

Michael Hahnel

Business Reengineering bei Airlines

Theoretische Fundierung, praktische Umsetzung und
kritische Bewertung

Diplomarbeit

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek:

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek: Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de/> abrufbar.

Dieses Werk sowie alle darin enthaltenen einzelnen Beiträge und Abbildungen sind urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsschutz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Verlags. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen, Auswertungen durch Datenbanken und für die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronische Systeme. Alle Rechte, auch die des auszugsweisen Nachdrucks, der fotomechanischen Wiedergabe (einschließlich Mikrokopie) sowie der Auswertung durch Datenbanken oder ähnliche Einrichtungen, vorbehalten.

Copyright © 1999 Diplom.de
ISBN: 9783832420048

Michael Hahnel

Business Reengineering bei Airlines

Theoretische Fundierung, praktische Umsetzung und kritische Bewertung

Michael Hahnel

Business Reengineering bei Airlines

*Theoretische Fundierung, praktische Umsetzung und
kritische Bewertung*

**Diplomarbeit
an der Fachhochschule Dortmund
Prüfer Dr. Jens Müller
3 Monate Bearbeitungsdauer
September 1999 Abgabe**



Diplomarbeiten Agentur
Dipl. Kfm. Dipl. Hdl. Björn Bedey
Dipl. Wi.-Ing. Martin Haschke
und Guido Meyer GbR

**Hermannstal 119 k
22119 Hamburg**

**agentur@diplom.de
www.diplom.de**

ID 2004

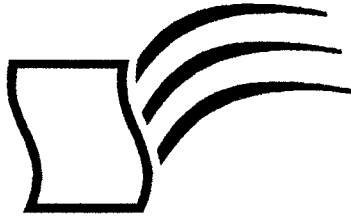
Hahnel, Michael: Business Reengineering bei Airlines: Theoretische Fundierung, praktische Umsetzung und kritische Bewertung / Michael Hahnel – Hamburg: Diplomarbeiten Agentur, 1999
Zugl.: Dortmund, Fachhochschule, Diplom, 1999

Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt. Die dadurch begründeten Rechte, insbesondere die der Übersetzung, des Nachrucks, des Vortrags, der Entnahme von Abbildungen und Tabellen, der Funksendung, der Mikroverfilmung oder der Vervielfältigung auf anderen Wegen und der Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen, bleiben, auch bei nur auszugsweiser Verwertung, vorbehalten. Eine Vervielfältigung dieses Werkes oder von Teilen dieses Werkes ist auch im Einzelfall nur in den Grenzen der gesetzlichen Bestimmungen des Urheberrechtsgesetzes der Bundesrepublik Deutschland in der jeweils geltenden Fassung zulässig. Sie ist grundsätzlich vergütungspflichtig. Zuwiderhandlungen unterliegen den Strafbestimmungen des Urheberrechtes.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, daß solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften.

Die Informationen in diesem Werk wurden mit Sorgfalt erarbeitet. Dennoch können Fehler nicht vollständig ausgeschlossen werden, und die Diplomarbeiten Agentur, die Autoren oder Übersetzer übernehmen keine juristische Verantwortung oder irgendeine Haftung für evtl. verbliebene fehlerhafte Angaben und deren Folgen.

Dipl. Kfm. Dipl. Hdl. Björn Bedey, Dipl. Wi.-Ing. Martin Haschke & Guido Meyer GbR
Diplomarbeiten Agentur, <http://www.diplom.de>, Hamburg
Printed in Germany



Diplomarbeiten Agentur

Wissensquellen gewinnbringend nutzen

Qualität, Praxisrelevanz und Aktualität zeichnen unsere Studien aus. Wir bieten Ihnen im Auftrag unserer Autorinnen und Autoren Wirtschaftsstudien und wissenschaftliche Abschlussarbeiten – Dissertationen, Diplomarbeiten, Magisterarbeiten, Staatsexamensarbeiten und Studienarbeiten zum Kauf. Sie wurden an deutschen Universitäten, Fachhochschulen, Akademien oder vergleichbaren Institutionen der Europäischen Union geschrieben. Der Notendurchschnitt liegt bei 1,5.

Wettbewerbsvorteile verschaffen – Vergleichen Sie den Preis unserer Studien mit den Honoraren externer Berater. Um dieses Wissen selbst zusammenzutragen, müssten Sie viel Zeit und Geld aufbringen.

<http://www.diplom.de> bietet Ihnen unser vollständiges Lieferprogramm mit mehreren tausend Studien im Internet. Neben dem Online-Katalog und der Online-Suchmaschine für Ihre Recherche steht Ihnen auch eine Online-Bestellfunktion zur Verfügung. Inhaltliche Zusammenfassungen und Inhaltsverzeichnisse zu jeder Studie sind im Internet einsehbar.

Individueller Service – Gerne senden wir Ihnen auch unseren Papierkatalog zu. Bitte fordern Sie Ihr individuelles Exemplar bei uns an. Für Fragen, Anregungen und individuelle Anfragen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung. Wir freuen uns auf eine gute Zusammenarbeit

Ihr Team der Diplomarbeiten Agentur

Dipl. Kfm. Dipl. Hdl. Björn Bedey —
Dipl. Wi.-Ing. Martin Haschke —
und Guido Meyer GbR —

Hermannstal 119 k —
22119 Hamburg —

Fon: 040 / 655 99 20 —
Fax: 040 / 655 99 222 —

agentur@diplom.de —
www.diplom.de —

INHALTSVERZEICHNIS

Verzeichnis der Abkürzungen.....	III
Verzeichnis der Abbildungen	V
Verzeichnis der Tabellen.....	V
1 Einführung und Überblick	1
1.1 Problemstellung und Zielsetzung	1
1.2 Gang der Untersuchung	2
1.3 Begriffliche Grundlagen	3
2 Theoretischer Bezugsrahmen.....	5
2.1 Paradigmenwandel durch neue Markt- und Wettbewerbsbedingungen	5
2.2 Grundlagen des Business Reengineering	6
2.2.1 Entstehung und Ziele	6
2.2.2 Kundenorientierung, Prozeßmanagement und Informationstechnologie.....	8
2.2.3 Prozeßarten und Prozeßanzahl.....	10
2.3 Abgrenzung zu Total Quality Management und Lean Management.....	14
2.4 Organisatorische Umsetzungsmöglichkeiten.....	16
2.4.1 Unternehmensorganisation.....	16
2.4.1.1 Primärorganisationen	19
2.4.1.2 Sekundärorganisationen	23
2.4.2 Arbeitsorganisation	24
2.4.2.1 Fremd- und Selbstabstimmung.....	25
2.4.2.2 Einzel- und Gruppenarbeit	26
2.4.3 Personalmanagement.....	27
2.4.3.1 Personalmotivation	27
2.4.3.2 Personalführung	29
2.4.3.3 Personalentwicklung	30
2.4.4 Informationelle Vernetzung	31
2.5 Zusammenfassung und Bewertung	33

3 Übertragung des Business-Reengineering-Konzepts auf die Airlinebranche.....	34
3.1 Airlines - Spezifika und Wettbewerbssituation	34
3.2 Neuausrichtung des Beförderungsprozesses.....	36
3.3 Business-Reengineering-Inhalte in der Airlinebranche	37
3.3.1 Kundenorientierung.....	37
3.3.2 Prozeßmanagement	39
3.3.3 Informationstechnologie	41
3.4 Organisatorische Umsetzung	45
3.4.1 Unternehmensorganisation.....	45
3.4.2 Arbeitsorganisation und Personalmanagement	49
3.4.3 Informationelle Vernetzung	53
4 Fallstudie: Restrukturierung der Deutschen Lufthansa AG.....	54
4.1 Ausgangssituation vor der Restrukturierung.....	55
4.2 Kundenorientierung.....	56
4.3 Prozeßmanagement durch TQM und Informationstechnologie	58
4.4 Unternehmensorganisation	59
4.5 Arbeitsorganisation	60
4.6 Personalmanagement	62
4.7 Lufthansa InfoFlyway	63
4.8 Zusammenfassende Bewertung der Restrukturierungsaktivitäten der Lufthansa	64
5 Schlußbetrachtung	65
Literaturverzeichnis	VI
Verzeichnis des Anhangs	XII
Anhang	XIII

VERZEICHNIS DER ABKÜRZUNGEN

a. M.	anderer Meinung
Abb.	Abbildung
AG	Aktiengesellschaft
akt.	aktualisierte
Aufl.	Auflage
Bd.	Band
BR	Business Reengineering
bspw.	beispielsweise
ca.	circa
CRS	Computergestützte Reservierungssysteme
d. h.	das heißt
DBW	Die Betriebswirtschaft
Diss.	Dissertation
dt.	deutsche
EDI	Electronic Data Interchange
EDV	Elektronische Daten Verarbeitung
erw.	erweiterte
etc.	et cetera
evtl.	eventuell
FB/IE	Zeitschrift für Unternehmensentwicklung und Industrial Engineering
ff.	fortfolgende
fvw	Fremdenverkehrswirtschaft International
H.	Heft bzw. Hefte
Hrsg.	Herausgeber
hrsg.	herausgegeben
i. d. R.	in der Regel
i. V. m.	in Verbindung mit
IATA	International Air Transport Association
insb.	insbesondere
Iss.	Issue
IT	Informationstechnologie
itf	International Transport Workers' Federation
Jg.	Jahrgang