

Marc Opitz

Organisation integrierter Dienstleistungs- innovationssysteme

Ein rollenbasiertes Rahmenkonzept

Mit einem Geleitwort von Prof. Dr. Erich Zahn
und Prof. Dr. Hans-Jörg Bullinger

GABLER EDITION WISSENSCHAFT

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis	XIII
Tabellenverzeichnis	XV
Abkürzungsverzeichnis	XVII
1. Einleitung.....	1
1.1 Problemstellung und Zielformulierung	1
1.2 Wissenschaftstheoretischer Kontext und Fokussierung des Forschungsgegenstands.....	3
1.3 Vorgehen.....	13
2. Grundlagen Dienstleistungsinnovation	17
2.1 Innovationsnotwendigkeit aufgrund der Bedeutung und der Dynamik des Dienstleistungssektors	17
2.1.1 Die Stellung von Dienstleistungen aus makroökonomischer Sicht.....	17
2.1.2 Heterogenität der Wirtschaftszweige im Dienstleistungssektor.....	21
2.1.3 Innovationsnotwendigkeit im Dienstleistungssektor	24
2.2 Der Dienstleistungsbegriff und Gestaltungselemente.....	25
2.2.1 Der Dienstleistungsbegriff	25
2.2.2 Gestaltungselemente von Dienstleistungen	32
2.3 Innovation und Innovationsmanagement.....	36
2.3.1 Einführung zum Innovationsbegriff.....	36
2.3.2 Merkmale von Innovationen	38
2.3.3 Innovationsmanagement und seine Abgrenzung zum Technologie- und F&E-Management	40
2.3.4 Der Lebenszyklus von Produkten.....	43
2.3.5 Kundenorientierung im Innovationsprozess	45
2.3.6 Organisatorische Aspekte im Innovationsmanagement	46
2.4 Dienstleistungsinnovation und integriertes Dienstleistungsinnovationssystem	49
2.4.1 Dienstleistungsinnovation in der gesamtwirtschaftlichen Statistik ..	50
2.4.2 Merkmale von Dienstleistungsinnovationen	52
2.4.3 Integriertes Dienstleistungsinnovationssystem.....	56
3. Dienstleistungsinnovationsteilsystem „Service Engineering“	65
3.1 Was ist Service Engineering?	65
3.2 Wie hat sich Service Engineering entwickelt?	67
3.3 Wie ist Service Engineering ausgestaltet?	69
3.3.1 Vorgehensmodelle	74

3.3.2	Methoden	78
3.3.3	Werkzeuge	79
3.3.4	Kundenorientierung in der Entwicklung von Dienstleistungen	81
3.4	Organisatorische Aspekte beim Service Engineering	84
4.	Dienstleistungsinnovationsteilsystem „Service Quality Improvement“	91
4.1	Was ist Service Quality Improvement?	91
4.2	Wie hat sich Service Quality Improvement entwickelt?.....	96
4.3	Wie ist Service Quality Improvement ausgestaltet?	99
4.4	Organisatorische Aspekte beim Service Quality Improvement	103
4.4.1	Qualitätszirkel.....	103
4.4.2	Six Sigma	105
5.	Rollenmetamodell als Basis für ein Rollenkonzept	109
5.1	Rollenbegriff und Rollentheorien.....	110
5.2	Das ER-Modell als Darstellungsform fundamentaler Begriffe der Rollentheorie	114
5.3	Rollentheoretische Konzepte	118
5.3.1	Das Rollenverständnis von LINTON.....	118
5.3.2	Das Rollenverständnis von BATES und HARVEY	121
5.3.3	Das Rollenverständnis von KATZ und KAHN.....	125
5.3.4	Rollenset und weitere strukturelle Überlegungen.....	128
5.3.5	Rollenambiguität und Rollenkonflikte	130
5.3.6	Rolle und Selbst, Sozialisation, Rollenübernahme, Rollendistanz	133
5.3.7	Rollenperformanz und Kontrolle.....	135
5.4	Ableitung eines ER-Modells rollentheoretischer Begriffe	136
5.5	Kritik der Ergebnisse zur rollentheoretischen Betrachtung.....	138
6.	Organisatorische Grundlagen für das Rahmenkonzept	141
6.1	Einführung zum Organisationsbegriff.....	141
6.2	Aufbauorganisation.....	142
6.3	Von der Ablauf- zur Prozessorganisation	146
6.4	Projektmanagement	151
6.5	Systemtheoretisch-kybernetische Perspektive auf Organisationen	154
6.5.1	Einleitung zur systemtheoretisch-kybernetischen Perspektive.....	154
6.5.2	Auswahl eines systemtheoretisch-kybernetischen Modells.....	156
6.5.3	Das Modell lebensfähiger Systeme von BEER	157
7.	Organisation integrierter Dienstleistungsinnovationssysteme:	
Ein rollenbasiertes Rahmenkonzept	163	

7.1 Anforderungen an das Rahmenkonzept.....	163
7.2 Entwicklung eines Metamodells für das Rahmenkonzept.....	165
7.3 Inhaltliche Ausgestaltung des Rollenkonzepts für das Dienstleistungsinnovationsmanagement.....	170
7.3.1 Erstellung eines Rollensystembaums und Teilsystemauswahl	170
7.3.2 Ausgestaltung der ausgewählten Rollensysteme	172
7.3.3 Zuordnung organisatorischer Aufgaben zu Rollen	178
7.4 Vorgehen bei der Einführung eines Rollenkonzepts für das Dienstleistungsinnovationssystem	182
7.5 Anwendungsbeispiel „Fitness Center Turnschuh GmbH“	185
7.5.1 Ausgangssituation	186
7.5.2 Organisatorische Veränderungen der Turnschuh GmbH	189
7.5.3 Innovationskonzept für die Turnschuh GmbH	190
7.6 Expertenevaluation	194
7.6.1 Untersuchungsmethodik und Grundgesamtheit	194
7.6.2 Auswertung der Untersuchungsergebnisse.....	196
7.6.3 Diskussion der Evaluationsergebnisse.....	204
8. Fazit..	211
9. Anhang A: Fragebogen zur Konzeptevaluation durch Experten	215
10. Anhang B: Teilnehmer der Expertenbefragung.....	227
11. Literaturverzeichnis	229