

Abbildungsverzeichnis	IV
1. Einleitung.....	1
1.1. Problemstellung	1
1.2. Aufbau der Arbeit	4
2. Grundlagen des Kapazitätsmanagements	6
2.1. Kapazität in der betriebswirtschaftlichen Literatur.....	6
2.1.1. Kapazitätsbegriff	6
2.1.2. Kapazitätsarten	8
2.2. Management in der betriebswirtschaftlichen Literatur.....	12
2.2.1. Managementbegriff	13
2.2.2. Managementebenen.....	16
2.3. Kapazitätsmanagement	17
2.3.1. Begriffsbestimmung	18
2.3.2. Stellenwert im Management.....	20
2.4. Aufgabenfelder des Kapazitätsmanagements	22
2.4.1. Strategische Aufgaben.....	23
2.4.2. Taktische Aufgaben.....	27
2.4.3. Operative Aufgaben.....	29
3. Grundlagen des Dienstleistungsbegriffs	33
3.1. Definitionsansätze in der betriebswirtschaftlichen Literatur	33
3.1.1. Überblick	33
3.1.2. Potentialorientierte Ansätze.....	38
3.1.2.1. Darstellung	38
3.1.2.2. Beurteilung	40
3.1.3. Prozeßorientierte Ansätze.....	41
3.1.3.1. Darstellung	42
3.1.3.2. Beurteilung	46

3.1.4. Ergebnisorientierte Ansätze	48
3.1.4.1. Darstellung	48
3.1.4.2. Beurteilung	53
3.1.5. Eignung der Ansätze	55
3.2. Typologisierungsansätze in der betriebswirtschaftlichen Literatur	56
3.2.1. Überblick	57
3.2.2. Ansatz von ENGELHARDT ET AL.	60
3.2.2.1. Darstellung	60
3.2.2.2. Beurteilung	63
3.2.3. Ansatz von MENGEN	66
3.2.3.1. Darstellung	66
3.2.3.2. Beurteilung	70
3.2.4. Eignung der Ansätze	77
3.3. Implikationen der Analyseergebnisse	78
3.3.1. Entwicklung einer modifizierten Leistungstypologie	79
3.3.2. Beurteilung der entwickelten Leistungstypologie	87
4. Kapazitätsmanagement im Dienstleistungsbereich	90
4.1. Stellenwert des Dienstleistungskapazitätsmanagements	90
4.2. Implikationen der Leistungstypologie für ein Kapazitätsmanagement	95
4.2.1. Vorgehen	95
4.2.2. Auswirkungen des Inputs	97
4.2.2.1. Externe Faktoren als Elementarfaktoren	98
4.2.2.2. Externe Faktoren als Dispositivfaktoren	101
4.2.3. Auswirkungen des Throughputs	103
4.2.3.1. Mehrstufigkeit der Faktorkombination	103
4.2.3.2. Indeterminiertheit der Endkombination	106
4.2.4. Auswirkungen des Outputs	110
4.2.4.1. Erfassung der Outputquantität	111
4.2.4.2. Erfassung der Outputqualität	114
4.3. Beurteilung der Analyseergebnisse	120

5. Entscheidungsorientiertes Dienstleistungskapazitätsmanagement	123
5.1. Entwurf eines entscheidungsorientierten Gestaltungsrahmens.....	123
5.2. Kapazitätsrelevante Entscheidungsprobleme.....	130
5.2.1. Strategisches Dienstleistungskapazitätsmanagement.....	130
5.2.1.1. Überblick	130
5.2.1.2. Analyse von Kapazitätsdimensionierungsstrategien	133
5.2.1.2.1. <i>Entwicklung von Strategieansätzen</i>	133
5.2.1.2.2. <i>Entwurf eines Portfolio-Ansatzes</i>	136
5.2.1.2.3. <i>Beurteilung der entwickelten Vorgehensweise</i>	144
5.2.1.3. Analyse von Kapazitätsanpassungsstrategien	149
5.2.1.3.1. <i>Strategieansätze im Dienstleistungsbereich</i>	149
5.2.1.3.2. <i>Externalisierung als Strategieansatz</i>	150
5.2.1.3.3. <i>Standardisierung als Strategieansatz</i>	153
5.2.2. Taktisches Dienstleistungskapazitätsmanagement.....	158
5.2.2.1. Überblick	158
5.2.2.2. Qualitative Kapazitätsdimensionierung	160
5.2.2.2.1. <i>Qualitative Kapazität der Betriebsmittel</i>	161
5.2.2.2.2. <i>Qualitative Kapazität der Arbeitskräfte</i>	162
5.2.2.2.3. <i>Organisation als kombinatorische Determinante</i>	165
5.2.2.3. Quantitative Kapazitätsdimensionierung	167
5.2.2.3.1. <i>Entscheidungsmodelle in der Literatur</i>	168
5.2.2.3.2. <i>Entwurf eines Entscheidungsmodells</i>	172
5.2.2.3.3. <i>Beurteilung des entwickelten Modells</i>	183
5.2.3. Operatives Dienstleistungskapazitätsmanagement.....	186
5.2.3.1. Überblick	186
5.2.3.2. Analyse kurzfristiger Anpassungsmaßnahmen	187
5.2.3.2.1. <i>Maßnahmen im Dienstleistungsbereich</i>	187
5.2.3.2.2. <i>Angebotsorientierte Maßnahmen</i>	189
5.2.3.2.3. <i>Nachfrageorientierte Maßnahmen</i>	194
5.2.3.3. Analyse kurzfristiger Kapazitätsinstrumente	199
5.2.3.3.1. <i>Instrumente im Dienstleistungsbereich</i>	199
5.2.3.3.2. <i>Yield-Management-Systeme</i>	201
5.2.3.3.3. <i>Warteschlangenmanagement</i>	205
6. Zusammenfassung und Ausblick.....	210
Literaturverzeichnis	216

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1-1: Sektorale Entwicklung der Erwerbstätigkeit in Deutschland	1
Abbildung 1-2: Aufbau der Arbeit	4
Abbildung 2-1: Einflußgrößen der Maximal- und Normalkapazität.....	11
Abbildung 2-2: Charakterisierung unterschiedlicher Managementebenen.....	17
Abbildung 2-3: Systematisierung unterschiedlicher Kapazitätsanpassungsstrategien.....	25
Abbildung 2-4: Systematisierung operativer Anpassungsmaßnahmen.....	31
Abbildung 3-1: Zuordnung von Dienstleistungsmerkmalen zu Dimensionen.....	37
Abbildung 3-2: Marketing-Verbund-Kasten nach HILKE	51
Abbildung 3-3: Leistungstypologie nach ENGELHARDT ET AL.	62
Abbildung 3-4: Leistungstypologie nach MENGEN.....	68
Abbildung 3-5: Entwicklung der Leistungstypen	83
Abbildung 3-6: Modifizierte Leistungstypologie.....	86
Abbildung 4-1: Branchenspezifische Publikationen zu Fragen der Kapazität.....	93-94
Abbildung 4-2: Grundstruktur der Produktion.....	96
Abbildung 4-3: Grundstruktur der Dienstleistungsproduktion	104
Abbildung 5-1: GAP-Modell des Kapazitätsmanagements	125
Abbildung 5-2: Entscheidungsrahmen des Kapazitätsmanagements	129
Abbildung 5-3: Portfolio der Kapazitätsdimensionierungsstrategien	142
Abbildung 5-4: Qualitative Anforderungen an die Organisationsstruktur.....	167