

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 |