

# Inhalt

<b>Einführung</b>	<b>10</b>
<b>Kapitel 1</b>	
<b>Entwicklungsdynamik der Dienstleistungsarbeit; Sozial – wissenschaftliche Dienstleistungsforschung im Überblick</b>	<b>13</b>
1.1. Dienstleistungsexpansion als ”große Hoffnung” gesell – schaftlicher Entwicklung: Drei – Sektoren – Theorie und Postindustrialismusthese	13
1.2. Ursachen und Grenzen der Dienstleistungsexpansion	22
1.2.1. Nachfragewandel der Haushalte und Betriebe	22
1.2.2. Veränderungen des betrieblichen Produktions – prozesses	27
1.2.3. Arbeitskraftangebot und Anbieterinteressen in den Dienstleistungsberufen	31
1.3. Forschungsansatz der Untersuchung	34
1.3.1. Zum Begriff ”Dienstleistungsarbeit”	35
1.3.2. Zur Analyseebene	39
<b>Kapitel 2</b>	
<b>Funktion und Wachstum der Erwerbsarbeit im Einzelhandel</b>	<b>42</b>
2.1. Gesellschaftlicher Bedarf an händlerischen Dienst – leistungen: zur Gewährleistungsfunktion des Einzelhandels	43
2.2. Arbeitskraftangebot und Anbieterinteressen	48
2.2.1. Die ”Übersetzung” des Handels	48
2.2.2. Einzelhandel und Mittelstandsideologie	51

2.3.	Erwerbstätigkeit im Einzelhandel nach dem Zweiten Weltkrieg	54
2.3.1.	Veränderungen der Unternehmensstruktur	55
2.3.2.	Veränderungen der Beschäftigtenstruktur	60

### **Kapitel 3**

#### **Einzelhandelsarbeit und betriebliche Organisation** 66

3.1.	Zum organisationssoziologischen Ansatz	66
3.1.1.	Determinanten der Organisationsstruktur	67
3.1.2.	Strategischer Gestaltungsspielraum und organisatorische Herrschaftsverhältnisse	70
3.1.3.	Das Dilemma der Organisation von Dienstleistungsarbeit	77
3.2.	Arbeitssoziologische Bedingungen der Beschäftigungsexpansion	80
3.2.1.	Rationalisierungsdefizite bei hoher Umweltabhängigkeit	82
3.2.2.	Rationalisierungsdefizite bei "imperfect technologies"	88
3.2.3.	Ungewißheit und expansive Strategien	96

### **Kapitel 4**

#### **Kontraktive Rationalisierungsstrategien im Überblick** 102

4.1.	Auslösebedingungen kontraktiver Rationalisierung	103
4.2.	'Funktionspolitik'	108
4.3.	'Technologiepolitik'	115
4.4.	'Arbeitszeitpolitik'	122

### **Kapitel 5**

#### **Funktionspolitik: Leistungsabbau und Externalisierung** 128

5.1.	Reduzierung von Bedienung und Beratung	128
5.1.1.	Ausbreitung der Selbstbedienung	129
5.1.2.	Personalabbau im Bedienungsvverkauf	134

5.1.3.	Strategische Einflußnahme auf die Warengestaltung	137
5.1.4.	Veränderung der Arbeitssituation im Verkauf	141
5.1.5.	Widersprüche und Grenzen der Funktionsreduzierung im Bedienungverkauf	149
5.1.6.	Grenzen der Ausbreitung der SB – Betriebsformen	154
5.2.	Ausübung von Verkaufsfunktionen durch Externe	160
5.2.1.	Untervermietung und Rackjobbing	162
5.2.2.	Fremdpersonal und Regalpflege	166

## **Kapitel 6**

### **Technologiepolitik: Technikeinsatz in Logistik und Disposition** 171

6.1.	Zentralisierung und Technisierung der Logistik	171
6.2.	EDV – Einsatz im Einzelhandel	175
6.2.1.	Europäische Artikelnumerierung	176
6.2.2.	Rationalisierung des Operating	180
6.2.3.	EDV – gestützte Disposition	188

## **Kapitel 7**

### **Arbeitszeitpolitik: Personaleinsatzplanung und Arbeitszeitflexibilisierung** 197

7.1.	Verfahren der Personalbemessung	198
7.1.1.	Statistische Verfahren	201
7.1.2.	Arbeitsstudien	204
7.2.	Personaleinsatzplanung (PEP)	211
7.2.1.	PEP als Automatismus der Leistungsanhebung	211
7.2.2.	Grenzen des Personalabbaus und Flexibilisierungsdruk	217
7.3.	Arbeitszeitflexibilisierung	224
7.3.1.	Das Interesse der Betriebe an Teilzeitarbeit	225
7.3.2.	Kapazitätsorientierter variabler Arbeitseinsatz	234
7.3.3.	Widerstände gegen flexible Arbeitszeiten	241

<b>Kapitel 8</b>	
<b>Zukunft der Arbeit im Einzelhandel</b>	<b>250</b>
8.1. Grenzen der "Industrialisierung" der Einzelhandelsarbeit in der Vergangenheit	250
8.2. Umwälzung des Einzelhandels durch Telematik?	253
8.3. Ausbreitung "informeller" Verkaufsarbeit in der Zukunft	259
<b>Anhang zur Untersuchungsanlage</b>	<b>266</b>
<b>Anmerkungen</b>	<b>275</b>
<b>Literatur</b>	<b>283</b>
<b>Abkürzungen</b>	<b>316</b>

## Tabellenverzeichnis

2.1	Beschäftigte im Handel 1950 – 1982	54
2.2	Unternehmen und Beschäftigte nach Beschäftigtengrößenklasse 1968 und 1979	56
2.3	Marktanteile der Betriebsformen des Einzelhandels (in %)	58
2.4	Beschäftigte nach Geschäftszweigen 1968 und 1979 (in %)	60
2.5	Teilzeitbeschäftigte im Einzelhandel (in %)	61
2.6	Veränderungen des Arbeitsvolumens im Einzelhandel von 1960 auf 1979	63
2.7	Erwerbstätige im Einzelhandel nach Berufsgruppen/Berufsbereichen	64

5.1	Umsätze im stationären Lebensmitteleinzelhandel der Bundesrepublik Deutschland	131
5.2	Entwicklung der SB - Center und SB - Warenhäuser (ab 1000 qm Verkaufsfläche) 1966 - 1984	133
5.3	SB - Center und SB - Warenhäuser (ab 1000 qm) nach Unternehmensgruppen	136
5.4	Veränderungen der Mitarbeiterzahl pro 100 qm Geschäftsfläche in ausgewählten Fachhandelsbranchen (1972 = 100%)	137
5.5	Beschäftigte pro 1000 qm Verkaufsfläche in ausgewählten Warenhausunternehmen	183
6.1	Zahl der Märkte mit Scannerkassen	183
7.1	Beispiele für Multi - Moment - Studien im Textilhandel	207
7.2	Personalbesetzung der Supermärkte und SB - Läden 1968 - 1979 (Vollzeit und Teilzeit)	219
7.3	Entwicklung der Teilzeitbeschäftigung in den Betriebsformen des Einzelhandels (1970 = 100)	227
7.4	Beschäftigte Personen in SB - Centern und SB - Warenhäusern am 01.01.83	228
7.5	Ideale Mischung von Vollzeitkräften, Teilzeitkräften und Aushilfen im Urteil der Unternehmen (in %)	233