbeit. Organisationsprobleme eines Opernorchesters, in: GERHARDS, Jürgen (Hrsg.): Soziologie der Kunst, Produzenten, Vermittler und Rezipienten, Opladen, 1997, S. 143 – 169
- EVERSHEIM, Walter (Hrsg.): Qualitätsmanagement für Dienstleister, Grundlagen, Selbstanalyse, Umsetzungshilfen, 2. Aufl., Berlin, 2000
- EVERSHEIM, Walter (Hrsg.)/JASCHINSKI, Christoph/REDDEMANN, Andreas: Qualitätsmanagement für Nonprofit-Dienstleister, Ein Leitfaden für Kammern, Verbände und andere Wirtschaftsorganisationen, Berlin, 1997
- FEIGENBAUM, Armand V.: Total quality control, New York, 1991
- FREY, Bruno S./BUSENHART, Isabelle. Kunst aus der Sicht rationalen Handelns, in GERHARDS, Jürgen (Hrsg.): Soziologie der Kunst, Produzenten, Vermittler und Rezipienten, Opladen, 1997, S. 41 - 53



- FUCHS, Peter/HEINZE, Thomas: Kultur und ihr Management, in: RAUHE, Hermann/DEMME, Christine (Hrsg.): Kulturmanagement, Theorie und Praxis einer professionellen Kunst, Berlin, 1994, S. 141 - 149
- FUCHS, Max: Soziologie als Kulturpolitik?, Die ‚feinen Unterschiede‘ als Herausforderung für eine engagierte Kulturarbeit und Kulturpolitik, in: HEINRICHS, Werner (Hrsg.): Macht Kultur Gewinn?, Kulturbetrieb zwischen Nutzen und Profit, Baden-Baden, 1997, S. 161 – 176
- GARVIN, David A.: Managing Quality, New York, 1988
- GARVIN, David A.: Managing quality, strategic and competitive edge, New York, 1988
- GEORG, Stephen/WEIMERSKIRCH, Arnold: Total Quality Management, Strategies and techniques proven at today's most successful companies, New York, 1994
- GERHARDS, Jürgen (Hrsg.): Soziologie der Kunst, Produzenten, Vermittler und Rezipienten, Opladen, 1997
- GERHARDS, Jürgen: Kunstsoziologie, Einleitende Bemerkungen, in: GERHARDS, Jürgen (Hrsg.): Soziologie der Kunst, Produzenten, Vermittler und Rezipienten, Opladen, 1997, S. 7 – 21
- GERHARDS, Jürgen/ANHEIER, Helmut K.: Das literarische Kräftefeld als ausdifferenziertes und intern stratifiziertes System, in: GERHARDS, Jürgen (Hrsg.): Soziologie der Kunst, Produzenten, Vermittler und Rezipienten, Opladen, 1997, S. 125 – 141
- GIRKINGER, Willibald: Qualitätsmanagement für Klein- und Mittelbetriebe, in: STIEGLER, Harald (Hrsg.), Erfolgspotentiale für Klein- und Mittelbetriebe, Linz, 1995, S. 213- 234
- GIRKINGER, Willibald: Qualitäts- & Kundenmanagement, Strategisches Controlling, Skriptum, Linz, 1998
- GOMBRICH, E.H.: Die Geschichte der Kunst, 16. Ausgabe, Frankfurt/Main, 1996
- GOODMAN, Nelson: Sprachen der Kunst, Entwurf einer Symboltheorie, 2. Aufl., Frankfurt/Main, 1998
- GÖSCHL, Albert. Konzeptionen von Kulturpolitik und ihre Folgen für Kulturmanagement, in: HEINRICHS, Werner (Hrsg.): Macht Kultur Gewinn?, Kulturbetrieb zwischen Nutzen und Profit, Baden-Baden, 1997, S. 137 - 160
- GROCHLA, Erwin/KUBICEK, Herbert: Zur Zweckmäßigkeit und Möglichkeit einer umfassenden betriebswirtschaftlichen Beschaffungslehre, in: CORSTEN, Hans (Hrsg.): Integratives Dienstleistungsmanagement, Grundlagen-Beschaffungs-Produktion-Marketing-Qualität, Ein Reader, Wiesbaden, 1994, S. 93 – 118
- GRÖNROOS, Ch.: Service Management and Marketing, Managing the Moments of Truth in Service Competition, New York, 1990
- GRÖNROOS, Ch.: A Service Quality Model and its Marketing Implications, in: European Journal of Marketing, 1984
- HABERMAS, Jürgen: Strukturwandel der Öffentlichkeit, Untersuchungen zu einer Kategorie der bürgerlichen Gesellschaft, 3. Aufl., Frankfurt/Main, 1990



- HABERMAS, Jürgen: Die Neue Unübersichtlichkeit, Kleine Politische Schriften V, Frankfurt/Main, 1985
- HACKENBROCH, Rolf/RÖSSEL, Jörg: Organisationsstrategien und mediale Selektion im Kunstbereich am Beispiel von Literaturrezensionen, in: GERHARDS, Jürgen (Hrsg.): Soziologie der Kunst, Produzenten, Vermittler und Rezipienten, Opladen, 1997, S. 263 - 287
- HALLER, Sabine: Beurteilung von Dienstleistungsqualität, Dynamische Betrachtung des Qualitätsurteils im Weiterbildungsbereich, Wiesbaden, 1995
- HAUSKELLER, Michael: Was ist Kunst? Positionen der Ästhetik von Platon bis Danto, München, 1998
- HEINRICHS, Werner: Einführung in das Kulturmanagement, Darmstadt, 1993
- HEINRICHS, Werner (Hrsg.): Macht Kultur Gewinn?, Kulturbetrieb zwischen Nutzen und Profit, Baden-Baden, 1997
- HEINZE, Thomas (Hrsg.): Kultur und Wirtschaft, Perspektiven gemeinsamer Innovation, Opladen, 1995
- HEINZE, Thomas: Kulturpolitik, Kulturtourismus und Kulturmanagement, in: HEINRICHS, Werner (Hrsg.): Macht Kultur Gewinn?, Kulturbetrieb zwischen Nutzen und Profit, Baden-Baden, 1997, S. 177 - 183
- HILKE, Wolfgang (Hrsg.): Direkt-Marketing, Wiesbaden, 1993
- HILKE, Wolfgang: Dienstleistungs-Marketing, Wiesbaden, 1989
- HILKE, Wolfgang: Grundprobleme und Entwicklungstendenzen des Dienstleistungs-Marketing, in: CORSTEN, Hans (Hrsg.): Integratives Dienstleistungsmanagement, Grundlagen-Beschaffung-Produktion-Marketing-Qualität, Ein Reader, Wiesbaden, 1994, S. 207 - 256
- HINTERHUBER, Hans H.: Strategische Unternehmensführung, 5., neubearb. Aufl., Berlin, 1992
- HINTERHUBER, Hans H./HANDLBAUER, Gernot/MATZLER, Kurt: Kundenzufriedenheit durch Kernkompetenzen: eigene Potentiale erkennen - entwickeln - umsetzen, München, 1997
- HINTZ, Asmus: Management im Kulturbereich, in: RAUHE, Hermann/DEMMEER, Christine (Hrsg.): Kulturmanagement, Theorie und Praxis einer professionellen Kunst, Berlin 1994, S. 429 - 442
- HODIK, Kurt H.: Theater- und Konzertverträge, Rechtskunde für die Praxis, Wien, 1995
- HOEGL, Clemens: Ökonomie der Oper, Grundlagen für das Musiktheater-Management, Analysen und Arbeitsinstrumente, Bonn, 1995
- HOFFMANN, Rüdiger: Human Capital im Betrieb, Wege zur erfolgreichen Produkt-Innovation, Heidelberg, 1991
- HUTTER, Michael: Stichwort: Kulturökonomik, in: RAUHE, Hermann/DEMMEER, Christine (Hrsg.): Kulturmanagement, Theorie und Praxis einer professionellen Kunst, Berlin 1994, S. 57 - 71
- SHIKAWA, Kaoru: What is total quality control, Englewood, 1985



- IVANCEVICH, John M./LORENZI, Steven J./SKINNER Steven J.: Management, Quality and competitiveness, Boston, 1994
- JAMES, Paul T.J.: Total Quality Management, An Introductory Text, Hertfordshire, 1996
- JANISCH, Monika: Das strategische Anspruchsgruppenmanagement, Vom Shareholder Value zum Stakeholder Value, Bern, 1993
- JOHNSON; Richard S.: TQM: Management Processes for Quality Operations, Milwaukee, 1993
- JURAN, Joseph M.: Der neue Juran: Qualität von Anfang an, Landsberg/Lech, 1993
- JURAN Joseph M.: Juran on quality by design: the new steps for planning quality into goods and services, New York, 1992
- JURAN, Joseph M.: Handbuch der Qualitätsplanung, 2., überarb. Aufl., Landsberg/Lech, 1990
- JURAN, Joseph M.: Juran's quality control handbook, New York, 1988
- JURT, Joseph: Das literarische Feld, das Konzept Pierre Bourdieus in Theorie und Praxis, Darmstadt, 1995
- KALCHER, Trude/PIBER, Hannes/WAIDACHER, Friedrich: Das offene Museum, Fallbeispiel Joanneum; in BIEHAL, Franz (Hrsg.): Dienstleistungsmanagement der Zukunft für Unternehmen und Non-Profit-Organisationen, Bern, 1994, S. 154 - 175
- KAMISKE, Gerd F./BRAUER, Jörg-Peter: Qualitätsmanagement von A bis Z, Erläuterungen moderner Begriffe des Qualitätsmanagements, 2. Aufl., München, 1995
- KAPNER, Gerhard: Die Kunst in Geschichte und Gesellschaft, Aufsätze zur Sozialgeschichte und Soziologie der Kunst, Wien, 1991
- KASPER, Helmut/MAYRHOFER, Wolfgang: Organisation, Wien, 1993
- KIRCHNER, Johannes: Kunstmanagement im Freizeitbereich Musik, dargestellt am Beispiel der Wiener Akademischen Philharmonie (Uni-Orchester Wien), Dipl.-Arbeit, WU-Wien, Wien, 1992
- KLEIN, Armin: Macht Theater Gewinn?, in: HEINRICHS, Werner (Hrsg.): Macht Kultur Gewinn?, Kulturbetrieb zwischen Nutzen und Profit, Baden-Baden, 1997, S. 105 - 121
- KLEIN, Hans Joachim: Kunstpublikum und Kunstrezeption, in: GERHARDS, Jürgen (Hrsg.): Soziologie der Kunst, Produzenten, Vermittler und Rezipienten, Opladen, 1997, S. 337 - 359
- KLEIN, Hans Joachim: Vom Boom auf die Verliererstraße?, in: HEINRICHS, Werner (Hrsg.): Macht Kultur Gewinn?, Kulturbetrieb zwischen Nutzen und Profit, Baden-Baden, 1997 S. 77 - 81
- KLEIN, Ulrike: Der Kunstmarkt: zur Interaktion von Ästhetik und Ökonomie, Frankfurt/Main 1993
- KOTLER, Philip: Nonprofit-Organisationen, Marketing für Nonprofit-Organisationen, Stuttgart, 1978



- KOTLER, Philip/BLIEMEL, Friedhelm: Marketing-Management, Analyse, Planung, Umsetzung und Steuerung, 8., vollständig neue bearb. und erw. Aufl., Stuttgart, 1995
- KOTLER, Philip/SCHEFF, Joanne: Standing Room Only, Strategies for Marketing the Performing Arts, Boston, 1997
- KULTERMANN, Udo: Kleine Geschichte der Kunsttheorie, Von der Vorgeschichte bis zur Gegenwart, 2. Aufl., Darmstadt, 1998
- KUNZMANN, Peter/BURKARD, Franz-Peter/WIEDMANN, Franz: dtv-Atlas zur Philosophie, Tafeln und Texte, 3. Aufl., München 1991
- LANDES-MEDIENSERVICE BURGENLAND: Observer, Eisenstadt, 11.05.99, Nr. 1
- LANDGRAF, Peter: Ansätze zur Verbesserung der Dienstleistungsqualität am Beispiel der Schalterdienste der Deutschen Post AG, München, 1995
- LEEB, Leonhard: Kultursponsoring, Vertragliche Grundlagen, Wien, 1992
- LECHNER, Claudia: Das Dienstleistungsmarketing von Museen, Dipl.Arbeit, WU-Wien, Wien, 1989
- LECHNER, Karl/EGGER, Anton/SCHAUER, Reinbert: Einführung in die Allgemeine Betriebswirtschaftslehre, 15. überarb. Aufl., Wien, 1994
- LENDERS, Britta: Kultur des Managements im Kulturmanagement, Wiesbaden, 1995
- LEVITT, Theodore: Über Management, Frankfurt/Main, 1992
- LINNERT, Peter: Größere Markterfolge durch Total Quality Management, Wien, 1992
- LOOCK, Friedrich: Kulturmanagement, Kein Privileg der Museen, Wiesbaden, 1991
- LUHMANN, Niklas: Die Kunst der Gesellschaft, Frankfurt/Main, 1997
- LUHMANN, Niklas: Weltkunst, in: GERHARDS, Jürgen (Hrsg.): Soziologie der Kunst, Produzenten, Vermittler und Rezipienten, Opladen, 1997, S. 55 – 102
- LUKAS, Clemens: Führung im Musiktheater, Einflüsse auf die künstlerische Qualität, Frankfurt/Main, 1994
- MALERI, Rudolf: Grundzüge der Dienstleistungsproduktion, Berlin 1973
- MALORNY, Christian/KASSEBOHM Kristian: Brennpunkt TQM, Rechtliche Anforderungen, Führung und Organisation, Auditierung und Zertifizierung nach DIN ISO 9000 ff, Stuttgart, 1994
- MARTORELLA, Rosanne: Das Verhältnis von Theaterkasse und Repertoire: Eine Fallstudie über die Oper, in: GERHARDS, Jürgen (Hrsg.): Soziologie der Kunst, Produzenten, Vermittler und Rezipienten, Opladen, 1997, S. 289 – 306
- MASING, Walter: Einführung in die Qualitätslehre, DGQ-Schrift 11-19, 7. Aufl., Berlin, 1989
- MATUL, Christian: Evaluation von stationären Einrichtungen der Altenhilfe, Entwicklung eines interdisziplinären Erfolgsmessungskonzeptes dargestellt anhand des Stephansheimes in Horn, Dissertation, WU-Wien, Wien, 1994
- MATUL, Christian/SCHARITZER Dieter: Qualität der Leistungen in NPOs; in BADELT, Christoph (Hrsg.): Handbuch der Nonprofit Organisation , Strukturen und Management, Stuttgart, 1997, S. 387 - 412



- MAYER, Albert/STIEGLER, Harald: Controlling-Instrument für Klein- & Mittelbetriebe in Theorie und Praxis, Linz, 1999
- MEFFERT, Heribert/BRUHN, Manfred: Dienstleistungsmarketing, Grundlagen-Konzepte-Methoden, Mit Fallbeispielen, 2. Aufl., Wiesbaden, 1997
- MELILLO, Joseph V.: Market the Arts, New York, 1995
- MEYER, Anton: Dienstleistungs-Marketing, 6. Aufl., Augsburg, 1994
- MEYER, Anton: Die Automatisierung und Veredelung von Dienstleistungen, Auswege aus der dienstleistungsinhärenten Produktivitätsschwäche, in: CORSTEN, Hans (Hrsg.): Integratives Dienstleistungsmanagement, Grundlagen-Beschaffung-Produktion-Marketing-Qualität, Ein Reader, Wiesbaden, 1994, S. 71 - 90
- MEYER, Anton: Kommunikationspolitik von Dienstleistungsunternehmen, in: CORSTEN, Hans (Hrsg.): Integratives Dienstleistungsmanagement, Grundlagen-Beschaffung-Produktion-Marketing-Qualität, Ein Reader, Wiesbaden, 1994, S. 257 - 286
- MEYER, Anton/MATTMÜLLER, Roland: Qualität von Dienstleistungen, Entwurf eines praxisorientierten Qualitätsmodells, in: CORSTEN, Hans (Hrsg.): Integratives Dienstleistungsmanagement, Grundlagen-Beschaffung-Produktion-Marketing-Qualität, Wiesbaden, 1994, S. 349 - 367
- MEYER, Paul W.: Qualität als Absatzfaktor, in: Jahrbuch der Absatz- und Verbrauchsforschung, Sonderheft 1960, S. 23 - 41
- MEYER, Paul W./MEYER, Anton: Dienstleistungen, Die große Hoffnung für Wirtschaft und Wirtschaftswissenschaften in den neunziger Jahren? in: CORSTEN, Hans (Hrsg.): Integratives Dienstleistungsmanagement, Grundlagen-Beschaffung-Produktion-Marketing-Qualität, Ein Reader, Wiesbaden, 1994, S. 15 - 29
- MICHELS, Ulrich: dtv-Atlas zur Musik, Tafeln und Texte: Systematischer Teil, Historischer Teil: Von den Anfängen bis zur Renaissance, 10. Aufl., München 1986
- MÖRTH, Ingo: Kulturbetriebslehre, Grundsatzüberlegungen zu Gegenstand und Methodik, in: Erfolgspotentiale für Klein- und Mittelbetriebe, Hrsg. STIEGLER, u.a., Linz, 1995, S. 429 - 447
- NORDHOFF, Hans-Bernhard: Mit Kultur der Krise trotzen!, in: HEINRICHS, Werner (Hrsg.): Macht Kultur Gewinn?, Kulturbetrieb zwischen Nutzen und Profit, Baden-Baden, 1997 S. 21 - 28
- OESS, Attila: Total Quality Management: Die ganzheitliche Qualitätsstrategie, 3. Aufl., Wiesbaden, 1993
- ÖSTERREICHISCHE GESELLSCHAFT FÜR SOZIOLOGIE: ÖZS, 15. Jahrgang, Heft 4/1990, Wien, 1990
- PARASURAMAN, A./ZEITHAML, Valerie A./BERRY Leonlard L.: Moving forward in service quality research: measuring different customer-expectation levels, comparing alternative scales, and examining the performance-behavioral intentions link, Cambridge, 1994



- FEIFER, Tilo: Qualitätsmanagement, Strategien – Methoden – Techniken, München, 1993
- OMMEREHNE, Werner W./FREY, Bruno S.: Museen und Märkte, Ansätze einer Ökonomik der Kunst, München, 1993
- RYMAS, Sonja: Kultur als Wirtschaftsfaktor, Eine volkswirtschaftliche Betrachtung der Freien Theaterszene in Wien, Dipl.Arbeit, WU-Wien, Wien, 1997
- APP, Uri: Rolle Interaktion Spiel, Eine Einführung in die Theatersoziologie, Wien, 1993
- ATZINGER, Gerda: Die Anwendbarkeit von Qualitätsmanagement-Konzepten im Rahmen des New Public Managements, Dipl.Arbei, WU-Wien, Wien, 1999
- AU, Fritz: Konzerte und Festivals (Pop, Rock, Jazz), in: RAUHE, Hermann/DEMMER, Christine (Hrsg.): Kulturmanagement, Theorie und Praxis einer professionellen Kunst, Berlin, 1994, S. 243 - 253
- RAUHE, Hermann (Hrsg.)/DEMMER, Christine: Kulturmanagement, Theorie und Praxis einer professionellen Kunst, Broschierte Ausgabe, Berlin, 1997
- RAUHE, Hermann: Kulturmanagement als Management für Kunst und Kultur, in: RAUHE, Hermann/DEMMER, Christine (Hrsg.): Kulturmanagement, Theorie und Praxis einer professionellen Kunst, Berlin, 1994, S. 5 - 24
- EINECKE, Hans-Peter: Kultur, Management, Kulturmanagement – Einleitende Bemerkungen zu einem ungewohnten Ansatz, in: RAUHE, Hermann/DEMMER, Christine (Hrsg.): Kulturmanagement, Theorie und Praxis einer professionellen Kunst, Berlin, 1994, S. 1 – 3
- EINECKE, Sven/SIPÖTZ Elisabeth/WIEMANN, Eva-Maria (Hrsg.): Total Customer Care, Kundenorientierung auf dem Prüfstand, St. Gallen, 1998
- EINHART, Gunther/LINDEMANN, Udo/HEINZL, Joachim: Qualitätsmanagement, Ein Kurs für Studium und Praxis, Berlin, 1996
- RICHTER, Karl: In Dubio pro Arte. Grenzen des Kulturmanagements, in: RAUHE, Hermann/DEMMER, Christine (Hrsg.): Kulturmanagement, Theorie und Praxis einer professionellen Kunst, Berlin, 1994, S. 85 – 90
- RICHTER, Reinhart/SIEVERS, Norbert/SIEWERT, Hans-Jörg (Hrsg.): Unternehmen Kultur, Neue Strukturen und Steuerungsformen in der kommunalen Kulturverwaltung, Essen, 1995
- ROSENBERGER, Francesca: Qualitätsmanagement für Dienstleistungsunternehmen, Identifikation und Analyse betrieblicher Schwachstellen sowie Bewertung und Auswahl qualitätspolitischer Maßnahmen, Dissertation, WU-Wien, Wien, 1993
- ROTHAUER, Doris: Kunstmanagement, Planung und Organisation von Kunstausstellungen an Hand der Technik des Projektmanagements, Dissertation, WU-Wien, Wien, 1989
- SIPÖTZ, Florian (Hrsg.): Digitaler Schein, Ästhetik der elektronischen Medien, Frankfurt/Main, 1991
- UZICKA, Peter: Musiktheater, in: RAUHE, Hermann/DEMMER, Christine (Hrsg.): Kulturmanagement, Theorie und Praxis einer professionellen Kunst, Berlin, 1994, S. 255 - 269



- SAXER, Ulrich: Kunstberichterstattung als Institution: Longitudinalanalyse einer Pressestruktur, in: GERHARDS, Jürgen (Hrsg.): Soziologie der Kunst, Produzenten, Vermittler und Rezipienten, Opladen, 1997, S. 241 - 262
- SCHEDLER, Kuno, Ansätze einer wirkungsorientierten Verwaltungsführung, Von der Idee des New Public Managements (NPM) zum konkreten Gestaltungsmodell: Fallbeispiel Schweiz, 2. Aufl., Bern, 1996
- SCHENKER, Philipp: Ökonomie und Management von Kunstinstitutionen, Mit einer Analyse des Basler Kunstmuseums, Basel, 1990
- SCHEUCH, Fritz: Allgemeine Betriebswirtschaftslehre, Texte für das Grundstudium, Wien, 1990
- SCHEUCH, Fritz: Marketing, München, 1986
- SCHEUCH, Fritz: Dienstleistungsmarketing, München, 1982
- SCHLOSS ESTERHÁZY MANAGEMENT: Diverse Informations-, PR-, und Pressetexte, Eisenstadt, 2001
- SCHLOSS ESTERHÁZY MANAGEMENT: Gesellschaftsvertrag, Eisenstadt, 1999
- SCHNAUS, Peter (Hrsg.): Europäische Musik in Schlaglichtern, Mannheim, 1990
- SCHUGK, Michael: Betriebswirtschaftliches Management öffentlicher Theater und Kulturorchester, Wiesbaden, 1996
- SCHUH, Arnold: Marketing für ein Kunstmuseum, Dipl.-Arbeit, WU-Wien, Wien, 1982
- SCHÜLLER, A.: Dienstleistungsmärkte in der Bundesrepublik Deutschland, Köln, 1976
- SCHULZE, Gerhard: Die Erlebnisgesellschaft, Kultursoziologie der Gegenwart, Frankfurt/Main 1993
- SCHWARZ, Peter: Management in Nonprofit Organisationen, Eine Führungs-, Organisations- und Planungslehre für Verbände, Sozialwerke, Vereine, Kirchen, Parteien usw., 2., aktualisierte Aufl., Bern, 1996
- SCHWARZ, Peter/TUSCHERT, Nobert/GIROUD, Charles: Das Freiburger Management-Modell für Nonprofit-Organisationen, 3. Vollständig überarb. und erw. Aufl., St. Gallen,
- SCHWEIGER, Günter/SCHRATTENECKER, Gertraud: Werbung, Eine Einführung, 4., völlig neu bearb. und erw. Aufl., Stuttgart, 1995
- SEELOS, Hans-Jürgen: Zum semantischen Differential der Gesundheitsleistungsproduktion, in: CORSTEN, Hans (Hrsg.): Integratives Dienstleistungsmanagement, Grundlagen-Beschaffung-Produktion-Marketing-Qualität, Ein Reader, Wiesbaden, 1994, S. 192 - 204
- SILBERMANN, Alphons: Empirische Kunstsoziologie, Stuttgart, 1986
- SILBERMANN, Alphons: Soziologie des Theaters, in: RAPP, Rolle – Interaktion – Spiel, Wien, 1993, S. 161 - 178
- SMUDITS, Alfred: Ästhetisierung der Ökonomie – Das Programm originär kapitalistischer Kultur, in Österreichische Gesellschaft für Soziologie: ÖZS, 15. Jahrgang, Heft 4/1990 Wien, 1990, S. 16 – 25



- SMUDITS, Alfred: Kunstpolitik für die Kunst – Kulturpolitik für die Kultur, Herausforderungen des Strukturwandels der Kultur an die Kulturpolitik, in: STROUHAL: Kultur – Kunst – Staat, Wien, 1991, S. 53 – 62
- SMUDITS, Alfred: Funktionen von Kultur und Kunst im gesellschaftlichen Kontext, Skriptum, Wien, 1995
- SMUDITS, Alfred: Gesellschaftliche und technologische Bestimmungsfaktoren der Kulturvermittlung, Skriptum, Wien, 1995
- SOLF, Günter: Theatersubventionierung, Möglichkeiten einer Legitimation aus wirtschaftstheoretischer Sicht, Gladbach, 1993
- STAFFELBACH, Bruno: Strategisches Marketing von Dienstleistungen, in: CORSTEN, Hans (Hrsg.): Integratives Dienstleistungsmanagement, Grundlagen-Beschaffung-Produktion-Marketing-Qualität, Ein Reader, Wiesbaden, 1994, S. 287 - 301
- STEBBING, Lionel/PENGELLY, R.J.: Quality management for the small business, New York, 1994
- STEINBECK, Hans, H.: Das neue Total Quality Management, Qualität aus Kundensicht, Landsberg/Lech, 1995
- STIEGLER, Harald/MAYR, Albert (Hrsg.): Controlling-Instrumente für Klein- & Mittelbetriebe in Theorie und Praxis, Linz, 1995
- STIEGLER, Harald (Hrsg.) /KEMMETMÜLLER, Wolfgang/KOTEK, Heinz/PETERMANDL, M.: Erfolgspotentiale für Klein- und Mittelbetriebe, Linz, 1995
- STROUHAL, Ernst: Kultur – Kunst – Staat, Aufschwünge und Abgesänge der Zukunft der Kulturförderung, Hrsg. Zukunfts- und Kulturwerkstätte, Wien, 1991
- TENNER, Arthur R./DeTORO, Irving J.: Total Quality Management, Three Steps to Continuous Improvement, Massachusetts 1992
- THURN, Hans Peter: Kunst als Beruf, in: GERHARDS, Jürgen (Hrsg.): Soziologie der Kunst, Produzenten, Vermittler und Rezipienten, Opladen, 1997, S. 103 – 124
- TILGHMAN, Romalyn Eisenstark: Audience Development, A Planning Toolbox for Partners, Washington, 1994
- TOMCZAK, Torsten/REINECKE, Sven: Best Practice in Marketing – Erfolgsbeispiele zu den vier Kernaufgaben im Marketing, St. Gallen, 1998
- TOWSE, Ruth (Hrsg.): Baumol's cost disease: the arts and other victims, Massachusetts, 1995
- TROMMSDORFF, Volker: Konsumentenverhalten, Stuttgart, 1989
- WAGNER, Manfred: Stoppt das Kulturgeschwätz, Eine zeitgemäße Differenzierung von Kunst und/oder Kultur, Wien, 2000
- WAHL-ZIEGER, Erika: Theater und Orchester zwischen Marktkräften und Marktkorrektur, Existenzprobleme und Überlebenschancen eines Sektors aus wirtschaftstheoretischer Sicht, Göttingen, 1978
- WATZLAWICK, Paul: Wie wirklich ist die Wirklichkeit? Wahn-Täuschung-Verstehen, 21. Aufl., München, 1996



WEINBERG, Peter: Erlebnismarketing, München, 1992

WHITE, Cynthia/White, Harrison L.: Institutioneller Wandel in der Welt der französischen Malerei, in: GERHARDS, Jürgen (Hrsg.): Soziologie der Kunst, Produzenten, Vermittler und Rezipienten, Opladen, 1997, S. 197 – 210

WIFI ÖSTERREICH (Hrsg.): Qualitätsmanagement, Wien, 1996

WILLIAMS, Raymond: The Sociology of Culture, Chicago, 1995

WILLIAMS, Richard L.: Essentials of total quality management, New York, 1994

WOLF, Thomas: Managing a nonprofit organization, New York, 1990

WÖHE, Günter: Einführung in die Allgemeine Betriebswirtschaftslehre, 9. Aufl., Berlin, 1969

YOUNG, David: How to direct a Musical, Broadway your way, New York, 1995

ZEITHAML, Valerie: How Consumer Evaluation Processes Differ between Goods and Services, in: Marketing of Services, Chicago, 1981

ZEITHAML, Valerie A./BITNER, Mary Jo: Services marketing, New York, 1996

ZEITHAML, Valerie A./PARASURAMAN A./BERRY, Leonard L.: Qualitätsservice, Frankfurt/Main, 1992

ZEITHAML, Valerie A./PARASURAMAN A./BERRY, Leonard L.: Delivering quality services, balancing customer perceptions and expectations, New York, 1990

ZINK, Klaus J.: TQM als integratives Managementkonzept, Das Europäische Qualitätsmodell und seine Umsetzung, München, 1995

#### WEBSITES:

[www.efqm.org](http://www.efqm.org) / 9. Mai 2001

[www.quality.nist.gov](http://www.quality.nist.gov) / Juli 2001