

Uwe Engfer

Rationalisierungsstrategien im Einzelhandel

Widersprüche der Organisation
von Dienstleistungsarbeit

TECHNISCHE HOCHSCHULE DARMSTADT	
Fachbereich 1	
<u>Gesamtbibliothek</u>	
<u>Betriebswirtschaftslehre</u>	
Inventar-Nr. :	37.234
Abstell-Nr. :	A 28/1403
Sachgebiete :	513
	00252720

Campus Verlag
Frankfurt/New York

Inhalt

Einführung	10
-------------------	-----------

Kapitel 1

Entwicklungsdynamik der Dienstleistungsarbeit: Sozial – wissenschaftliche Dienstleistungsforschung im Überblick	13
--	-----------

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

Kapitel 2

Funktion und Wachstum der Erwerbsarbeit im Einzelhandel	42
--	-----------

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

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

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

Kapitel 5

Funktionspolitik: Leistungsabbau und Externalisierung

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

Kapitel 8	
Zukunft der Arbeit im Einzelhandel	250
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
Anhang zur Untersuchungsanlage	266
Anmerkungen	275
Literatur	283
Abkürzungen	316

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