

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	V
Theoretisch-konzeptionelle Ansatzpunkte für ein Kapazitätsmanagement	
<i>Hans Corsten und Stephan Stuhlmann</i>	
Das GAP-Modell als Orientierungsrahmen für ein Kapazitätsmanagement in Dienstleistungsunternehmen	3
<i>Michael Kleinaltenkamp und Andreas Marra</i>	
Kapazitätsplanung bei Integration externer Faktoren	55
<i>Fred G. Becker</i>	
Personalentwicklung als Ansatzpunkt für ein qualitatives Kapazitätsmanagement	81
<i>Birgit Friedl</i>	
Kapazitätsplanung und -steuerung als Bezugsobjekt des Kostenmanagement in Dienstleistungsunternehmen	111
<i>Martin Faßnacht und Christian Homburg</i>	
Preisdifferenzierung als Instrument eines Kapazitätsmanagement	137
<i>Martin Benkenstein</i>	
Kapazität als Dimension der Dienstleistungsqualität	153

Kapazitätsmanagement in ausgewählten Dienstleistungsbereichen

Leo Schuster und Andreas Wagner

Kapazitätsmanagement in Banken 171

Ralph Becker

Kapazitätsmanagement in der Verwaltung - Eine prozeßorientierte Analyse - 199

Hans-Jürgen Seelos

Kapazitätsmanagement im Krankenhaus 221

Matthias Schnittka

Kapazitätsmanagement im Einzelhandel - Eine kundenorientierte Analyse - 235

Joachim Reese

Kapazitätsmanagement in Logistikunternehmungen 263

Stephan Zelewski

Kapazitätsmanagement in der Energiewirtschaft 281

Vorstellung der Autoren 311

Namenregister 317

Sachregister 323