

Vorwort

Charakteristisch für die gesellschaftliche Tertiarisierung von der Industrie- zur Dienstleistungsgesellschaft ist die stetig steigende Nachfrage nach Dienstleistungen. Deshalb entwickeln sich ehemals reine Sachguthersteller immer mehr zu ganzheitlichen Problemlösern. Diese Lösungen bestehen neben Sachgütern zunehmend aus Dienstleistungen, die in neuen Geschäftsmodellen zusammengeführt und angeboten werden. Die erfolgreiche Entwicklung solcher Geschäftsmodelle und deren Umsetzung in entsprechende Angebote setzt ein dienstleistungsorientiertes Selbstverständnis in den Unternehmen voraus. Für die Entwicklung und Etablierung eines solchen Selbstverständnisses ist der Prozess einer betrieblichen Tertiarisierung unabdingbar.

Dieser betriebliche Tertiarisierungsprozess spannt dabei einen ganzheitlichen thematischen Bogen über eine Unternehmung, von einer dienstleistungsorientierten Unternehmenskultur über eine entsprechende Produkt- und Organisationsentwicklung, IT-Entwicklung etc. bis hin zu geeigneten Personalentwicklungskonzepten.

Diese Herausforderungen können Unternehmen erfolgreich meistern, wenn sie insbesondere auf die neuen Anforderungen bezüglich

- des Wandels der Unternehmenskultur und der Etablierung entsprechender Organisationsstrukturen,
- einer adäquaten Personalentwicklung, -qualifizierung und -motivation,
- einer dienstleistungsspezifischen Organisationsentwicklung,
- einer Strategieentwicklung für das Dienstleistungsgeschäft sowie
- einer Entwicklung und Gestaltung von Leistungsportfolien und einzelner Leistungen,
- sowie einer adäquaten IT-Entwicklung

professionelle Antworten finden.

Die Hochschulgruppe Arbeits- und Betriebsorganisation e.V. (HAB) befasste sich anlässlich des 15. HAB-Forschungsseminars vom 20. bis 22. September 2002 in Aachen mit dem Thema: Betriebliche Tertiarisierung – Der ganzheitliche Wandel vom Produktionsbetrieb zum „dienstleistenden“ Problemlöser. Innerhalb dieser Veranstaltung wurde aus pluridisziplinärer Perspektive diskutiert, wie sich solch ein ganzheitlicher Wandel durch Strategien und neue Entwicklungen in der Unternehmensorganisation möglichst professionell vollzie-

hen lässt. Gleichzeitig standen neben dem wissenschaftlichen Dialog Herausforderungen und Erfahrungen aus der Praxis im Fokus.

Die Hochschulgruppe Arbeits- und Betriebsorganisation e.V. versteht sich als Forum, auf der jährlich zur Verstetigung des Wissenstransfers über aktuelle Forschungsthemen und –ergebnisse referiert wird. Die Hochschulgruppe HAB hat gegenwärtig folgende Mitglieder: Prof. Dr. Egon Franck, Zürich; Prof. Dr.-Ing. Norbert Gronau, Oldenburg; Prof. Dr. rer. pol. Wolfgang Kersten, Hamburg-Harburg; Prof. Dr. rer. pol. Hans Koller, Hamburg; Prof. Dr. rer. pol. Herrmann Krallmann, Berlin; Prof. Dr. Helmut Krcmar, Hohenheim; Prof. Dr.-Ing. Axel Kuhn, Dortmund; Prof. Dr.-Ing. Holger Luczak, Aachen; Prof. Dr.-Ing. Christian Nedeß, Hamburg-Harburg; Prof. Dr. rer. pol. Ralf Reichwald, München; Prof. Dr. rer. pol. August-Wilhelm Scheer, Saarbrücken; Prof. Dr.-Ing. Dieter Spath, Stuttgart; Prof. Dr. rer. pol. Horst Wildemann, München; Prof. Dr. Franz Wojda, Wien; Prof. Dr. rer. pol. Erich Zahn, Stuttgart und Prof. Dr. rer. pol. Gert Zülch, Karlsruhe. Mitbegründer und Ehrenmitglied der Hochschulgruppe ist Prof. em. Dr.-Ing. Rolf Hackstein, Aachen.

Allen Autoren möchte ich recht herzlich für ihre Beiträge danken. Ferner gehört mein Dank meinen Mitarbeitern Herrn Dr.-Ing. Christian Gill und Frau Waltraud Feldges für die Organisation, Koordination und Betreuung der Veranstaltung. Zu besonderem Dank bin ich auch meinen Mitarbeitern Herrn Dip.-Soz.-Wiss. Harald Keith und Frau Claudia Groten für Ihre engagierte Unterstützung bei der Erstellung und Gestaltung dieses Buches verpflichtet.

Holger Luczak