

Geleitwort

Betrachtet man die Geschichte der Betriebswirtschaftslehre, so wird deutlich, dass die industriebetrieblichen Fragestellungen neben dem Rechnungswesen in der BWL lange vorherrschend waren. In umfangreicher Forschungsarbeit wurden dabei wissenschaftliche quantitative Methoden entwickelt, die ihren Ursprung z.T. im Operations Research hatten und die sich für die quantitative BWL in Theorie und Praxis als außerordentlich fruchtbar erwiesen haben.

Dem gegenüber steht ein kontinuierlicher Rückgang des Anteils des Industriesektors am Bruttoinlandsprodukt der „Industrieländer“ zugunsten des Dienstleistungssektors, für den es aber auf Grund der Heterogenität des Sektors – abgesehen von speziellen Branchen, wie Handel, Banken und Versicherungen – noch keine „spezielle BWL“ gibt.

Hier setzt der Verfasser an und verfolgt in seiner Arbeit das Ziel, bewährte Konzepte und Lösungsmethoden der Industriebetriebslehre zu modifizieren und – wenn nötig – weiter zu entwickeln, um sie auf die zentralen Probleme der Dienstleistungen erfolgreich anwenden zu können.

Dieses Ziel hat der Verfasser für das strategische und operative Management von Dienstleistungsunternehmen mit der vorliegenden Arbeit in vollem Umfang erreicht. Es ist ihm gelungen, spezifische Merkmale von Dienstleistungen, wie z.B. mangelnde Lagerfähigkeit oder das Zusammenfallen von Produktion und Absatz, in seine Lösungskonzepte einzubeziehen und geeignete Lösungsmethoden hierfür zu entwickeln.

Mit der Übertragung produktionswirtschaftlicher Konzepte und Methoden auf Dienstleistungsorganisationen wird die eher marketingorientierte Forschung zum Dienstleistungsmanagement vorteilhaft ergänzt, indem die Besonderheiten der Leistungserstellung eingehender analysiert werden. Im Mittelpunkt der Betrachtung stehen ausgewählte Fragestellungen des strategischen und operativen Servicemanagements, die Parallelen zu industriellen Planungsproblemen aufweisen. Zu den hervorgehobenen Planungsproblemen gehören zentrale strategische Führungsfunktionen, wie das Management der Informations- und Kommunikationstechnologien sowie das integrierte Produktivitäts- und Qualitätsmanagement. Außerdem werden im Rahmen des operativen Managements die simultane Leistungsprogramm- und Personalbedarfsplanung und das Revenue Management professioneller Dienstleistungen umfassend behandelt. Insgesamt betrachtet deckt die vorliegende Arbeit ein weites Spektrum des Dienstleistungsmanagements ab und greift wichtige Problemstellungen auf, die in der betriebswirtschaftlichen Literatur bislang nicht oder wenig intensiv analysiert wurden.

Die Arbeit enthält eine Reihe von sehr originellen Ideen und innovativen Planungskonzepten, mit denen wichtige Problemstellungen des Dienstleistungsmanagements gelöst werden können. Der Verfasser hat anspruchsvolle quantitative Methoden entwickelt, sie adäquat auf empirische Problemkomplexe angewandt und darüber hinaus ein einheitliches Konzept für das Management von Dienstleistungsunternehmen vorgestellt. Insofern ist die Arbeit für Wissenschaftler und Praktiker gleichermaßen von Interesse. Ich würde mich deshalb freuen, wenn diese Arbeit eine weite Verbreitung finden würde.

Prof. Dr. K.-W. Hansmann