

Lehrveranstaltung:

Dienstleistungsmanagement

-

Wintersemester 2009 / 2010

Prof. Dr. Hans-Christoph Reiss

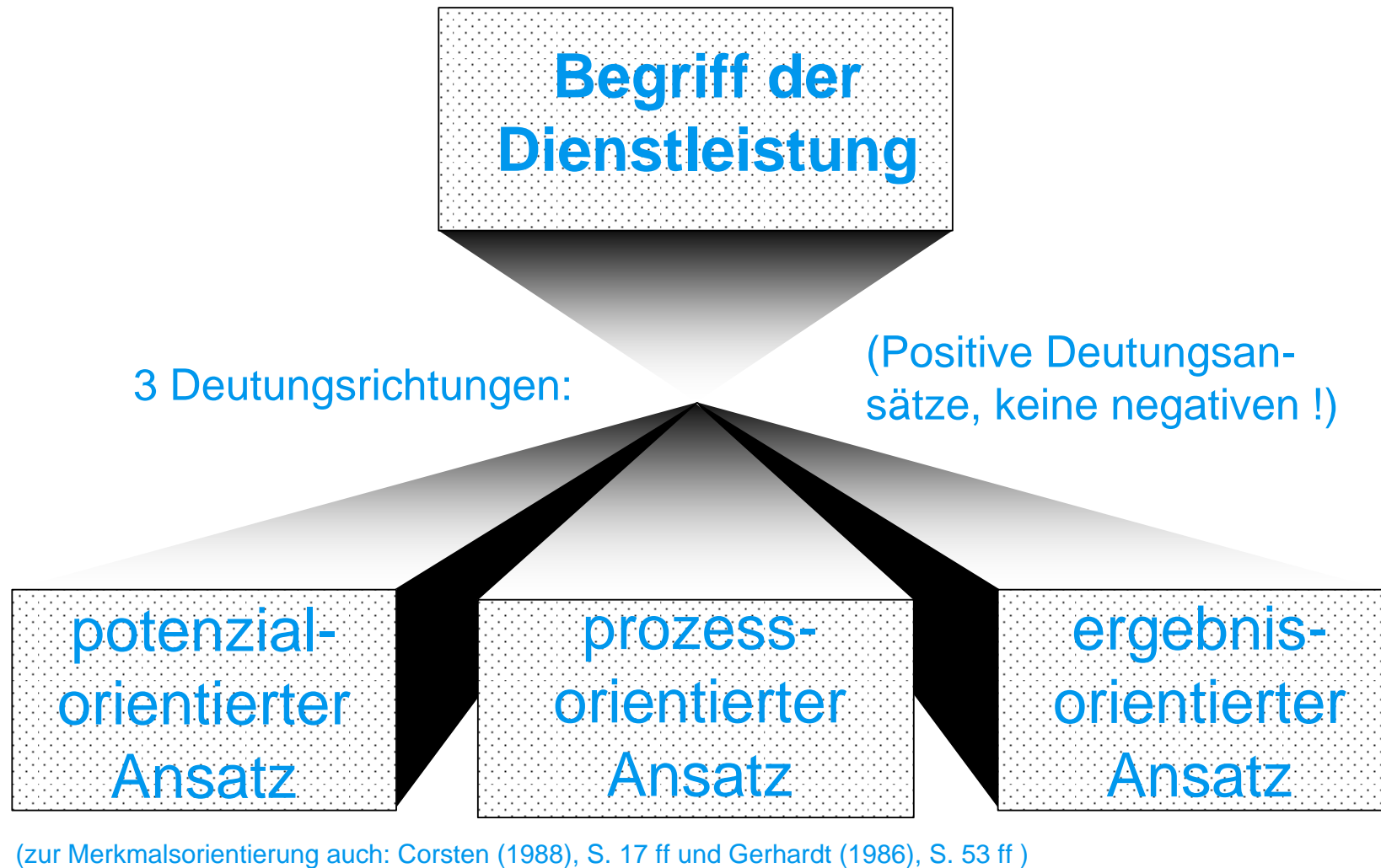


- Diplom-Kaufmann
- Professor für Wirtschaftswissenschaften (BWL/VWL), insbesondere Rechnungswesen und Controlling
- Leitung des Instituts für angewandtes Management in der Sozialwirtschaft (ifams)
- Landesbeirat für Kriminologie und Strafvollzug
- Landesbeirat für Weiterbildung
- **Spezialgebiete:**
Sozial- und Gesundheitswirtschaft;
Dienstleistungsmanagement;
New Public Management;
Controlling and Finance
- reiss@ifams.de
- 06131 – 628-3249 (Reiss)
628-3630 (Jutta Albrecht)
628-3632 (HiWis)
628-3633 (Steffi Schmeck)
628-3629 (Fax)

Begriff und Produktion von Dienstleistungen

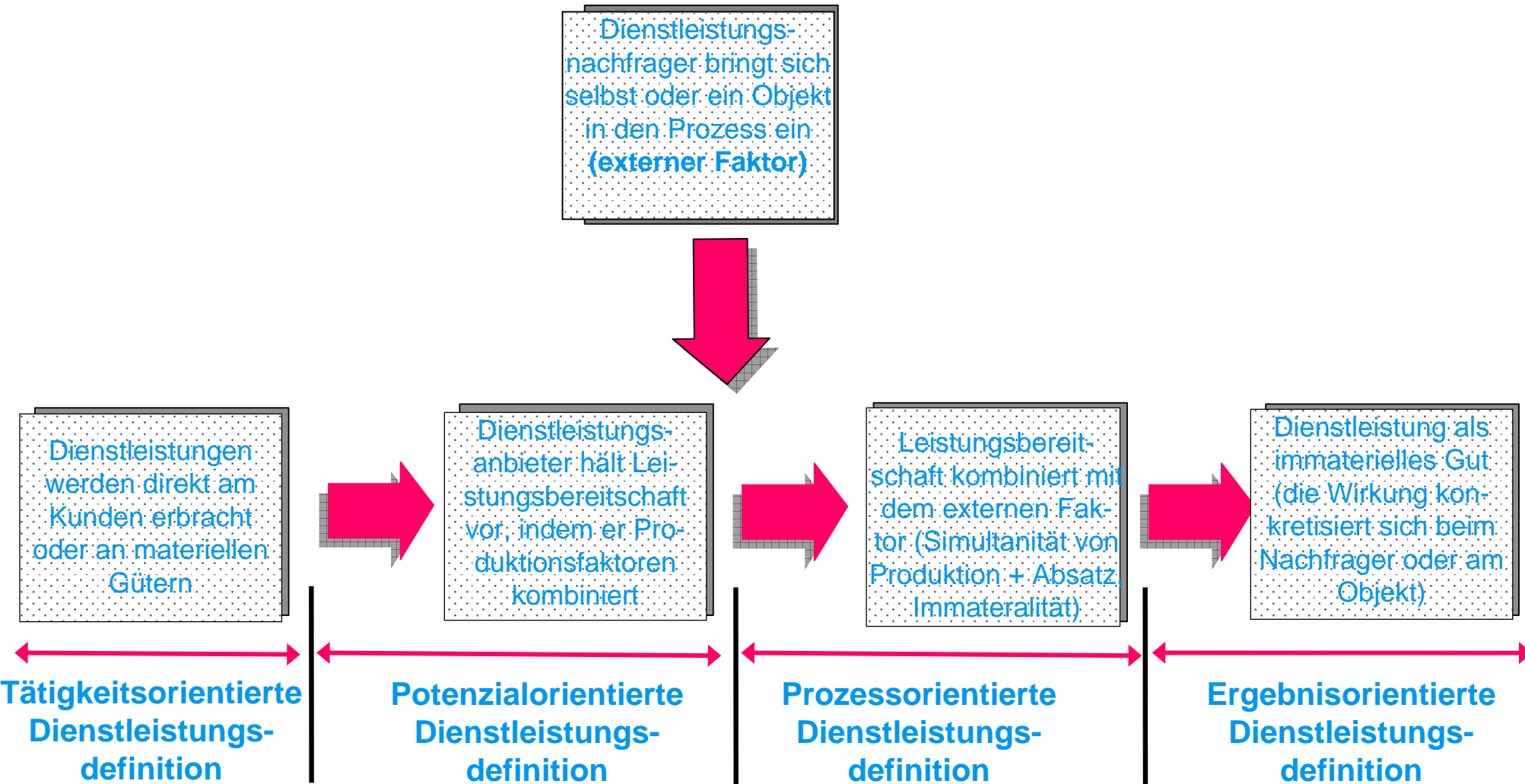
Vielfältige Abgrenzungen bislang, die in drei Gruppen einzuteilen sind:

- **enumerative Definitionen:**
 - Aufzählung von Beispielen
- **Negativdefinition:**
 - Abgrenzung der Dienstleistung gegenüber Sachgütern ("Verlegenheitslösung")
- **Herausarbeitung konstitutiver Merkmale:**
 - spezifische Merkmale und Eigenschaften sind elementar



(Quelle: Corsten, Hans: Dienstleistungen in produktionstheoretischer Interpretation, in: WISU (1988) 2, S. 81 ff)

Ansatzpunkte unterschiedlicher Dienstleistungsdefinitionen



(Quelle: Corsten, Hans: Betriebswirtschaftslehre der Dienstleistungsunternehmen, München-Wien 1988, S. 18)

Gründe für die Uneinheitlichkeit der Definitionen

Die Heterogenität der Dienstleistungen ...

- ... lässt allgemeingültige Definitionen nicht als sinnvoll, zumindest aber als zweifelhaft erscheinen
- ... beschränkt die Einigkeit der Autoren auf das Merkmal der Immaterialität, die konstitutiv für Dienstleistungen ist ...
- ... und die Notwendigkeit, als charakteristisches Merkmal den unmittelbaren Kontakt zwischen Anbieter und Nachfrager zu beschreiben

Potenzialorientierte Definition:

- menschliche / maschinelle Leistungsfähigkeit (Absatzobjekt)
- konstitutives Element: Leistungsversprechen

Wesensmerkmale des Phänomens "Dienstleistung"

Ergebnisorientierte Definition:

- immaterielles Ergebnis einer dienstleistenden Tätigkeit
- konstitutives Element: Beurteilung über die Leistungswirkung (Nutzenstiftung)

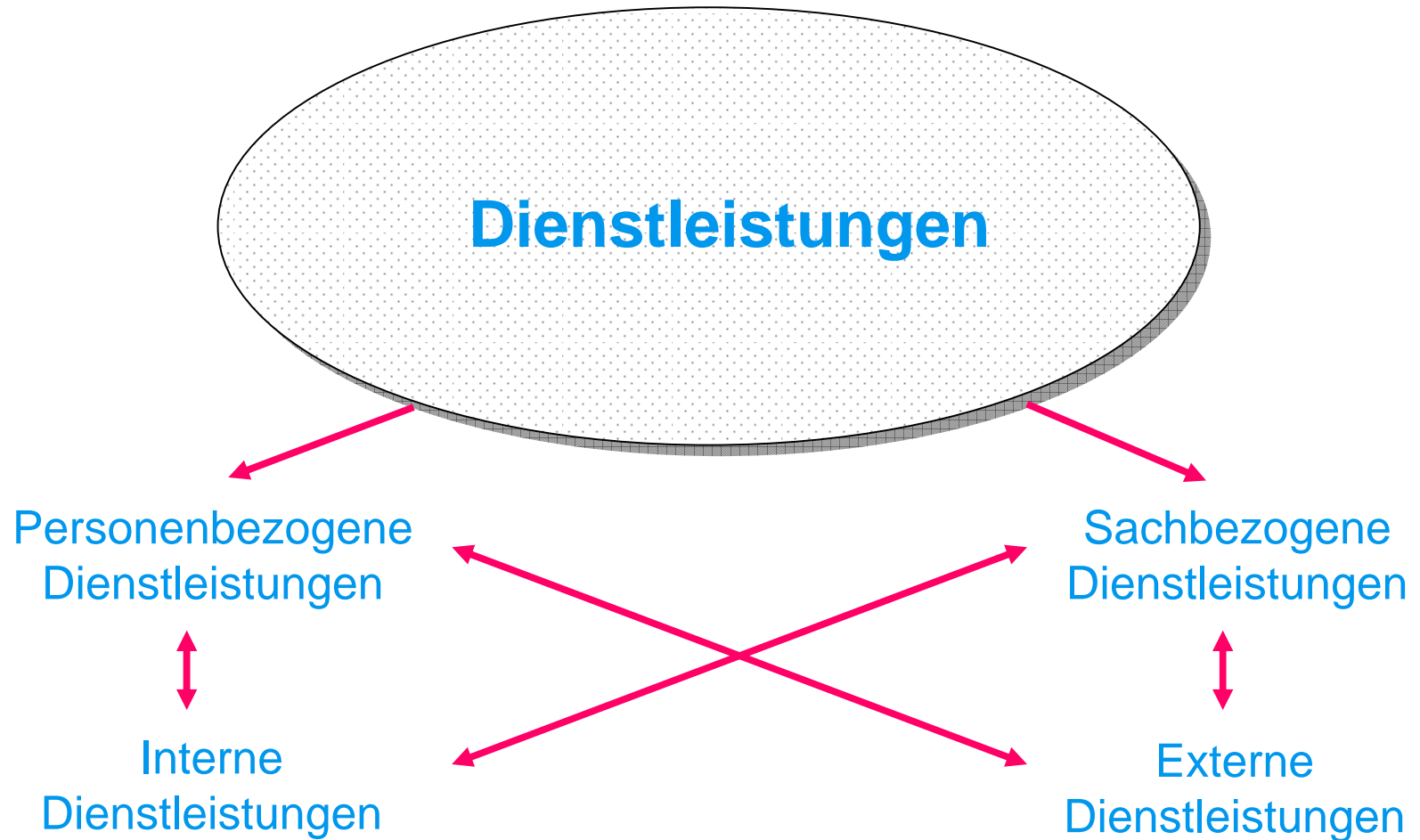
Prozessorientierte Definition:

- Synchronität von Produktion und Absatz als vollziehender Erstellungsvorgang (Uno-actu-Prinzip)
- konstitutives Element: zeitraumbezogenes Produkt

Dienstleistungen

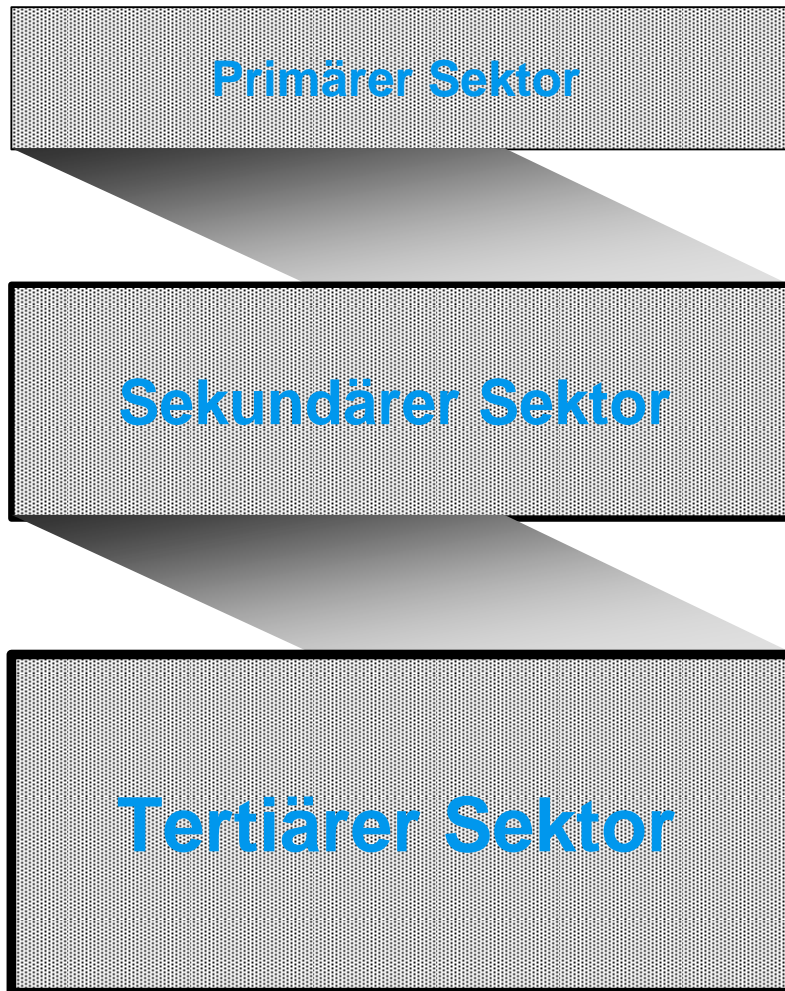
sind immaterielle Produkte, die von personellen oder materiellen Leistungsträgern an einen externen Faktor, der sich nicht im uneingeschränkten Verfügungsbereich des Leistungsgebers befindet, erbracht werden und teilweise materieller Träger-substanzen (Papier, Disketten, etc.) bedürfen.

Die wichtigsten Differenzierungsformen



Bedeutung von Dienstleistungen

- Schlagworte: *Tertiäre Zivilisation* *Dienstleistungsgesellschaft* *postindustrielle Gesellschaft*
- Bezug: sektorale Einteilung der Volkswirtschaft gemäß Sektorentheorie
 - Primärer Sektor: Bereich der Urproduktion; Dominanz des **Produktionsfaktors Boden**
 - Sekundärer Sektor: Bereich der industriellen Produktion; **Produktionsfaktor Kapital**
 - Tertiärer Sektor: Bereich der immateriellen Gütererstellung; **Produktionsfaktor Menschliche Arbeit**



Das Statistische Bundesamt übernimmt diese Einteilung (Fourastié, Wolfe, Clark) für den Aufbau der volkswirtschaftlichen Gesamtrechnung

Kritik an der Sektortheorie:

- unscharfe Abgrenzung des Dienstleistungssektors
- hohes Aggregationsniveau
- institutionelle Gliederung
- Einteilungskriterien mit Problemen verbunden

Vermeidung der Probleme der institutionell orientierten Vorgehensweise

- Dienstleistungen sind ein sektorübergreifendes Phänomen
- Die volkswirtschaftliche Gesamtrechnung mit dem ihr gegebenen Aufbau unterschätzt systematisch den tertiären Sektor
- Werden Güter nicht auf Märkten angeboten oder unentgeltlich zur Verfügung gestellt, werden sie zu Herstellungskosten bewertet
- Diesen Ansatz nicht für den Markt bestimmte Leistungen mit ihren Kosten zu bewerten, bezeichnet man als inputorientiert
- Adäquate Erfassung des tertiären Sektors: in Tätigkeitsgruppen

Der tertiäre Sektor in der amtlichen Statistik in der BRD

Primärer Sektor

- A Land- und Forstwirtschaft, Fischerei
- B Fischerei und Fischzucht

Sekundärer Sektor

- C Bergbau und Gewinnung von Steinen und Erden
- D Verarbeitendes Gewerbe
- E Energie- und Wasserversorgung
- F Baugewerbe

Tertiärer Sektor

- G Handel; Reparatur von Kfz und Gebrauchsgütern
- H Gastgewerbe
- I Verkehr und Nachrichtenübermittlung
- J Kredit- und Versicherungsgewerbe
- K Grundstückswesen, Vermietung, Unternehmensdienstleister
- L Öffent. Verwaltung, Verteidigung, Sozialversicherung
- M Erziehung und Unterricht
- N Gesundheits-, Veterinär- und Sozialwesen
- O Erbringung von sonstigen öffentl und persönl. Dienstleistungen
- P Private Haushalte

Quelle: Statistisches Bundesamt (2002): Klassifikation der Wirtschaftszweige, Ausgabe 2003 (WZ 2003), Wiesbaden

Veränderte Klassifikation der Wirtschaftszweige ab 2008

Primärer Sektor	
A	Land- und Forstwirtschaft, Fischerei

Sekundärer Sektor	
B	Bergbau und Gewinnung von Steinen und Erden
C	Verarbeitendes Gewerbe
D	Energieversorgung
E	Wasserversorgung
F	Baugewerbe

Tertiärer Sektor	
G	Handel; Instandhaltung und Reparatur von Kraftfahrzeugen
H	Verkehr und Lagerei
I	Gastgewerbe
J	Information und Kommunikation
K	Finanz- und Versicherungsdienstleistungen
L	Grundstücks- und Wohnungswesen
M	Freiberufliche, Wissenschaftliche und Technische Dienstleistungen
N	Sonstige Wirtschaftliche Dienstleistungen
O	Öffentliche Verwaltung, Verteidigung, Sozialversicherung
P	Erziehung und Unterricht
Q	Gesundheits- und Sozialwesen
R	Kunst, Unterhaltung und Erholung
S	Sonstige Dienstleistungen
T	Private Haushalte
U	Exterritoriale Organisationen und Körperschaften

Quelle: Statistisches Bundesamt (2008): Klassifikation der Wirtschaftszweige, Ausgabe 2008 (WZ 2008), Wiesbaden

Bruttowertschöpfung nach Wirtschaftsbereichen (in %)

in Mrd EUR	Land- und Forstwirtschaft, Fischerei	Produzierendes Gewerbe ohne Baugewerbe	Baugewerbe	Handel, Gastgewerbe und Verkehr	Finanzierung, Vermietung und Unternehmensdienstleister	Öffentliche und private Dienstleister
2009	18,05	473,80	98,21	378,21	666,48	515,96
2008	20,25	572,72	95,23	397,43	659,16	494,45
2007	20,67	568,38	88,28	379,58	639,37	480,29
2006	17,90	545,84	82,08	368,10	613,26	469,99
2005	17,52	509,75	80,14	357,47	593,71	465,30
2000	23,46	465,34	96,21	337,27	510,94	422,98
1995	21,27	424,46	112,97	300,30	441,46	371,25
1990	16,00	381,17	65,88	205,58	284,28	235,41
1980	15,49	245,58	49,80	129,94	131,77	143,25
1970	10,77	131,24	26,20	61,87	45,38	50,21

Tiefer gegliederte Ergebnisse finden Sie in der GENESIS-Datenbank (GENESIS-Online), destatis.de

Umsatz der Unternehmen zur Erbringung von Dienstleistungen überwiegend für Unternehmen nach Wirtschaftszweigen

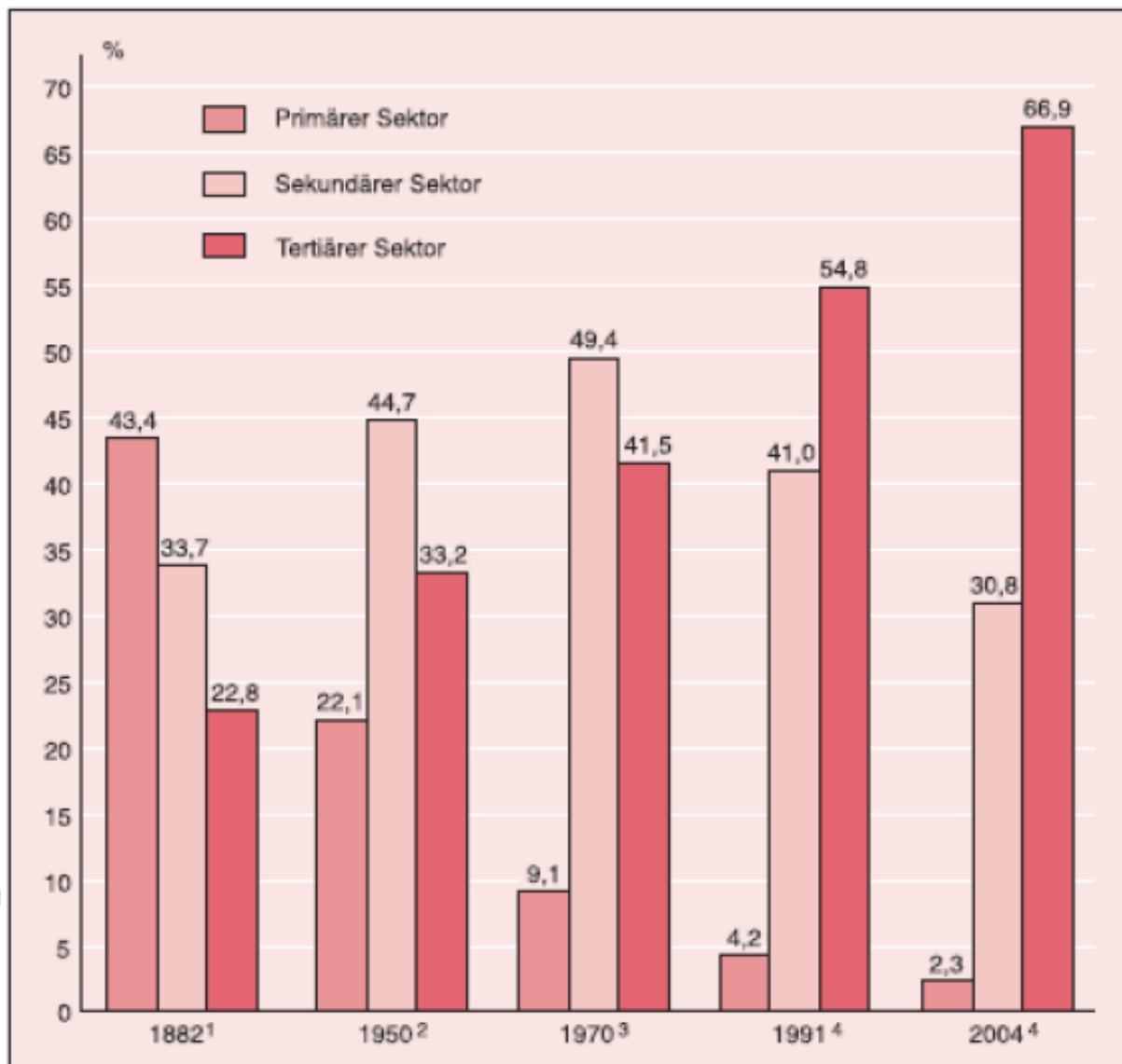
Wirtschaftszweig	Umsatz im Jahr 2003	
	Mrd. Euro	Anteil in %
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Erbringung von Dienstleistungen überwiegend für Unternehmen..... davon: ▪ Rechts-, Steuer- und Unternehmensberatung, Markt- und Meinungsforschung, Beteiligungsgesellschaften..... ▪ Architektur- und Ingenieurbüros..... ▪ Technische, physikalische und chemische Untersuchung..... ▪ Werbung..... ▪ Gewerbsmäßige Vermittlung und Überlassung von Arbeitskräften..... ▪ Detekteien und Schutzdienste..... ▪ Reinigung von Gebäuden, Inventar und Verkehrsmitteln..... ▪ Erbringung von sonstigen Dienstleistungen überwiegend für Unternehmen..... 	<p>181,1</p> <p>77,3</p> <p>32,4</p> <p>4,5</p> <p>16,0</p> <p>7,6</p> <p>3,4</p> <p>11,9</p> <p>28,1</p>	<p>100,0</p> <p>42,7</p> <p>17,9</p> <p>2,5</p> <p>8,8</p> <p>4,2</p> <p>1,9</p> <p>6,6</p> <p>15,5</p>

Quelle: Statistisches Bundesamt: Dienstleistungen in Deutschland, Wiesbaden 2005, S. 31

Prognostizierte Entwicklung der „Sonstigen Dienstleistungen“ bis zum Jahre 2010

- Reales Wachstum 4 % pro Jahr
- Anstieg der Unternehmenszahl um 380.000
- Zusätzliche 116.000 Arbeitsplätze pro Jahr
- Unternehmensbezogene Dienstleistungen haben bessere Wachstumschancen als personenbezogene Dienstleistungen

Entwicklung der Erwerbstätigen nach Wirtschaftsbereichen 1882-2004



- 1 Ergebnisse der Berufszählung im Reichsgebiet – Erwerbspersonen.
- 2 Ergebnisse der Berufszählung im früheren Bundesgebiet.
- 3 Ergebnisse des Mikrozensus April 1970 im früheren Bundesgebiet.
- 4 Ergebnisse des Mikrozensus April 1991 und März 2004 in Deutschland

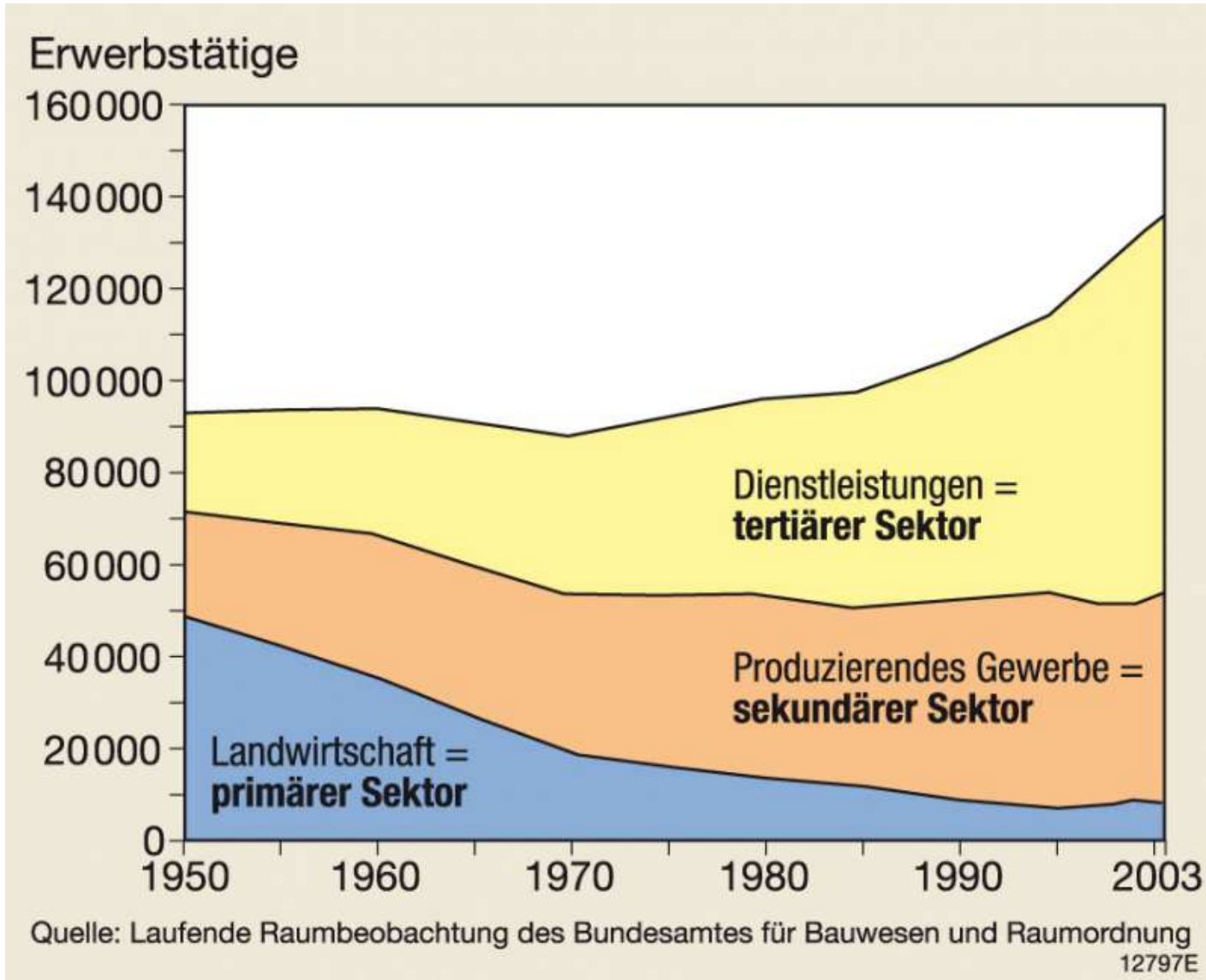
Quelle: Statistisches Bundesamt: Datenreport 2006 -Zahlen und Fakten über die Bundesrepublik Deutschland, Bonn 2006, S. 92.

Erwerbstätige nach Wirtschaftsbereichen (in %)

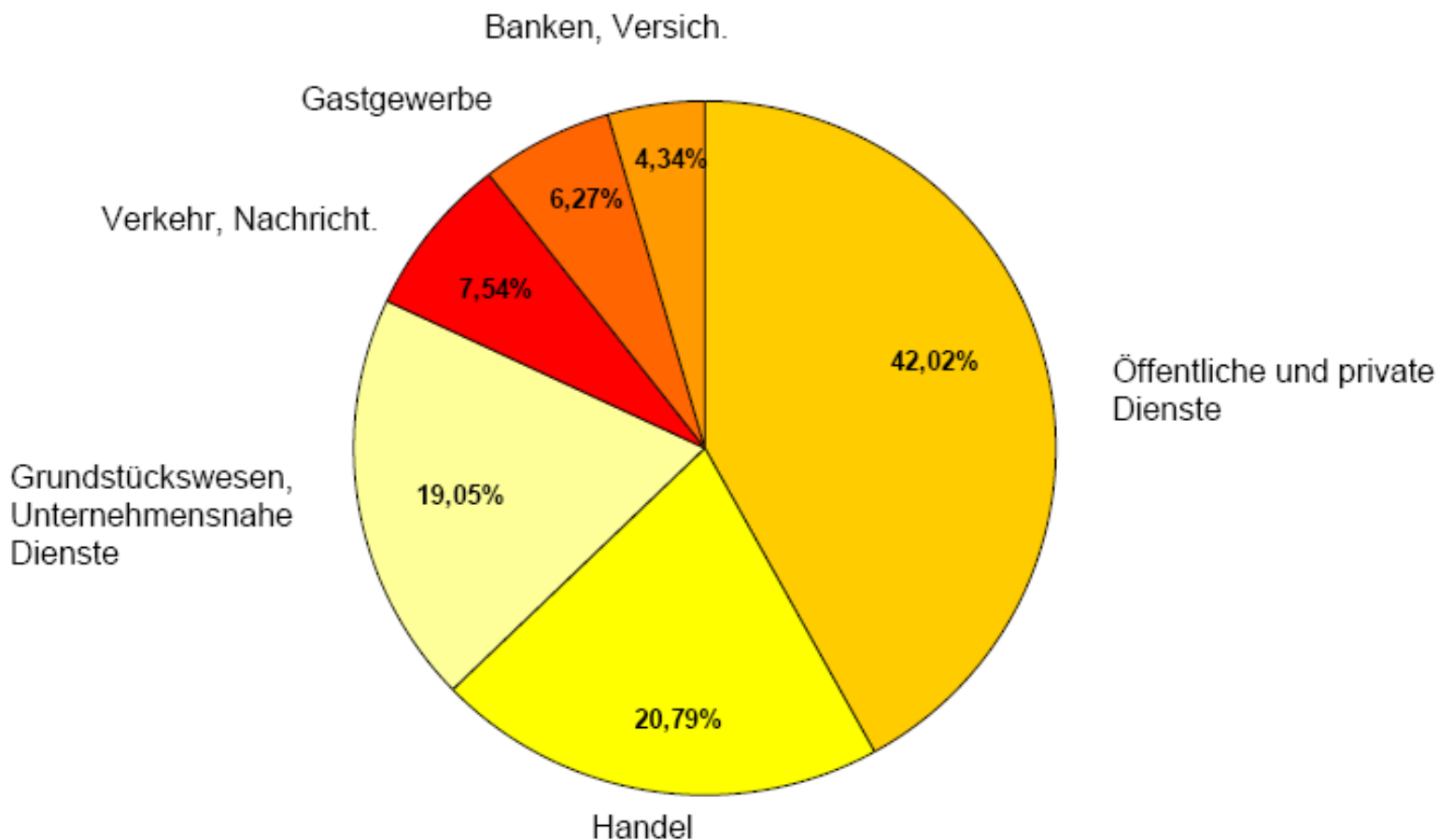
	1960	1970	1980	1990	2000	2006	2007
Primärer Sektor	16,6	10,6	7,0	5,1	2,5	2,2	2,1
Sekundärer Sektor	45,1	46,8	41,6	38,2	29,1	25,5	25,5
Tertiärer Sektor	38,3	42,6	51,4	56,7	68,3	72,3	72,4

Quellen: Institut der deutschen Wirtschaft: Deutschland in Zahlen, Köln 2007, S. 12 und Statistisches Bundesamt

Erwerbstätige nach Wirtschaftsbereichen (in %)



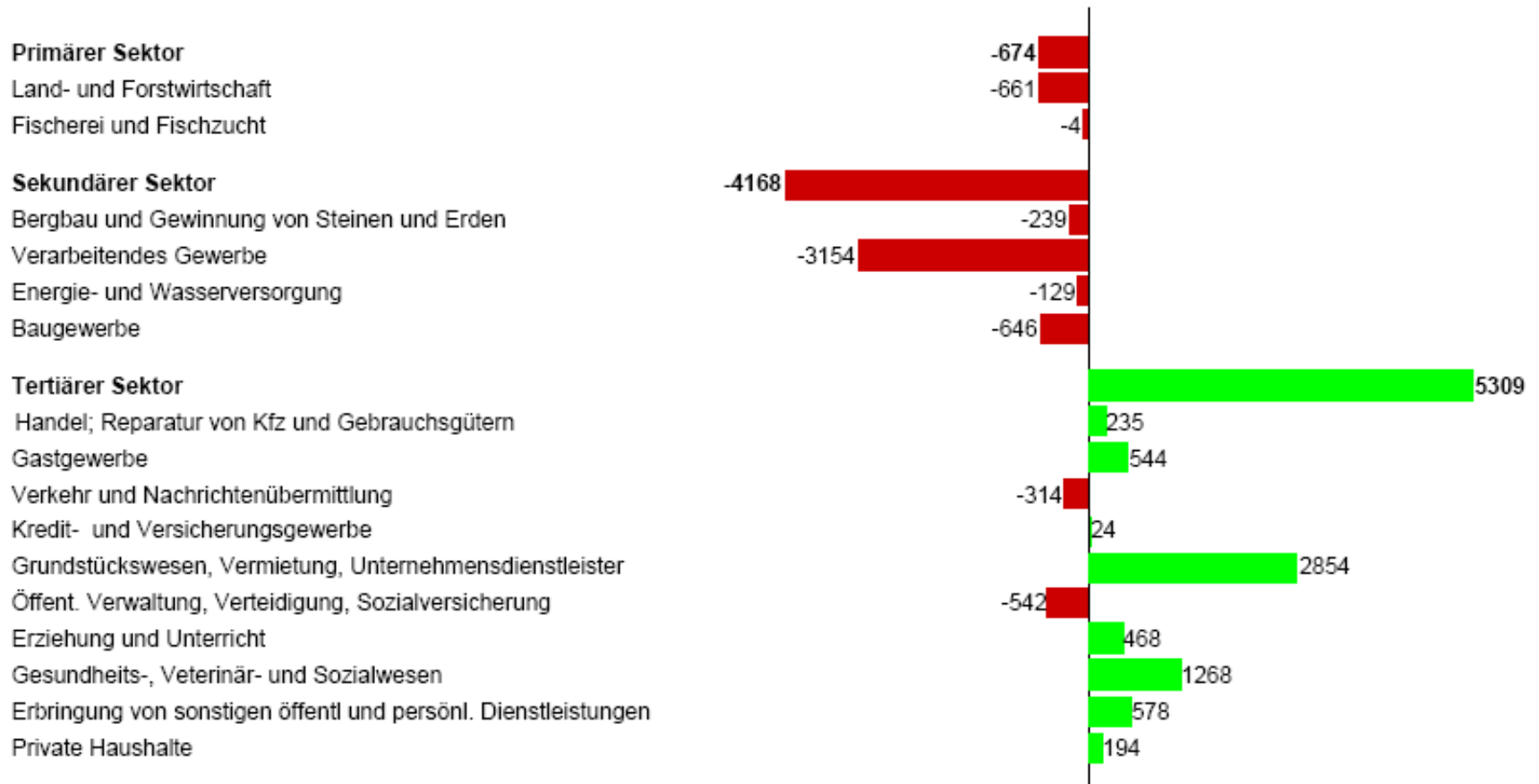
Verteilung der Erwerbstätigen im Dienstleistungsbereich (in %) in 2006



Σ 28.279.000 Beschäftigte

Quellen: Institut der deutschen Wirtschaft: Deutschland in Zahlen, Köln 2007, S. 12 und Statistisches Bundesamt

Arbeitsplatzbilanz der deutschen Wirtschaft 1991-2007



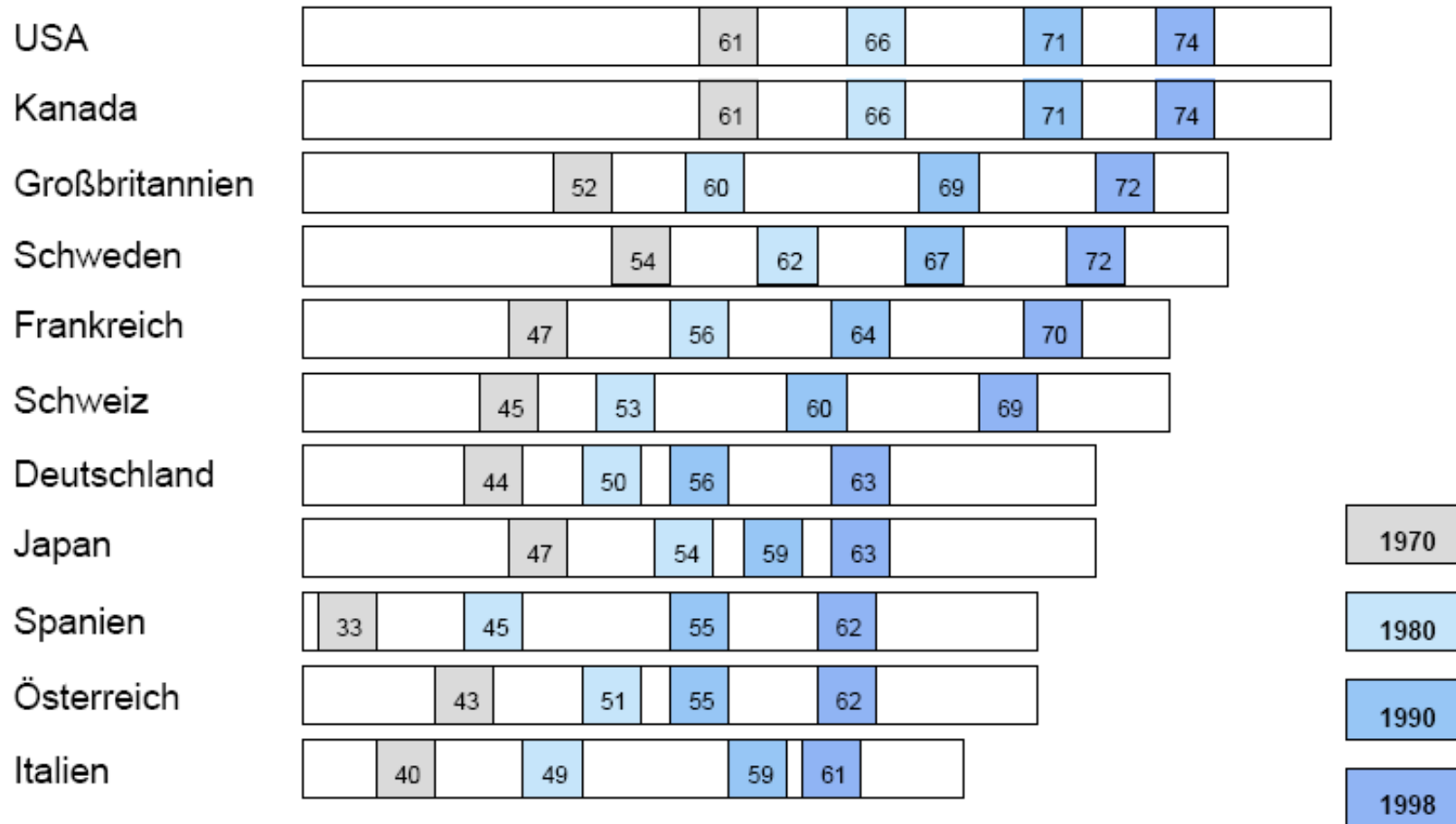
(Änderung der Erwerbstätigenzahlen in Tausend)

Quelle: Statistisches Bundesamt: Statistisches Jahrbuch 2008 für die Bundesrepublik Deutschland, 2008, S. 79

Indikatoren einer quantitativen Dienstleistungslücke

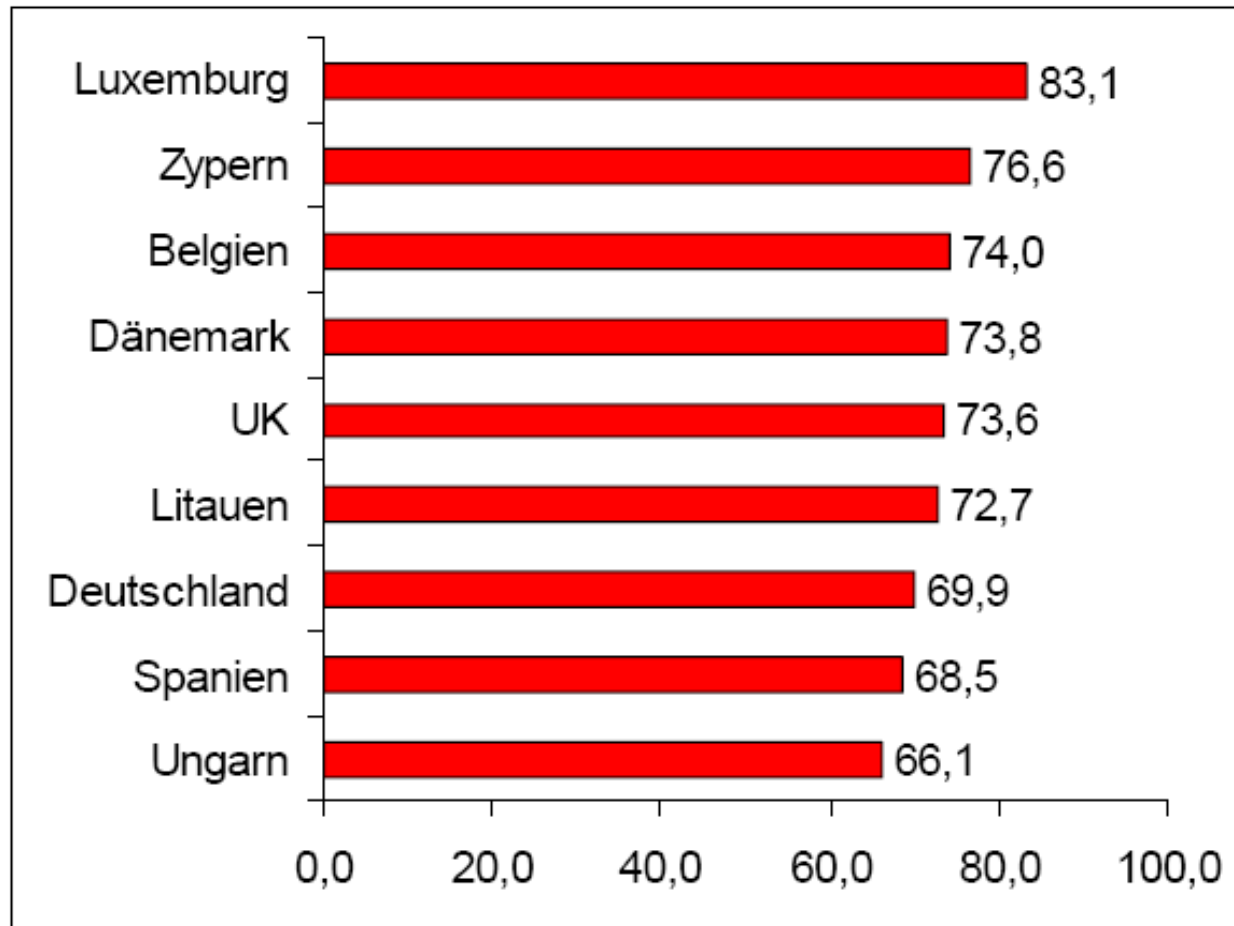
- Vergleichsweise geringer Erwerbstätigenanteil im Dienstleistungssektor
- Vergleichsweise geringer Anteil an der Bruttowertschöpfung
- Vergleichsweise geringer Anteil am internationalen Dienstleistungshandel
- Steigende Defizite im internationalen Dienstleistungshandel

Anteile der im Dienstleistungsbereich Beschäftigten an der Gesamtzahl der Erwerbstätigen im Zeitablauf



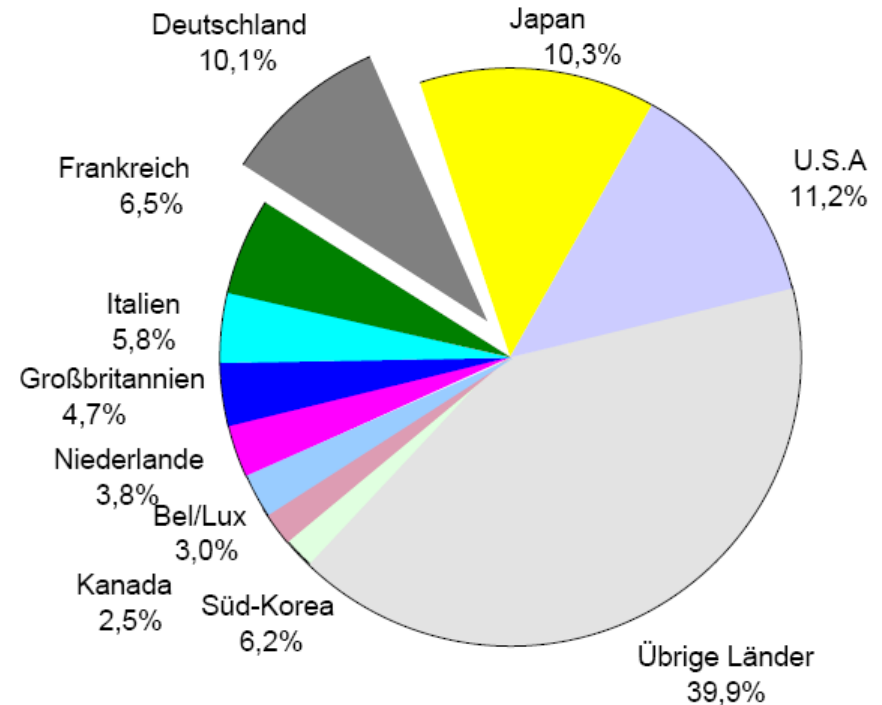
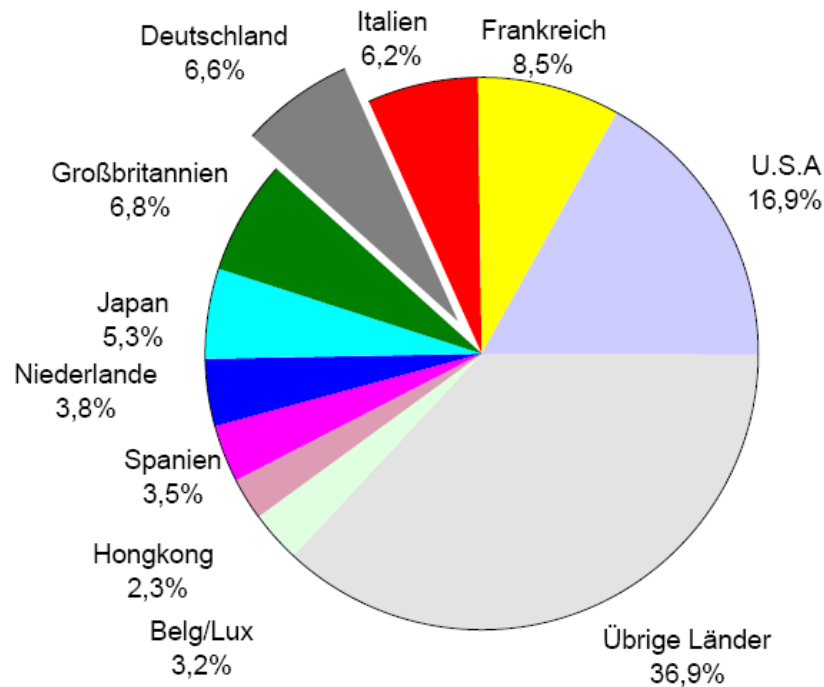
Quelle: Meffert, H./Bruhn, M.: Dienstleistungsmarketing, 5. Aufl., Wiesbaden 2006, S. 14

Anteil der Dienstleistungen in Prozent der Bruttowertschöpfung in Europa (2004)



Quelle: O.V.: Europäischer Dienstleistungsmarkt –Grenzen sollen fallen, iwd, (2005) 12, S. 7

Die zehn je führenden Dienstleistungsexport- und Dienstleistungimportländer



Quelle: Meffert, H./Bruhn, M.: Dienstleistungsmarketing, 4. Aufl., Wiesbaden 2003, S. 14 und Krämer, H.: Zur Tertiarisierung der deutschen Volkswirtschaft, in: Mangold, K. (Hrsg.): Die Zukunft der Dienstleistung, Wiesbaden 1996, S. 199

Saldo des deutschen Dienstleistungshandels 2008 (in Mio. €)

Reiseverkehr	-34.785
Transportleistungen	7.802
Transithandelserträge	8.771
Versicherungsdienstleistungen	348
Finanzdienstleistungen	3.916
Übrige Dienstleistungen insgesamt	1.126
Patente und Lizenzen	-2.129
Forschung und Entwicklung	2.958
Ingenieur- und sonstige technische Dienstleistungen	4.225
EDV-Leistungen	1.107
Bauleistungen, Montagen, Ausbesserungen	2.277
Regiekosten	-2.431
Sonstige Dienstleistungen	-4.881
Kaufmännische Dienstleistungen	-1.253
Werbe- und Messekosten	-1.159
Kommunikationsdienstleistungen	-1.231
Filmgeschäft	-1.324
Entgelte für sonstige selbstständige Tätigkeiten	-1.585
Regierungsleistungen	2.338
Verschiedene Dienstleistungen	-668
Dienstleistungen insgesamt	-16.578
Dienstleistungen (ohne Reisen und Regierungsleistungen)	15.869

Quelle: Deutsche Bundesbank: Monatsbericht März 2009, S. 20f

Gesamtwirtschaftliche Bedeutung der Dienstleistungswirtschaft

In der deutschen Volkswirtschaft haben sich, wie in anderen Industrienationen, seit Jahren tief greifende Strukturveränderungen vollzogen. Sie sind durch einen erheblichen Bedeutungszuwachs des Dienstleistungssektors (tertiärer Sektor) gekennzeichnet.

1. Gliederung des Dienstleistungssektors

Der Dienstleistungssektor umfasst folgende Bereiche:

- Handel und Gastgewerbe,
- Verkehr- und Nachrichtenübermittlung,
- Kredit- und Versicherungsgewerbe,
- Grundstücks- und Wohnungswesen, Vermietung beweglicher Sachen, Erbringung von sonstigen wirtschaftlichen Dienstleistungen (Unternehmensdienstleister),
- Gebietskörperschaften und Sozialversicherung,
- Erziehung und Unterricht,
- Gesundheits-, Veterinär- und Sozialwesen sowie
- sonstige öffentliche und persönliche Dienstleistungen.

2. Zahlen zur volkswirtschaftlichen Bedeutung des Dienstleistungssektors

- **69 Prozent der gesamtwirtschaftlichen Wertschöpfung** wurden 2008 in den Dienstleistungsbereichen generiert, 1991 lag der Anteil bei 62 Prozent. Der Zuwachs gegenüber 2007 betrug rund 50 Mrd. Euro, das entspricht 3 Prozent.
- **Rund 73 Prozent aller Erwerbstätigen** waren 2008 im Dienstleistungssektor beschäftigt. 1991 lag dieser Anteil noch bei 59 Prozent. Gegenüber 2007 stieg die Anzahl der Erwerbstätigen im Dienstleistungssektor 2008 um 452 000.
- **77 Prozent aller steuerpflichtigen Unternehmen** entfallen 2007 auf den Dienstleistungssektor (absolut rund 2,4 Mio. Unternehmen).
- **54 Prozent aller steuerpflichtigen Umsätze wurden 2007** durch Dienstleistungsunternehmen erbracht.

3. Anstieg des Anteils an Bruttowertschöpfung und Erwerbstätigen in den einzelnen Dienstleistungsbereichen

Die Statistik weist für die nachfolgenden Dienstleistungsbereiche nach wie vor ein Wachstum bei Bruttowertschöpfung und Erwerbstätigen aus. Eine besondere Wachstumsdynamik ist im Bereich Finanzierung, Vermietung und Unternehmensdienstleister festzustellen.

Bruttowertschöpfung nach Dienstleistungsbereichen 1991-2008 (in Mrd. Euro)

	1991	2000	2005	2006	2007	2008
Handel, Gastgewerbe und Verkehr	249,37	337,27	357,86	374,60	382,41	399,82
Finanzierung, Vermietung, Unternehmensdienstleister	324,54	510,94	596,12	616,41	634,82	655,04
Öffentliche und private Dienstleister	289,57	422,98	462,95	465,24	474,69	486,90

Erwerbstätige nach Dienstleistungsbereichen 1991-2008 (in Tausend)

	1991	2000	2005	2006	2007	2008
Handel, Gastgewerbe und Verkehr	9.318	9.824	9.780	9.807	9.966	10.057
Finanzierung, Vermietung, Unternehmensdienstleister	3.736	5.802	6.370	6.596	6.828	7.029
Öffentliche und private Dienstleister	9.916	11.279	11.773	11.869	12.007	12.167

Quelle: Statistisches Bundesamt, Fachserie 18 Reihe 1.2 vom 25.2.2009

Im Rahmen einer vom Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie (BMWi) in Auftrag gegebenen Studie untersuchte das Rheinisch-Westfälische Institut für Wirtschaftsforschung (RWI) die neu entstandenen Strukturen und Entwicklungen sowie die Potenziale für Zuwächse an Beschäftigung und Bruttowertschöpfung im Dienstleistungssektor.

Die Verfasser kommen zu dem Ergebnis, dass der Dienstleistungssektor sich hinsichtlich seines Anteils an Bruttowertschöpfung und Beschäftigung aber auch hinsichtlich seiner Struktur weiter an den internationalen Durchschnitt angenähert hat.

Potenziale für ein weiteres Wachstum sieht RWI vor allem bei den IT-Dienstleistungen, im Bereich Forschung und Entwicklung, bei Logistikdienstleistungen und im Nachrichtenwesen. Diese Branchen wären zudem durch einen überdurchschnittlich hohen Anteil von Beschäftigten mit einem Hoch- oder Fachschulabschluss gekennzeichnet.

Als wichtigste Triebkraft der Expansion und des Strukturwandels des Dienstleistungssektors stellte RWI die neuen Technologien heraus. Diese hätten dazu beigetragen, dass völlig neue Dienstleistungsbereiche entstanden sind, die ihrerseits völlig neue Angebotsbedingungen ermöglichten.

Hervorgehoben wird die gegenseitige Abhängigkeit zwischen technologischer Entwicklung und Änderung des staatlichen Ordnungsrahmens. Der technische Fortschritt begünstigte demnach die Deregulierung, während gleichzeitig viele Innovationen ohne ein wettbewerblich geprägtes Umfeld nicht realisiert worden wären.

Untersucht wurden auch die Tendenzen bei der Entwicklung der Nachfrage, u.a. unter Berücksichtigung der demografischen Entwicklung.


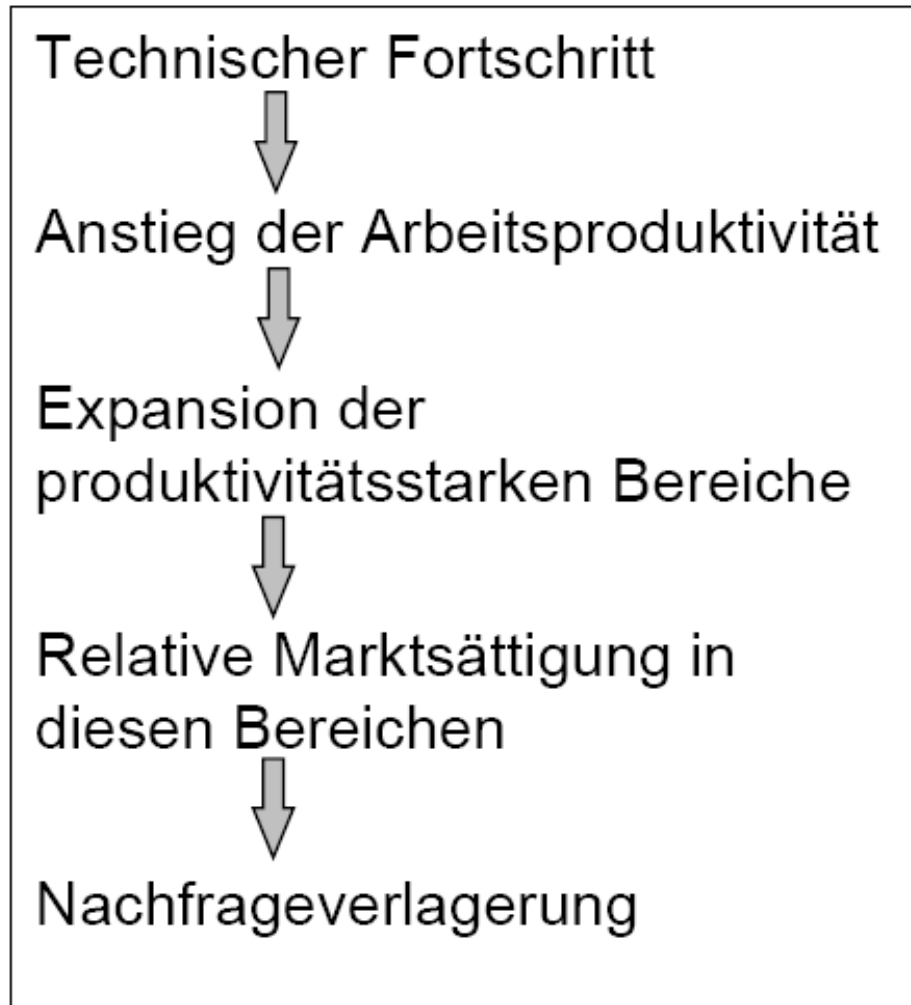
Quelle: Bundeswirtschaftsministerium, 12.03.2010, auf: www.bmwi.de/BMWi/Navigation/Wirtschaft/dienstleistungswirtschaft,did=239886.html

Jean Fourastiés Angebotsthese „Theorie vom Wachstum des tertiären Sektors“

Sektoreneinteilung nach der Bedeutung des technischen Fortschritts

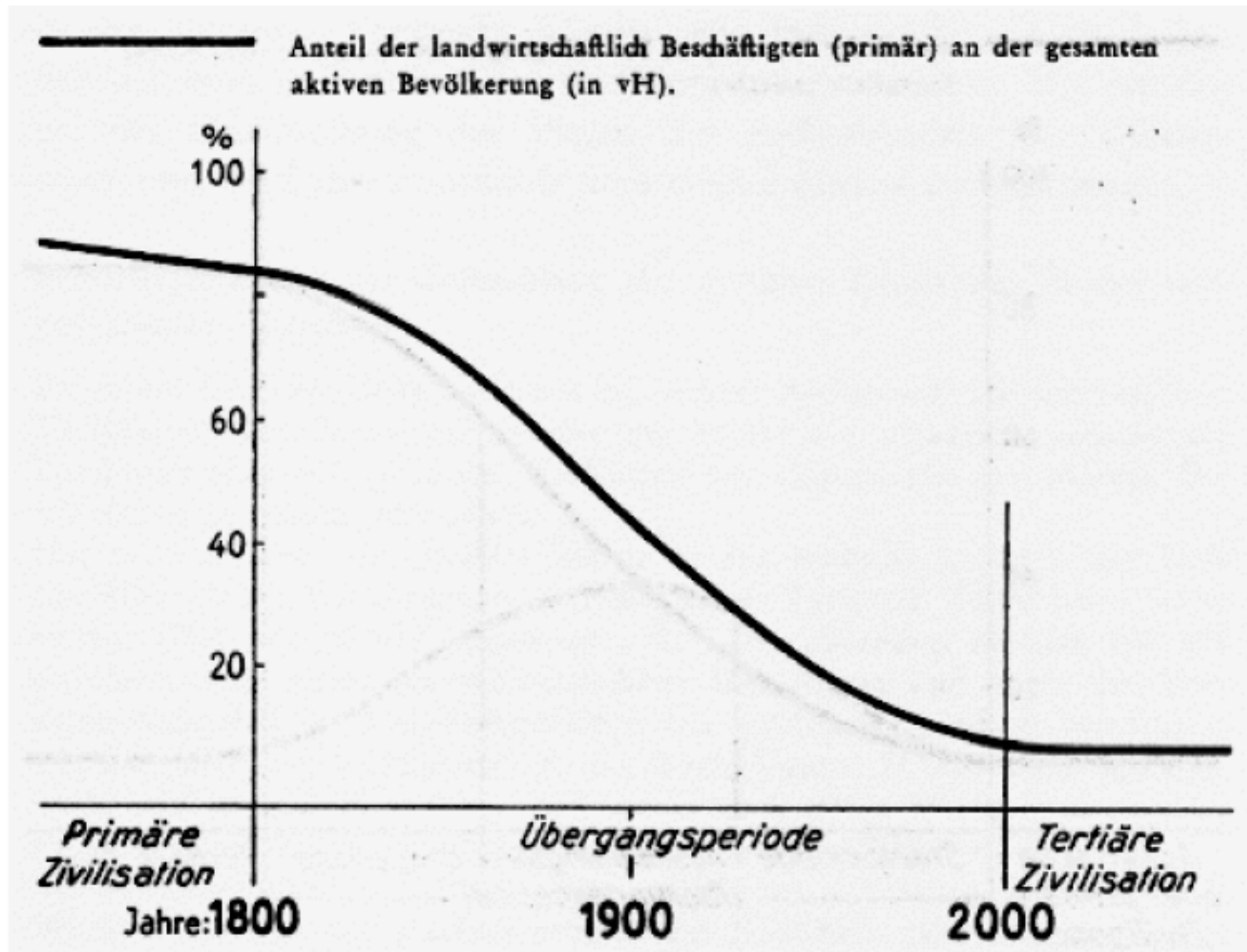
Sektor	Bedeutung des technischen Fortschritts	Bereiche
primär	mittelmäßig	Landwirtschaft
sekundär	hoch	Industrie
tertiär	niedrig	Handel, Verwaltung, Freie Berufe

Jean Fourastiés Angebotsthese „Theorie vom Wachstum des tertiären Sektors“



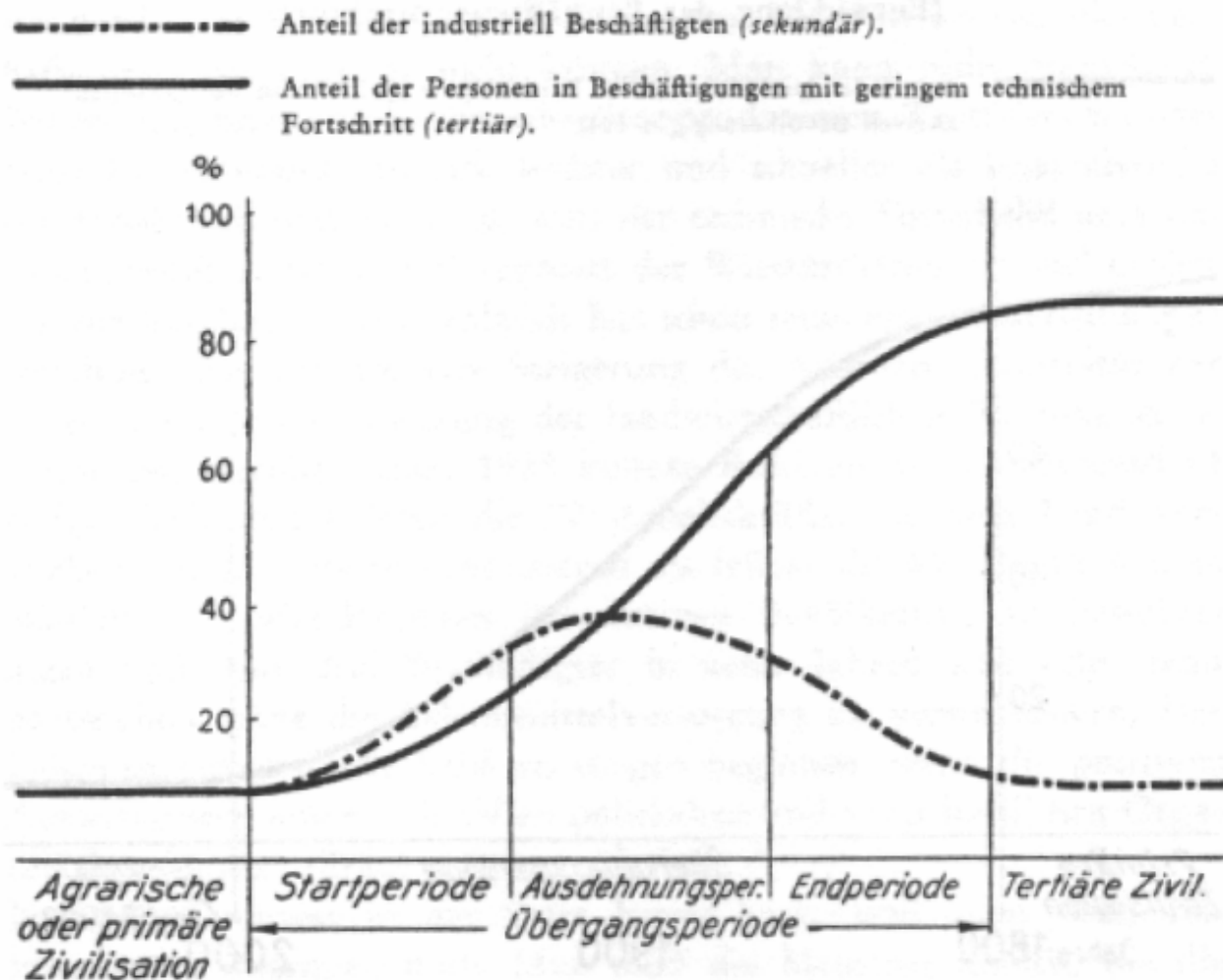
Trend zum tertiären Sektor mit geringem Produktivitätsfortschritt und hoher Arbeitsintensität

Jean Fourastiés Angebotsthese „Theorie vom Wachstum des tertiären Sektors“



Quelle: Fourastié, J.: Die große Hoffnung des zwanzigsten Jahrhunderts, Paris 1952, S. 135

Jean Fourastiés Angebotsthese „Theorie vom Wachstum des tertiären Sektors“



Quelle: Fourastié, J.: Die große Hoffnung des zwanzigsten Jahrhunderts, Paris 1952, S. 136

Horst Albachs „Theorie der industriellen Dienstleistung“

- Dienstleistungsexpansion ist nicht Ergebnis eines Nachfragesogs, sondern eines verschärften Wettbewerbs im industriellen Sektor.
- Unternehmen weichen dem Preisdruck durch die Entwicklung von Produkten mit höherem Produktnutzen (höherem Dienstleistungsanteil) aus.
- Unternehmen reagieren auf Kostendruck durch Verlagerung von Dienstleistungen auf kostengünstigere Marktpartner.

Quelle: Albach, H.: Dienstleistungsunternehmen in Deutschland, in: ZfB, 59 (1989) 4, S. 397-420

Horst Albachs „Theorie der industriellen Dienstleistung“

- **Auslagerungen**

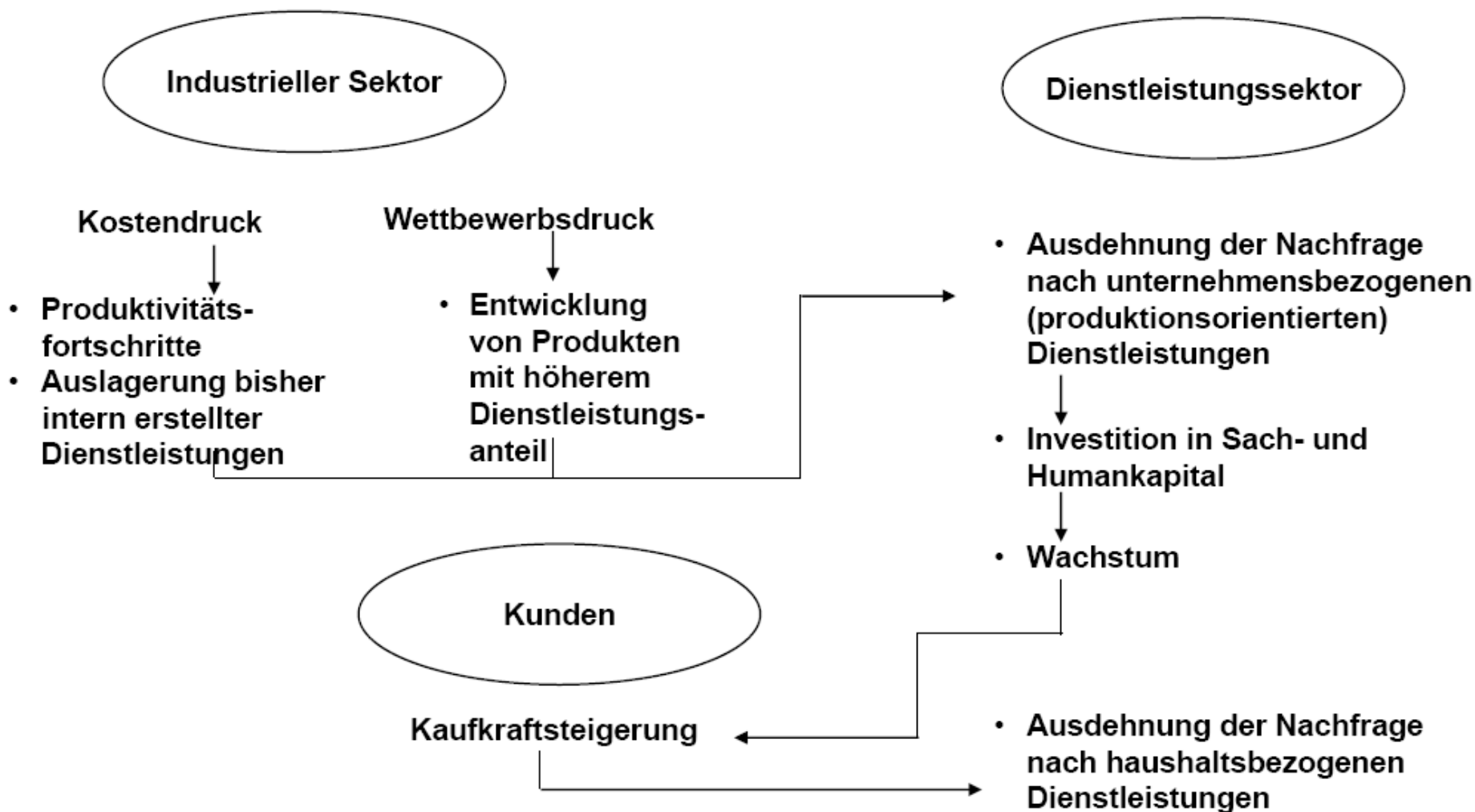
- bisher intern erstellter Dienstleistungen erfolgen aus Preis- und Kostenüberlegungen
- zur Umgehung staatlicher Regulierungen im nationalen Rahmen (interinstitutionelle, nationale Regulierungsarbitrage)
- und im internationalen Rahmen (interinstitutionelle, internationale Regulierungsarbitrage)

- **Konsequenz**

- Dienstleistungsexpansion ist kein Vorbote einer zukünftigen Dienstleistungsgesellschaft, sondern Folge einer Strukturkrise
- Dienstleistungsexpansion ist Folge des Wachstums im industriellen Bereich

Quelle: Albach, H.: Dienstleistungsunternehmen in Deutschland, in: ZfB, 59 (1989) 4, S. 397-420

Horst Albachs „Theorie der industriellen Dienstleistung“

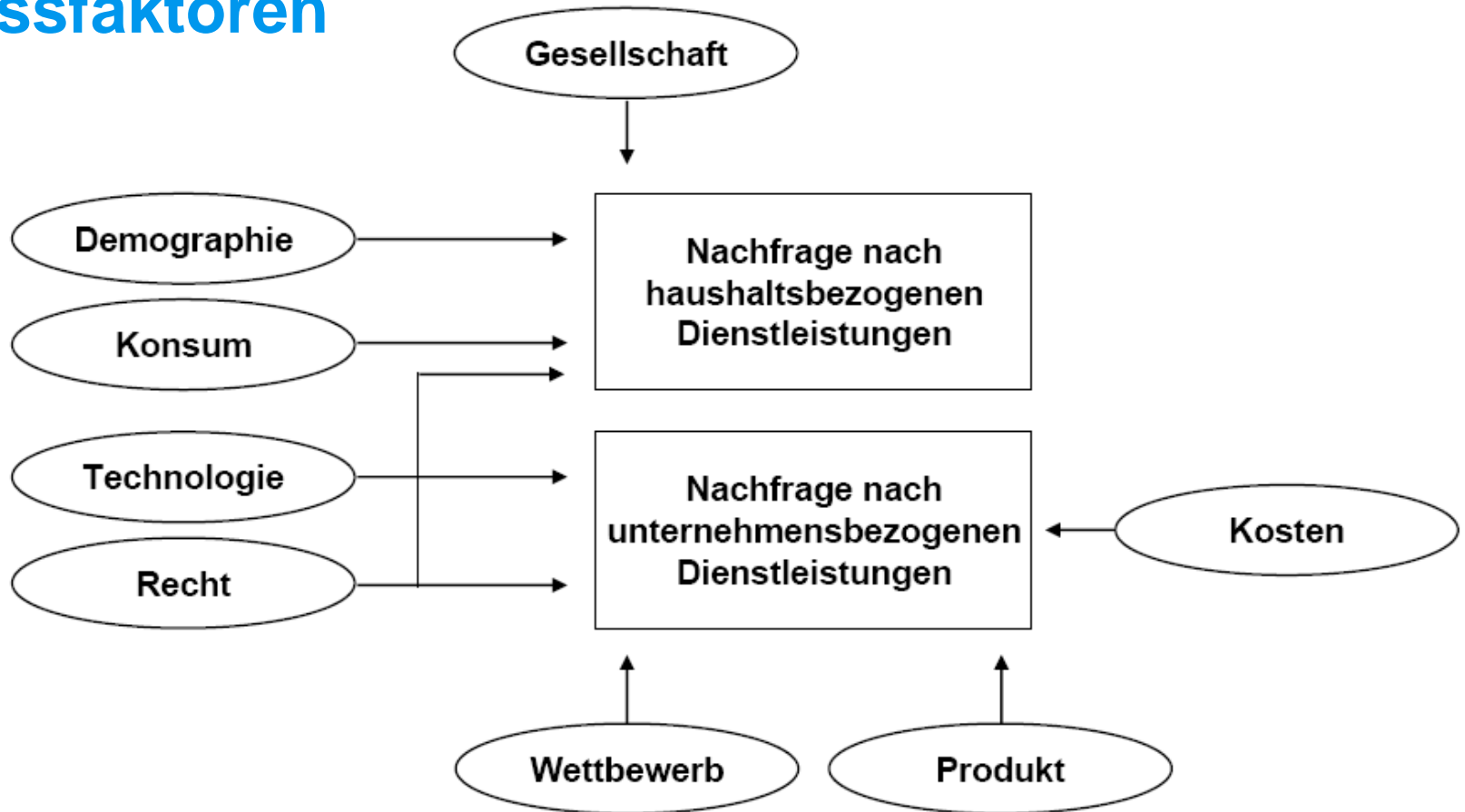


Quelle: Albach, H.: Dienstleistungsunternehmen in Deutschland, in: ZfB, 59 (1989) 4, S. 397-420

Wachstum im Dienstleistungssektor als Folge von Outsourcing

- Outsourcing
 - Definition = „Outside“, „resource“ und „using“
 - Ausgliederung von Unternehmensaufgaben und -strukturen an Dritt- oder Tochterunternehmen
- Tendenzen
 - Near-/Offshoring: Verlagerung an geografisch entfernte Orte
 - Business Process Outsourcing: Verlagerung vollständiger Geschäftsprozesse

Einflussfaktoren



Quelle: In Anlehnung an Meffert, H./Bruhn, M.: Dienstleistungsmarketing, 5. Aufl., Wiesbaden 2006, S. 6

Charakterisierung der Dienstleistungs- produktion Prozess und Input

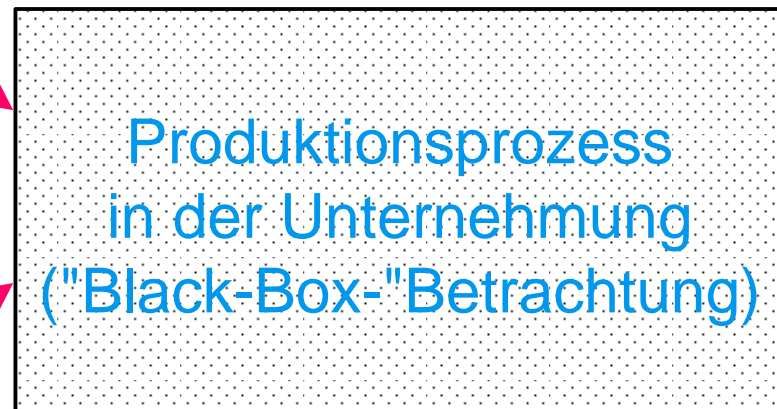
Traditionelle Güterproduktion: (Gutenberg)

Elementar- faktoren

- Arbeit
- Werkstoffe
- Betriebsmittel

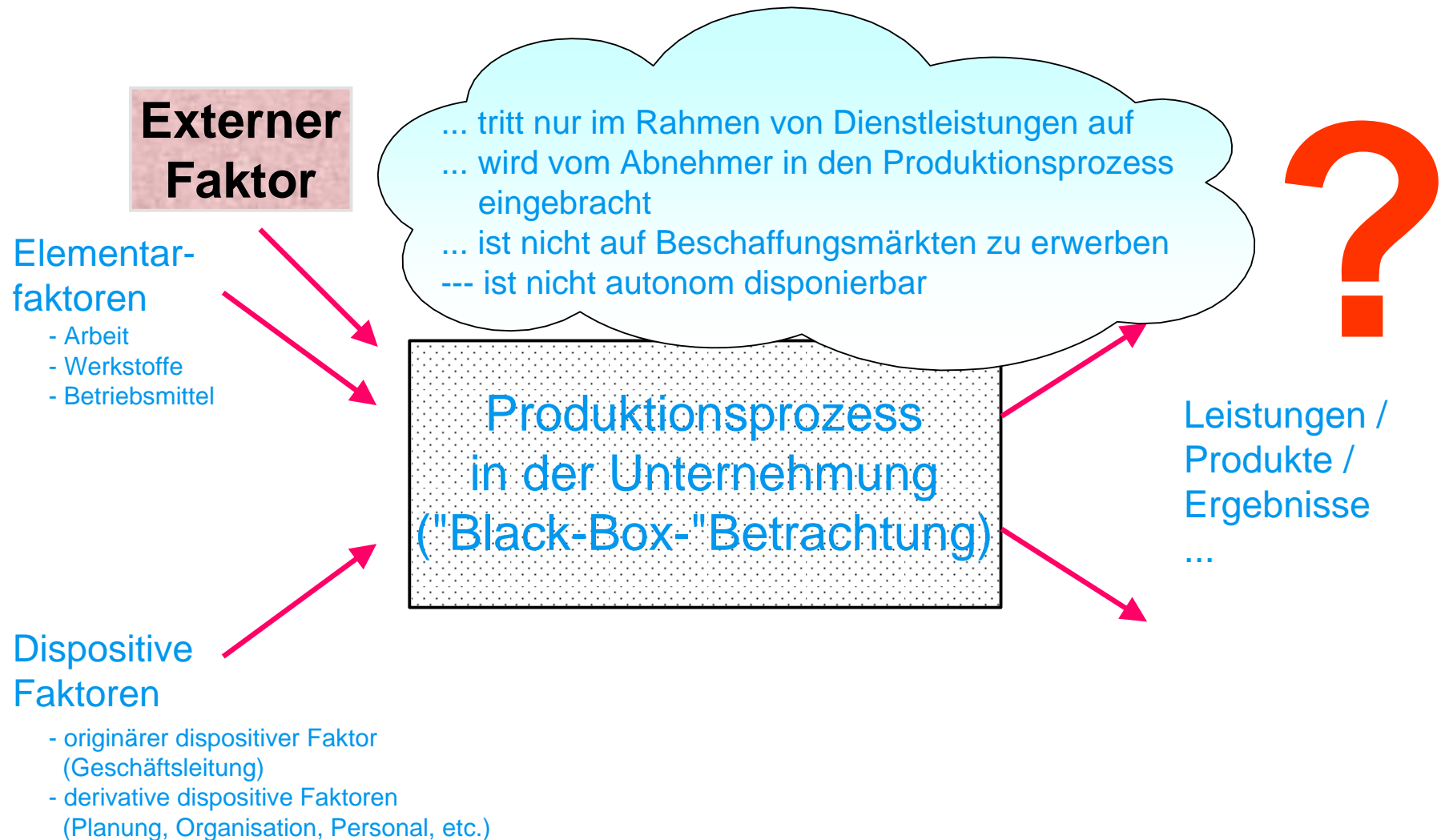
Dispositive Faktoren

- originärer dispositiver Faktor
(Geschäftsleitung)
- derivative dispositive Faktoren
(Planung, Organisation, Personal, etc.)



Leistungen /
Produkte /
Ergebnisse
...

Dienstleistungsspezifische Ausweitung des Produktionsprozesses bei Maleri



Quelle: Maleri, R.: Grundzüge der Dienstleistungsproduktion, Berlin-Heidelberg-New York 1973, S. 76 ff

-ist ein dienstleistungsspezifischer Produktionsfaktor
-kann ein materieller / immaterieller Faktor sein
-immaterielle Faktoren nach Maleri (Informationen, Nominalgüter (d.h. Geld)) sind um die Untergruppe "Rechte" zu ergänzen

Der externe Faktor erfüllt also keine Abgrenzungsfunktion gegenüber Objektfaktoren !!!

- Für den Bereich der Produktion von Dienstleistungen ist die Kombination der Input- / Produktionsfaktoren in eine Vor- und eine Endkombination zu unterscheiden
- **Die Vorkombination...**
 - ... hat vorbereitenden Charakter und dient dem Aufbau des Leistungspotenzials
 - ... dient der bestimmungsgemäßen Vorbereitung der zum Einsatz gelangenden internen Produktionsfaktoren
 - ... hat als Ergebnis die Leistungsbereitschaft (als sofort verfügbares Leistungspotenzial)

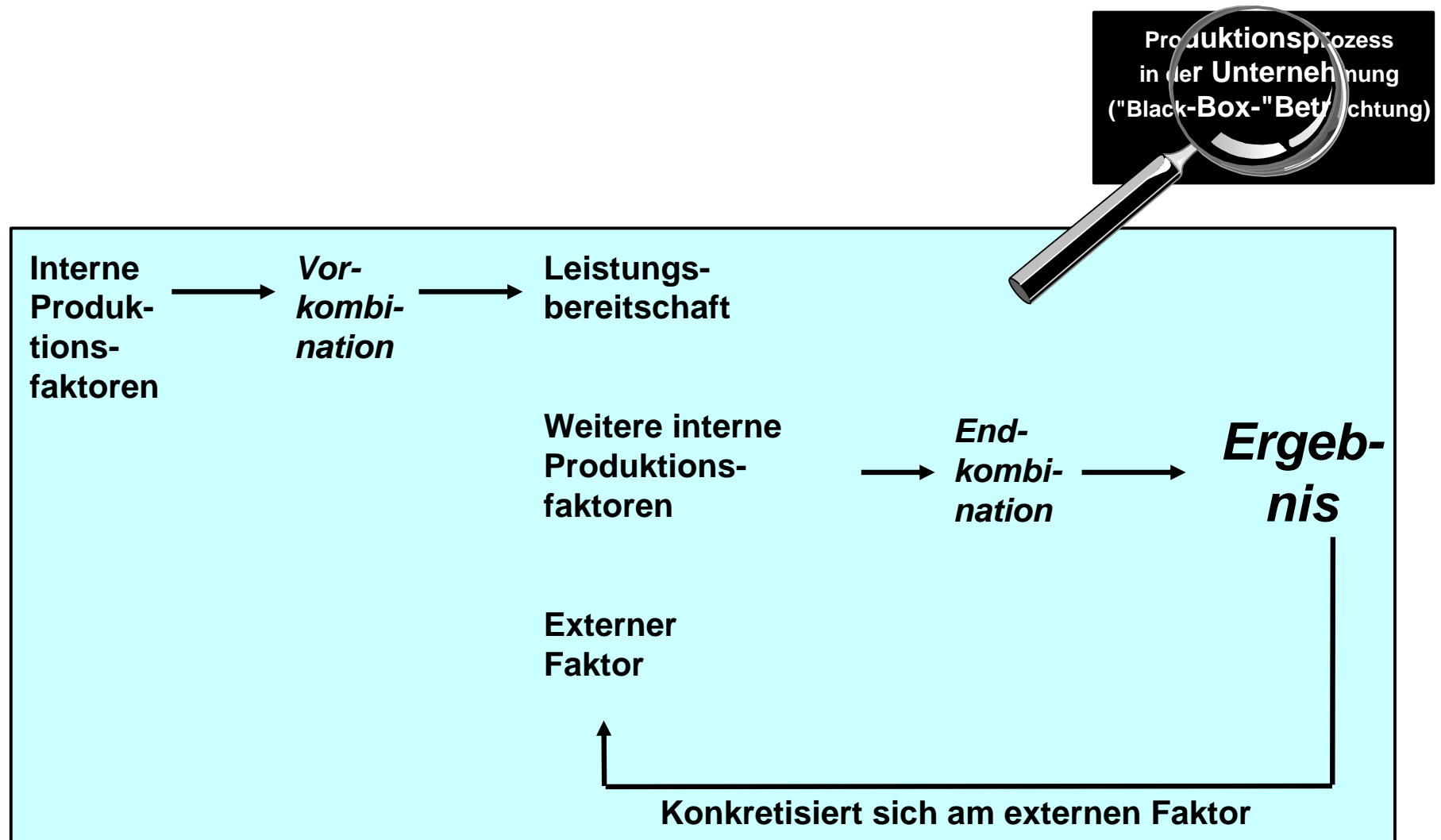
- **Die Endkombination ...**

- ... soll durch den Einsatz von Leistungsbereitschaft, weiterer interner Produktionsfaktoren und durch die Integration des Externen Faktors absetzbare Leistungen erbringen (Produktion der Marktleistung)
- ... beinhaltet eine Unsicherheitskomponente:
 - die sachliche Eignung der Produktionsfaktoren und deren räumlich-zeitliche Zuordnung ist nicht ausschließlich dem dispositiven Faktor (d.h. der Unternehmensleitung) überlassen

- **Der externe Faktor ...**

- ist im Faktorkombinationsprozess die grundlegende Voraussetzung für die Endkombination

Wie gestaltet sich nun dieser interne Faktorkombinationsprozess ?



Der externe Faktor ...

- ist im Faktorkombinationsprozess die grundlegende Voraussetzung für die Endkombination; Ohne zusätzliche, in der Unternehmung nicht vorhandene Produktionsfaktoren ist die Endkombination nicht möglich
- ... ist in zeitlicher Hinsicht in manchen Dienstleistungsunternehmungen - rein technisch – nicht erforderlich

GEFAHR: die technisch erbrachte Leistung wird nicht in eine Marktleistung umgewandelt

Output = final angestrebte Ausbringungsmenge



Messproblem:
Outputquantität

z.B. bei bilateralen personen-
bezogenen Dienstleistungen

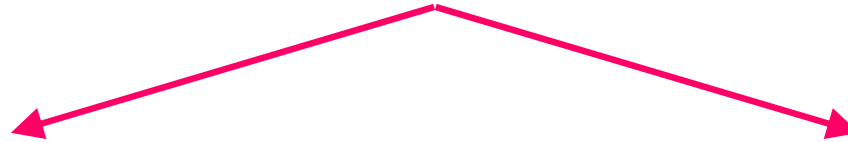
Problem: Abgrenzbarkeit

Messproblem:
Outputqualität

Unterscheidung von Teilquali-
täten, zusammengefasst als
Ergebnisqualität

Problem: Verrichtungsqualität

Unterschiedliche Problemstrukturen:



Outputquantität

Vergleichbare Verfahren wie bei der Erfassung von Sachgütern sind nur bedingt geeignet:

Unterscheidung in

- zeitpunktbezogene Produkte
- zeitraumbezogene Produkte

Abgrenzbarkeit zu Sachleistungen

- Kriterium "Vervielfältigung,,
- Kriterium "Werteverhältnis,,
- Kriterium "eigenständige wirtschaftliche Bedeutung"

Outputqualität

Vgl. zu Sachgütern: Teilqualitäten reichen nicht aus, da Dienstleistungen meist der Präsenz des Kunden bedürfen:

Unterscheidung in Funktional-, Dauer-, Integrations- und Stilqualität

Verrichtungsqualität: Resultat der Integration des externen Faktors; sowohl Nachfrager als auch Anbieter beeinflussen die Verrichtungsqualität; bezieht sich nur auf die Endkombination der Dienstleistungsproduktion