

ifab

Forschungsberichte
aus dem Institut für
Arbeitswissenschaft und
Betriebsorganisation der
Universität Karlsruhe

Herausgeber
Prof. Dr.-Ing. Dipl.-Wirtsch.-Ing.
Gert Zülch

Band 28 - 2002

**Gert Zülch,
Patricia Stock,
Thomas Bogus (Hrsg.)**

Arbeitszeitflexibilisierung im Dienstleistungsbereich

Beiträge zu einem Workshop im Rahmen des
BMBF-Projektes FAZEM am 19. März 2002 in
Karlsruhe

Shaker Verlag

Die Deutsche Bibliothek - CIP-Einheitsaufnahme

Arbeitszeitflexibilisierung im Dienstleistungsbereich: Beiträge zu einem Workshop im Rahmen des BMBF-Projektes FAZEM am 19. März 2002 in Karlsruhe / Gert Zülch, Patricia Stock, Thomas Bogus (Hrsg.).

Aachen : Shaker, 2002

(ifab-Forschungsberichte aus dem Institut für Arbeitswissenschaft und Betriebsorganisation der Universität Karlsruhe ; Bd. 28)

ISBN3-8322-0619-1

Copyright Shaker Verlag 2002

Alle Rechte, auch das des auszugsweisen Nachdruckes, der auszugsweisen oder vollständigen Wiedergabe, der Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen und der Übersetzung, vorbehalten.

Printed in Germany.

ISBN 3-8322-0619-1

ISSN 1436-3224

Shaker Verlag GmbH • Postfach 101818 • 52018 Aachen

Telefon: 02407 / 95 96 - 0 • Telefax: 02407 / 95 96 - 9

Internet: www.shaker.de • eMail: info@shaker.de

Vorwort der Herausgeber

In den vergangenen Jahren wurden in Dienstleistungsbetrieben mit direktem Kundenkontakt vielfach neue Arbeitszeitmodelle mit dem Ziel eingeführt, den Personalbestand flexibel an den vom Kundenaufkommen vorgegebenen Personalbedarf anzupassen. Diese Veränderungen haben erheblichen Einfluss auf die Arbeitsbedingungen sowie die Belastungen des Personals, es liegen bislang jedoch nur wenige gesicherte Erkenntnisse hierüber vor. Auch die Gestaltung von flexiblen Arbeitszeitmodellen unter personalbezogenen und betrieblichen Gesichtspunkten ist noch wenig erforscht.

Vor diesem Hintergrund hat sich das vom Bundesministerium für Bildung und Forschung geförderte und am Institut für Arbeitswissenschaft und Betriebsorganisation (ifab) der Universität Karlsruhe (TH) durchgeführte Forschungsprojekt "Auswirkungen flexibler Arbeitszeitmodelle auf den Personaleinsatz und die Belastung des Personals - FAZEM" zum Ziel gesetzt, die diesbezüglichen Belastungen und Beanspruchungen des Personals zu analysieren, um hieraus Empfehlungen für geeignete Arbeitszeitmodelle abzuleiten. Im Rahmen des Programms "Dienstleistungs-Community für das 21. Jahrhundert" war das Deutsche Zentrum für Luft- und Raumfahrt (DLR) Projektträger. Ihm möchten wir an dieser Stelle für seine Unterstützung danken.

In dem vorliegenden Tagungsband wurden alle Beiträge des ersten FAZEM-Workshops "Arbeitszeitflexibilisierung im Dienstleistungsbereich" zusammengefasst. Dieser Workshop fand am 19. März 2002 in Karlsruhe statt und richtet sich nicht nur an Interessierte aus der Forschung, sondern insbesondere auch an Vertreter aus der Praxis, um den Wissensaustausch zwischen beiden zu fördern.

Der erste Abschnitt skizziert wesentliche Einflussfaktoren flexibler Arbeitszeitmodelle. Neben einer Beleuchtung der Thematik aus rechtlicher bzw. arbeitswissenschaftlicher Sicht, welche Möglichkeiten und Grenzen der Gestaltung flexibler Arbeitszeitmodelle darlegt, wird in zwei Beiträgen auch ein Einblick in die betriebliche

Problematik gegeben. Im zweiten Abschnitt werden die Auswirkungen flexibler Arbeitszeitmodelle vorgestellt. Da die Gestaltung von neuen Arbeitszeitmodellen eine komplexe Aufgabe darstellt, ist es wichtig, die Betriebe durch Instrumente und Verfahren bei der Lösung dieser Aufgabe zu unterstützen. Im letzten Abschnitt werden daher wissenschaftliche Lösungsmethoden vorgestellt.

Wir hoffen, dass der vorliegende Tagungsband für die Problematik, aber auch für die Potenziale der flexiblen Arbeitszeitmodelle sensibilisieren kann und so dazu anregt, neue Arbeitszeitmodelle zu entwickeln und einzusetzen. Damit wäre ein wesentliches Ziel des FAZEM-Projektes und auch des Workshops erreicht, nämlich die Umsetzung der gewonnenen Erkenntnisse in die betriebliche Praxis.

o. Prof. Dr.-Ing. Dipl.-Wirtsch.-Ing. Gert Zülch
Dipl.-Wirtsch.-Ing. Patricia Stock
Dipl.-Wirtsch.-Ing. Thomas Bogus

Inhaltsverzeichnis

	Seite
Einflussfaktoren flexibler Arbeitszeitmodelle	3
• Arbeitszeitflexibilisierung im Rahmen gesetzlicher und tariflicher Bestimmungen <i>Volker Rieble</i>	5
• Arbeitszeitflexibilisierung aus betrieblicher Sicht: Hiller-Herrenkleidung GmbH & Co. <i>Reinhold Naumann</i>	33
• Arbeitszeitflexibilisierung aus betrieblicher Sicht: Deutsche Woolworth GmbH & Co. OHG <i>Artur Leitner</i> <i>Heinz-Peter Sandmann</i> <i>Rudolf Thoma</i>	41
• Arbeitszeitflexibilisierung aus arbeitswissenschaftlicher Sicht <i>Peter Knauth</i>	51
Auswirkungen flexibler Arbeitszeitmodelle	75
• Forschungsprojekt "Flexible Arbeitszeiten": Übersicht und erste Ergebnisse <i>Kirsten Lenzing</i> <i>Daniela Janßen</i> <i>Kirsten Deinert</i> <i>Friedhelm Nachreiner</i>	77

• Belastungen und Beanspruchungen von Mitarbeitern im Einzelhandel <i>Patricia Stock</i> <i>Thomas Bogus</i>	89
• Arbeitszufriedenheit bei Arbeitszeitveränderungen am Praxisbeispiel einer deutschen Rundfunkanstalt <i>Yvonne Ferreira</i>	109
Wissenschaftliche Lösungsmethoden	123
• Computerunterstützte Schichtplanung <i>Johannes Gärtner</i> <i>Karin Hörwein</i>	125
• Simulationsbasierte Gestaltung von Arbeitszeitmodellen <i>Thomas Bogus</i> <i>Patricia Stock</i>	141
• "serviceTEAM" - Arbeitsgestaltung als Schlüssel zu effektiven Serviceprozessen <i>Torsten Merkel</i>	157
Verzeichnis der Autoren	171

Einflussfaktoren flexibler Arbeitszeitmodelle

	Seite
• Arbeitszeitflexibilisierung im Rahmen gesetzlicher und tariflicher Bestimmungen <i>Volker Rieble</i>	5
• Arbeitszeitflexibilisierung aus betrieblicher Sicht: Hiller-Herrenkleidung GmbH & Co. <i>Reinhold Naumann</i>	33
• Arbeitszeitflexibilisierung aus betrieblicher Sicht: Deutsche Woolworth GmbH & Co. OHG <i>Artur Leitner</i> <i>Heinz-Peter Sandmann</i> <i>Rudolf Thoma</i>	41
• Arbeitszeitflexibilisierung aus arbeitswissenschaftlicher Sicht <i>Peter Knauth</i>	51