

Inhaltsverzeichnis

	Seite
GELEITWORT	5
VORWORT.....	7
INHALTSVERZEICHNIS	9
ABBILDUNGSVERZEICHNIS	13
TABELLENVERZEICHNIS	15
ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS	17
1 EINLEITUNG UND BEGRIFFLICHE GRUNDLAGEN	21
1.1 Problemstellung und Zielsetzungen der Arbeit.....	21
1.2 Begriffliche Grundlagen.....	27
1.2.1 Einordnung des Dienstleistungsbegriffs.....	27
1.2.2 Das transnationale Unternehmen im Konzept von BARTLETT/GHOSHAL	33
1.3 Weitere Vorgehensweise	44
2 ERWEITERUNGEN DER NETZWERKPERSPEKTIVE DES TRANSNATIONALEN UNTERNEHMENS	51
2.1 Rahmenbedingungen für die internationale Tätigkeit von Dienstleistungsunternehmen.....	51
2.1.1 Politisch-rechtliche Entwicklungen	51
2.1.2 Kulturelle Aspekte	54
2.1.3 Technologische und sonstige Einflußfaktoren.....	59
2.2 Die Problematik einer adäquaten Organisationskomplexität von Dienstleistungsunternehmen.....	60

2.2.1	Grundlagen der neueren Systemtheorie	60
2.2.2	Die Instrumentalisierung von Komplexität durch Branchenstruktur und Wertschöpfungskette.....	65
2.2.3	Interne <i>und</i> externe Netzwerke als optimaler Komplexitätsabgleich	72
2.3	Allgemeine Charakteristika von Unternehmensnetzwerken bei internationaler Tätigkeit.....	76
2.4	Einordnung von Dienstleistungen vor dem Hintergrund einer weltweiten Leistungsausführung	80
3	Dienstleistungsunternehmen als transnationale Netzwerk-Organisationen	87
3.1	Erfolgsdeterminanten eines Dienstleistungs-Management- Systems	87
3.2	Das Dienstleistungskonzept im transnationalen Kontext	91
3.3	Betrachtung des Dienstleistungs-Management-Systems unter Wertschöpfungsgesichtspunkten.....	93
3.4	Komplexitätsanpassungen über die Organisation des Wertschöpfungssystems	97
3.4.1	Die Bildung eines globalen Dienstleistungsnetzwerks interdependenter Unternehmenseinheiten.....	97
3.4.1.1	Ansatzpunkte zur Konfiguration des internen Dienstleistungsnetzwerks.....	97
3.4.1.2	Unternehmenskooperationen zum Aufbau eines externen Netzwerks	102

3.4.2	Selbstorganisationsprozesse in Dienstleistungssystemen	108
3.4.2.1	Kennzeichen der Selbstorganisation sozialer Systeme.....	108
3.4.2.2	Auswirkungen auf die Mesoebene und den Leistungserstellungsprozeß.....	112
3.5	Die Bedeutung der Human-Ressourcen in transnationalen Dienstleistungssystemen	115
3.5.1	Personelle Anforderungen an die Netzwerkmitglieder	115
3.5.2	Organisationales Lernen zur Bewältigung der transnationalen Herausforderung.....	122
3.5.3	Zum Management eines adäquaten Human-Ressourcen-Potentials.....	127
3.6	Die "Augenblicke der Wahrheit" als Quelle interkultureller Komplexität	130
3.6.1	Stellenwert und Identifikation von Kundenkontaktpunkten als Determinanten der Qualitätsbeurteilung	130
3.6.2	Kulturabhängigkeit der Qualitätswahrnehmung.....	135
3.6.3	Bedeutung von Kundenzufriedenheit, Kundenbindung und Beschwerdemanagement	141
3.6.4	Koordination der Kontakte mit den dezentralen Einheiten und dem externen Netzwerk	145
3.7	Das Führungsselbstverständnis und -system transnationaler Dienstleistungssysteme	147
3.7.1	Aufgaben des Top-Managements im internen Netzwerk einer strategischen Management-Holding.....	147
3.7.2	Aufgaben im externen Netzwerk als Führungsmitglieder eines polyzentrischen Verbundes	155
3.7.3	Abbildung der "Service Profit Chain" in einer "Balanced Scorecard" als Führungs- und Informationssystem	158

4	TRANSNATIONALE DIENSTLEISTUNGSSYSTEME IN DER PRAXIS AM BEISPIEL DER LUFTHANSA PASSAGE AIRLINE ..	167
4.1	Die Entstehung der Lufthansa Passage Airline im Konzern der Deutschen Lufthansa AG	167
4.2	Rahmenbedingungen im globalen Luftverkehr	169
4.3	Analyse bestehender Netzwerkmerkmale der Passage Airline als Ansatzpunkte eines transnationalen Dienstleistungssystems.....	177
4.3.1	Das interne Netzwerk der Lufthansa Passage Airline	177
4.3.2	Das externe Netzwerk der Lufthansa Passage Airline.....	180
4.3.3	Zusammenfassende Beurteilung und Aufzeigen der Defizite vor dem Hintergrund der theoretischen Rahmenkonzeption	184
5	VORSCHLÄGE FÜR DIE WEITERE ENTWICKLUNG DER LUFTHANSA PASSAGE AIRLINE ZU EINEM TRANSNATIONALEN DIENSTLEISTUNGSSYSTEM IM LUFTVERKEHR.....	189
5.1	Strukturelle Gestaltungsoptionen.....	189
5.2	Schritte zur Integration des Netzwerks aus Mitarbeiter- und Kundensicht.....	191
5.3	Die "Balanced Scorecard" als integraler Bestandteil der Strategieentwicklung eines transnationalen Dienstleistungssystems im Luftverkehr	194
5.4	Konsequenzen für die Praxis	198
6	SCHLUBBETRACHTUNG.....	201
	LITERATURVERZEICHNIS.....	205