

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis	XVII
Tabellenverzeichnis	XIX
1 Problemstellung und Aufbau der Arbeit	1
1.1 Die Bedeutung der Dienstleistungsproduktivität und des Kundeneinflusses auf die Produktivität	1
1.2 Der Aufbau der Arbeit	4
2 Von der Effizienz zur Produktivität	11
2.1 Effizienz als Zielgröße eines Unternehmens	11
2.1.1 Der Begriff der Effizienz in der Allgemeinen Betriebswirtschaftslehre	11
2.1.2 Der Begriff der Effizienz in den Speziellen Betriebswirtschaftslehren	16
2.1.2.1 Der Begriff der Effizienz aus organisationstheoretischer Sicht	16
2.1.2.2 Der Begriff der Effizienz aus der Sicht des Marketings	17
2.1.2.3 Der Begriff der Effizienz aus produktionstheoretischer Sicht	21
2.2 Produktivität als Maß der Effizienz	23
2.2.1 Produktivität und Wirtschaftlichkeit	23
2.2.2 Aussage der Produktivitätskennziffer	24
2.2.3 Arten der Produktivität	28
2.2.4 Anwendungsmöglichkeiten einer Produktivitätsmessung	33
2.2.5 Die Produktion als formaler Kombinationsprozess von Input und Output ..	37
2.2.6 Das System der Produktionsfaktoren	42
3 Herausforderungen an das Produktivitätsmanagement von Dienstleistungen	47
3.1 Dienstleistungstheoretische Grundlagen und Besonderheiten	47
3.1.1 Divergenzen in der Definition von Dienstleistungen	47
3.1.2 Die Dimensionen der Leistungsgestaltung: Leistungspotenzial, Leistungserstellungsprozess und Leistungsergebnis	48
3.1.3 Das konstitutive Merkmal ‚Immaterialität‘	51
3.1.4 Das konstitutive Merkmal ‚Integrativität‘	52
3.1.4.1 Unterschiedliche Sichtweisen zur Integrativität	52
3.1.4.2 Der Kunde als Käufer	56
3.1.4.3 Der Kunde als Co-Producer	60
3.2 Produktionstheoretische Ansätze für Dienstleistungen	63
3.2.1 Dienstleistungsproduktionstheoretische Sichtweisen und ihre Eignung zur Erfassung des Integrativitätskonzeptes	63
3.2.2 Die prozessorientierte Sichtweise der Dienstleistungsproduktion und die Visualisierung durch das Blueprinting	77
3.2.3 Produktionsfaktoren in Dienstleistungsunternehmen	83

3.3	Auswirkungen dienstleistungs- und produktionstheoretischer Besonderheiten auf die Produktivität von Dienstleistungen	89
3.3.1	Kundeninduzierte Unsicherheiten im Integrationsprozess.....	89
3.3.2	Erfolgsfaktoren von Dienstleistungsunternehmen und ihre Wechselwirkung mit der Dienstleistungsproduktivität.....	93
3.3.2.1	Die drei Erfolgsgrößen: Qualität, Zeit und Kosten	93
3.3.2.2	Kapazität als produktivitätsprägende Größe	99
3.3.3	Fazit der Besonderheiten einer Produktivitätsbetrachtung von Dienstleistungen	104
3.3.4	Entwicklung einer Typologie	112
4	Die Produktivitätserfassung von Dienstleistungen.....	119
4.1	Das Grundgerüst der Dienstleistungsproduktivität	119
4.1.1	Produktivitätsmessung in Dienstleistungsunternehmen.....	119
4.1.1.1	Die Struktur der Produktivitätskennzahl	119
4.1.1.2	Erhebung und Bereitstellung von Output und Input	125
4.1.1.3	Besonderheiten in der Messung der Dienstleistungsproduktivität und Ansätze zur Problembhebung	132
4.1.2	Überblick über Möglichkeiten zur Produktivitätsverbesserung in Dienstleistungsunternehmen	138
4.1.3	Qualitative Analyse zur Messung der Dienstleistungsproduktivität in der Praxis – Fallstudie I.....	143
4.1.4	Kritische Beurteilung der Produktivitätsgestaltung in Theorie und Praxis.....	149
4.2	Produktive Mobilisierung des Kunden mit dem Ziel der Arbeitsteilung.....	150
4.2.1	Externalisierung und Arbeitsteilung.....	150
4.2.2	Auswirkungen der kundeninduzierten Unsicherheit auf die Dienstleistungsproduktivität.....	156
4.2.2.1	Störende Eingriffe des Kunden und Konsequenzen für den Anbieter.....	156
4.2.2.2	Know-how und Kundenbindung als Einflussfaktoren der Unsicherheit	165
4.2.2.3	Integration eines Leistungsfähigkeitsgrades des Kunden in das Produktivitätsmanagement von Dienstleistungen.....	173
4.2.3	Qualitative Analyse zum Einfluss des Kunden in der Dienstleistungspraxis - Fallstudie II	178
4.3	Fazit: Notwendige Einbeziehung der kundeninduzierten Unsicherheit in die Modellierung der Arbeitsteilung	187

5 Optimierung der Arbeitsteilung zur Steigerung der Produktivität von Dienstleistungen.....	189
5.1 Das Rucksackproblem des Operations Research	189
5.1.1 Die Anwendung von Operations Research	189
5.1.2 Formale Darstellung des Rucksackproblems	191
5.2 Gestaltung der Arbeitsteilung zwischen Dienstleistungsanbieter und –nachfrager mit Hilfe des Rucksackproblems	192
5.2.1 Die Modellierung des Problems der Optimierung der Arbeitsteilung als Rucksackproblem.....	192
5.2.2 Ein beispielhafter Dienstleistungsprozess und seine Modellierung als Rucksackproblem.....	201
5.2.3 Lösung des modifizierten Rucksackproblems mit der Dynamischen Optimierung	205
5.3 Erweiterungen des Grundmodells der Arbeitsteilung	211
5.4 Vorzüge und Grenzen des Modells der Arbeitsteilung	216
6 Implikationen für die Praxis	221
6.1 Ermittlung des Know-hows eines bestimmten Kunden	221
6.2 Segmentierung der Nachfrager zur verbesserten Nutzung des Modells der Arbeitsteilung	226
6.3 Einbindung der optimalen Arbeitsteilung in die Produktivitätskennziffer	229
7 Zusammenfassung der Ergebnisse: Besonderheiten und Gestaltungsansätze eines Produktivitätsmanagements von Dienstleistungen.....	231
Literaturverzeichnis.....	237