

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis	XIII
Abkürzungsverzeichnis	XV
1 Herausforderung Dienstleistungsproduktion	1
1.1 Bedeutung der Dienstleistungsproduktion	1
1.2 Kapazitätsmanagement als zentrales ökonomisches Spannungsfeld	6
1.3 Zielsetzung und Gang der Untersuchung	10
2 Kapazitätsplanung für Dienstleistungen als Schnittstelle zwischen Produktion und Organisation	15
2.1 Grundlagen der Dienstleistungsproduktion	15
2.1.1 Kennzeichnung von Dienstleistungen	15
2.1.2 Produktionstheoretische Ansätze zu Dienstleistungen	22
2.1.2.1 Besonderheiten von komplexen, bilateral personenbezogenen Dienstleistungen	22
2.1.2.2 Faktorsysteme für Dienstleistungen	27
2.2 Gegenstand des Kapazitätsmanagement	32
2.2.1 Kapazitätsbegriff	32
2.2.2 Kapazitätsdeterminanten	35
2.2.3 Ebenen und Ziele der Kapazitätsplanung	41
2.2.4 Anpassungsstrategien und -maßnahmen	47
2.3 Dimensionen und Ziele der Organisationsgestaltung	54
2.3.1 Organisationsbegriff und Ziele der Organisationsgestaltung	54
2.3.2 Parameter der Organisationsgestaltung	60

2.3.3	Ansatz der prozeßorientierten Organisation	72
2.4	Integrierte Kapazitätsplanung als Teil der Unternehmensplanung	80
2.4.1	Integration von Kapazitätsplanung und Organisationsgestaltung	80
2.4.2	Kapazitätsplanung als Teil der Produktions- und Unternehmensplanung	85
3	Dienstleistungsproduktion und Kapazitätsmanagement im Krankenhaus	89
3.1	Krankenhäuser auf dem Weg zu modernen Dienstleistungsunternehmen	89
3.2	Besonderheiten und Status Quo der Dienstleistungsproduktion im Krankenhaus	97
3.2.1	Behandlungsprozeß als Kernleistung	97
3.2.2	Organisatorische Schwachstellen und Koordinationsdefizite	102
3.3	Strategisch-taktische Kapazitätsentscheidungen im Krankenhaus	112
3.3.1	Gegenstand und Rahmenbedingungen	112
3.3.2	Investitionsplanung	113
3.3.3	Personalplanung	118
3.3.3.1	Grundlagen zur Personalbedarfsplanung	118
3.3.3.2	Personalbedarfsplanung für den ärztlichen und pflegerischen Dienst	126
3.3.4	Kapazitätsdeterminante Organisation	130
3.4	Ansatzpunkte einer Integration von Kapazitäts- und Organisationsgestaltung	135
3.4.1	Prozeß- versus Ressourcenorientierung	135
3.4.2	Fallorientiertes Prozeßmanagement und Standardisierung	138
3.4.3	Leistungsstufenabhängige Kapazitätsniveaus	149
3.5	Anforderungen an integrative Ansätze zur Kapazitätsplanung . .	158

4 Verfahren zur strategisch-taktischen Kapazitätsplanung in Dienstleistungsunternehmen	166
4.1 Überblick über relevante Planungsansätze	166
4.2 Investitionstheoretische Ansätze	170
4.2.1 Grundstruktur der Modelle	170
4.2.2 Kritische Würdigung	175
4.3 Data Envelopment Analysis	180
4.3.1 Wirtschaftlichkeitsvergleich von Krankenhäusern	180
4.3.2 Kennzeichen der Data Envelopment Analysis	182
4.3.3 Kritische Würdigung	185
4.4 Warteschlangenbasierte Ansätze	191
4.4.1 Grundaufbau	191
4.4.2 Kritische Würdigung	195
4.5 Simulation	199
4.5.1 Merkmale und Aufbau von Simulationsmodellen	199
4.5.2 Kritische Würdigung	202
4.6 Vergleichende Gegenüberstellung der Planungsansätze	207
5 Kapazitätsmanagement als Fundament betriebswirtschaftlichen Erfolgs	213
Literaturverzeichnis	221

Abbildungsverzeichnis

1.1	Kapazitätsmanagement als Gestaltungsrahmen für die Dienstleistungsproduktion	8
1.2	Aufbau der Arbeit	13
2.1	Leistungsdimensionen und konstitutive Merkmale	17
2.2	Dienstleistungstypologie nach Woratschek	19
2.3	Faktororientierte Dienstleistungstypologie	21
2.4	Grundlegende Implikationen der Dienstleistungsmerkmale für die Dienstleistungsproduktion	24
2.5	Grundstruktur von Produktionsfaktorsystemen für Dienstleistungen	29
2.6	Problemfelder der Kapazitätsabstimmung	38
2.7	Primäre und sekundäre Kapazitätsdeterminanten	40
2.8	Zentrale Bedeutung des dispositiven Faktors	46
2.9	Alternative Kapazitätsanpassungsstrategien	48
2.10	Ansätze für angebotsorientierte Maßnahmen zur Kapazitätsanpassung	50
2.11	Organisationstheoretischer Begriffsrahmen	55
2.12	Kriterien organisatorischer Effizienz	60
2.13	Analyse–Synthese–Konzept	65
2.14	Parameter der Ablauforganisation	66
2.15	Produktionsorientierte Kategorisierung von Dienstleistungen	70
2.16	Wandel von der funktions– zur prozeßorientierten Organisationsgestaltung	74
2.17	Referenzmodell für eine prozeßorientierte Organisationsgestaltung	77

2.18	Grundstrategien der Organisationsentwicklung	78
2.19	Systematisierungsansätze betrieblicher Planungsprobleme	85
3.1	Veränderte Rahmenbedingungen als Herausforderung für Krankenhäuser	90
3.2	Angleichung der Zielsysteme von Krankenhäusern und erwerbswirtschaftlichen Unternehmen	94
3.3	Mehrstufige Dienstleistungsproduktion im Krankenhaus	98
3.4	Grundstruktur der traditionellen Krankenhausorganisation	103
3.5	Kennzeichen der Aufbaustruktur im Krankenhaus	105
3.6	Prozeßorientierung als zentraler Ansatzpunkt für Effektivität und Effizienz im Krankenhaus	109
3.7	Systematik der dualen Finanzierung	114
3.8	Netto-Personalbedarfsformel	120
3.9	Verfahren zur Personalbedarfsplanung	122
3.10	Elemente des Prozeßmanagement	137
3.11	Prozeßhierarchie im Krankenhaus	140
3.12	Wertschöpfungskette Krankenhaus	142
3.13	Kapazitätsbereitstellung im zwei- und vierstufigen Pflegekonzept	152
3.14	Konzept der Teleportalkliniken	156
4.1	Grundmodell und Kennzeichen eines Warteschlangensystems	191
4.2	Warteschlangensystem Krankenhaus	194
4.3	Hierarchischer Modellaufbau in Bausteintechnik	204