

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	IX
Abbildungsverzeichnis	XIII
Tabellenverzeichnis	IXX
1. Grundlagen	1
1.1 Ökonomische Bedeutung von Dienstleistungen	1
1.1.1 Ansätze zur Erfassung des sektoralen Strukturwandels	1
1.1.2 Der tertiäre Sektor in der amtlichen Statistik in der Bundesrepublik Deutschland	11
1.2 Terminologische und systematisierende Grundlagen	19
1.2.1 Zum Begriff der Dienstleistungen	21
1.2.2 Ansätze zur Systematisierung von Dienstleistungen	31
1.2.2.1 Eindimensionale Ansätze	31
1.2.2.2 Mehrdimensionale Ansätze	36
2. Beschaffungsmanagement	54
2.1 Grundlagen einer allgemeinen Beschaffungslehre	54
2.2 Beschaffungsaufgabe im Zielsystem der Unternehmung	62
2.3 Elemente eines beschaffungspolitischen Instrumentariums	67
2.4 Organisatorische Aspekte der Beschaffung	75
2.5 Spezifikation der Beschaffung in Dienstleistungsunternehmungen	82
2.5.1 Die Beschaffungsphase im betrieblichen Ablauf	84
2.5.2 Materielle und immaterielle Produktionsfaktoren als Beschaffungsobjekte	87
2.5.3 Besonderheiten der Beschaffung in Betrieben der öffentlichen Hand	91

2.6 Determinanten des Beschaffungsprozesses	98
2.7 Phasen des Beschaffungsprozesses	101
3. Produktionsmanagement	119
3.1 Produktionsbegriff	119
3.2 Elemente der Produktion	120
3.2.1 Input	120
3.2.2 Faktorkombination	136
3.2.3 Output	141
3.3 Produktivität	146
3.3.1 Produktivitätsbegriff	147
3.3.2 Konzeptionelle Grundlagen	154
3.3.3 Gestaltungsmaßnahmen	159
3.4 Kapazität	165
3.4.1 Kapazitätsbegriff	165
3.4.2 Probleme der Kapazitätsgestaltung	167
3.4.3 Konzeptioneller Rahmen und Gestaltungsmaßnahmen	170
3.5 Produktionstheoretische Ansätze	188
3.5.1 Produktionsfunktion für Banken	189
3.5.2 Produktionsfunktion für Versicherungen	196
3.5.3 Produktionsfunktion für Hochschulen	212
3.5.4 Produktionsfunktion für Forschung und Entwicklung	224
3.5.5 Produktionsfunktion für Informationen	236
3.5.6 Produktionsfunktion für Instandhaltung	242
3.5.7 Konsequenzen für eine Produktionstheorie für Dienstleistungen	247

4. Kostenmanagement	249
4.1 Kostentheoretische Grundlagen	249
4.2 Kostenrechnerische Grundlagen	257
4.3 Konzeptioneller Rahmen für ein Kostenmanagement	263
4.4 Instrumente eines Kostenmanagement	265
4.4.1 Budgetierung	265
4.4.2 Gemeinkostenmanagement	270
4.4.3 Target Costing	277
4.4.4 Wertanalyse	280
4.4.5 Benchmarking	285
4.5 Integrative Aspekte des Kostenmanagement	288
5. Qualitätsmanagement	292
5.1 Begriffliche Grundlegungen	292
5.2 Dimensionen der Dienstleistungsqualität	294
5.2.1 Der Ansatz von Zeithaml	294
5.2.2 Der Ansatz von Donabedian	295
5.2.3 Der Ansatz von Grönroos	299
5.2.4 Der Ansatz von Berry	301
5.2.5 Der Ansatz von Brandt	301
5.2.6 Der Ansatz von Parasuraman/Zeithaml/Berry	303
5.2.7 Der Ansatz von Brogowicz/Delene/Lyth	307
5.3 Ansätze zur Erfassung der Dienstleistungsqualität	309
5.3.1 Merkmalsorientierter Ansatz	309
5.3.2 Ereignisorientierter Ansatz	320
5.4 Ansatzpunkte für ein Qualitätsmanagementsystem	330

6. Marketingmanagement	334
6.1 Grundlagen	334
6.2 Spezifische Ansatzpunkte eines Dienstleistungsmarketing	336
6.2.1 Zur Marketingrelevanz der Leistungsbereitschaft	336
6.2.2 Zur Marketingrelevanz der Integration des externen Faktors	340
6.3 Besonderheiten der Absatzmarktforschung für Dienstleistungen	345
6.4 Instrumente eines Dienstleistungsmarketing	349
6.4.1 Produktpolitik	350
6.4.1.1 Standardisierung von Dienstleistungen	350
6.4.1.2 Produktdifferenzierungen bei Dienstleistungen	354
6.4.1.3 Zeitliche Veränderungen des Dienstleistungsprozesses	358
6.4.1.4 Markierung von Dienstleistungen	362
6.4.2 Entgeltpolitik	363
6.4.3 Kommunikationspolitik	367
6.4.4 Distributionspolitik	371
 Bibliographie	 377
Stichwortverzeichnis	427

Abbildungsverzeichnis

Abb. 1:	Sektorspezifische Arbeitsplatzentwicklung der westdeutschen Wirtschaft in Konjunkturphasen im Zeitraum von 1965 bis 1993 (in Tsd.)	3
Abb. 2:	Entwicklungsprozeß der Sektoren nach Fourastié auf der Grundlage der Beschäftigten	4
Abb. 3:	Dienstleistungsprofil der Industrie auf der Basis des Indexes der Dienstleistungsintensität des iwd	9
Abb. 4:	Die Bedeutung der Eigenschaften von Leistungen für den vertikalen Integrationsgrad	11
Abb. 5:	Gütersystematik	20
Abb. 6:	Charakteristikaum einer sachbezogenen Dienstleistung	24
Abb. 7:	Charakteristikaum einer personenbezogenen Dienstleistung	25
Abb. 8:	Ansatzpunkte unterschiedlicher Dienstleistungsdefinitionen	26
Abb. 9:	Transaktionsablauf und Dienstleistungsverständnis	27
Abb. 10:	Leistungstypologie	29
Abb. 11:	Spektrum der Dienstleistungen	30
Abb. 12:	Dienstleistungstypologie nach Meyer	44
Abb. 13:	Versorgungssysteme zum Absatz von Dienstleistungen	48
Abb. 14:	Dienstleistungstypologie nach Art der Nutzenstiftungen	50
Abb. 15:	Dienstleistungstypologie nach Kühn	51
Abb. 16:	Dienstleistungstypologie nach Lovelock	52
Abb. 17:	Beschaffungsbegriff im weiteren Sinne	59
Abb. 18:	Marktsystem	60
Abb. 19:	System der Zuteilung	60
Abb. 20:	System der Zuwendung	61
Abb. 21:	Trichtermodell der Lieferantenauswahl	70
Abb. 22:	Einordnung der Beschaffung in eine funktionale Organisationsstruktur	77
Abb. 23:	Einordnung der Beschaffung in eine divisionale Organisationsstruktur	78

Abb. 24:	Zentrale Einordnung der Beschaffung in eine divisionale Organisationsstruktur	80
Abb. 25:	Kombinierte Einordnung der Beschaffung in eine divisionale Organisationsstruktur	80
Abb. 26:	Matrixorganisation	81
Abb. 27:	Mögliche Phasenabfolgen bei Dienstleistungen	85
Abb. 28:	Beschaffungssituationen	85
Abb. 29:	Dimensionen der Beschaffungsaktivitäten für Dienstleistungen	89
Abb. 30:	Preisarten nach VPöA und LSP	96
Abb. 31:	Objektannahme und Beschaffung	111
Abb. 32:	Zusammenhang zwischen Kontrollformen und Kontrollursachen	114
Abb. 33:	Systematisierung möglicher Abweichungsursachen	115
Abb. 34:	Toleranzbereich	116
Abb. 35:	Generelle Struktur eines Produktionssystems	120
Abb. 36:	Systematisierungskriterien für Produktionsfaktoren	122
Abb. 37:	Isoleistungslinie	128
Abb. 38:	Produktionsfaktorsystem nach Maleri	130
Abb. 39:	Produktionsfaktorsystem nach Kern	131
Abb. 40:	Grundstruktur eines modularstrukturierten Produktionsfaktorsystems	133
Abb. 41:	Modularstrukturiertes wirtschaftszweigenabhängiges Produktionsfaktorsystem	135
Abb. 42:	Grundmodell zur Dienstleistungsproduktion	139
Abb. 43:	Struktur der Dienstleistungsproduktion nach Altenburger	140
Abb. 44:	Marketing-Verbund-Kasten	144
Abb. 45:	Produkte als Leistungsbündel materieller und immaterieller Komponenten	145
Abb. 46:	Produktivität	147
Abb. 47:	Grundsätzliche Struktur der Produktivitätsermittlung bei Dienstleistungen	156
Abb. 48:	Beispiel eines Blueprint (Restaurant)	160

Abb. 49:	Elemente eines Produktivitätsmanagement	161
Abb. 50:	Faktoren des Leistungserstellungssystems	164
Abb. 51:	Produktionsstrukturbedingte Inkompatibilitäten	170
Abb. 52:	GAP-Modell des Kapazitätsmanagement nach Corsten/Stuhlmann	172
Abb. 53:	Anbieter-script und Nachfrager-script als Grundlage der Dienstleistungserstellung	174
Abb. 54:	Strukturierung der Betriebsmittel	178
Abb. 55:	Toleranzbereiche	185
Abb. 56:	Dienstleistungen in der Produktionstheorie	189
Abb. 57:	Faktoranpassungsfunktion I	191
Abb. 58:	Faktoranpassungsfunktion II	192
Abb. 59:	Zusammenhang zwischen den Faktoranpassungsfunktionen I und II	193
Abb. 60:	Faktoranpassungsfunktion III	195
Abb. 61:	Faktoranpassungsfunktion IV	195
Abb. 62:	Faktoranpassungsfunktion V	196
Abb. 63:	Grundstruktur des Versicherungsgeschäftes	199
Abb. 64:	Grundmodell des informationsorientierten Ansatzes nach Müller	207
Abb. 65:	Betriebswirtschaftliche Funktionen in Versicherungsunternehmungen	209
Abb. 66:	Aufgabenbereiche einer wissenschaftlichen Hochschule	213
Abb. 67:	Wissenschaftliches Verbundsystem Hochschule	214
Abb. 68:	Studiengangstrukturbild bei Schwerpunktbildung und Auswahlstudium	221
Abb. 69:	Systematisierung der Informationen und ihre Berücksichtigung in produktionstheoretischen Analysen	226
Abb. 70:	F&E-Produktionsfunktion nach Machlup	227
Abb. 71:	Stochastische Kette zum Grundmodell	234
Abb. 72:	Grundmodell der Informationsproduktion	237
Abb. 73:	Informationssystem	238

Abb. 74:	Zusammenhang zwischen Input- und Output-Matrix	239
Abb. 75:	Spezifikation des Grundmodells der Informationsproduktion	241
Abb. 76:	Systematisierung der planmäßigen Instandhaltung	244
Abb. 77:	Linearer Gesamtkostenverlauf	250
Abb. 78:	Sprungfixe Kosten	251
Abb. 79:	Gesamtkostenverlauf bei sprungfixen Kosten	252
Abb. 80:	Stückkostenkurve	253
Abb. 81:	Leer- und Nutzkosten	254
Abb. 82:	Remanenz und Präkurrenz im Kostenverlauf	255
Abb. 83:	Kostenfunktion in Abhängigkeit unterschiedlicher Aktivitätsgrade	256
Abb. 84:	Budgetierung auf der Grundlage des Gegenstromverfahrens	268
Abb. 85:	Elemente einer Projektorganisation für die Durchführung einer Gemeinkostenwertanalyse	272
Abb. 86:	Vorgehensweise des Zero-Base-Budgeting	274
Abb. 87:	Entscheidungspakete	275
Abb. 88:	Elemente einer Projektorganisation für die Durchführung eines Zero-Base-Budgeting-Projektes	276
Abb. 89:	Prozeß der Zielkostenbildung	279
Abb. 90:	Elemente und ihr Zusammenwirken im Rahmen der Wertanalyse	281
Abb. 91:	Zusammenwirken von Cost Benchmarking und Kaizen Costing	287
Abb. 92:	Wertkette	290
Abb. 93:	Verteilung der Eigenschaften bei Sach- und Dienstleistungen	295
Abb. 94:	Drei-Phasen-Schema der Dienstleistungsqualität nach Donabedian	296
Abb. 95:	Qualitätsmodell nach Meyer/Mattmüller	297
Abb. 96:	Qualitätsmodell nach Corsten	300
Abb. 97:	Qualitätsmodell nach Grönroos	302
Abb. 98:	GAP-Modell der Dienstleistungsqualität	305
Abb. 99:	Einflußfaktoren im GAP-Modell	306

Abb. 100: Qualitätsmodell von Brogowicz/Delene/Lyth	308
Abb. 101: Beispiel für die Doppelskala bei SERVQUAL	313
Abb. 102: Penalty-Reward-Contrast-Analyse der Qualitätsattribute einer Transportunternehmung	316
Abb. 103: SIMALTO-Ausgangstableau	317
Abb. 104: SIMALTO-Tableau mit der Bewertung konkreter Anbieter	318
Abb. 105: Festlegung von Maßnahmen und deren Bedeutung	319
Abb. 106: Ergebnisdarstellung im SIMALTO-Tableau	320
Abb. 107: Struktur des ereignisorientierten Ansatzes nach Hentschel	327
Abb. 108: Phasen des Qualitätsmanagement	331
Abb. 109: Bedarfsdeckungsprinzipien	336
Abb. 110: Isoleistungslinie	341
Abb. 111: Aktivitätsportfolio	342
Abb. 112: Bereitschaft und Fähigkeit des Nachfragers als Determinanten der Externalisierung und Internalisierung	343
Abb. 113: Möglichkeiten der Standardisierung von Dienstleistungen	354
Abb. 114: Produktdifferenzierung und Produktvariation	355
Abb. 115: Wartezeit als Determinante der Kundenzufriedenheit	360
Abb. 116: Zeitdauer der Transaktion als Determinante der Kundenzufriedenheit	360
Abb. 117: Anbieterbezogene Determinanten der Multiplikation von Dienstleistungen	372
Abb. 118: Nachfragerbezogene Determinanten der Multiplikation von Dienstleistungen	373
Abb. 119: Beispielhafte Einordnung von Dienstleistungen unter dem Aspekt der Multiplikation	374
Abb. 120: Franchisesystem	375

Tabellenverzeichnis

Tab. 1:	Gegenüberstellung unterschiedlicher Kriterien zur Sektorenbildung	6
Tab. 2:	Sektorenentwicklung in der Bundesrepublik Deutschland auf der Grundlage der Erwerbstätigen	12
Tab. 3:	Erwerbstätige nach Wirtschaftsbereichen (Jahresdurchschnitt früheres Bundesgebiet)	14
Tab. 4:	Sektorenentwicklung auf der Basis der Bruttowertschöpfung	15
Tab. 5:	Entwicklung der Bruttowertschöpfung nach Wirtschaftsbereichen	16
Tab. 6:	Ausgewählte eindimensionale Systematisierungsansätze der Dienstleistungen	32
Tab. 7:	Unternehmungstypologie nach Carp	36
Tab. 8:	Unternehmungstypologie nach Alewell/Rittmeier	38
Tab. 9:	Dienstleistungstypologie nach Langeard	39
Tab. 10:	Spezifikation der Kundenbeteiligung	40
Tab. 11:	Dienstleistungstypologie nach Corsten	46
Tab. 12:	Determinantenausprägungen in unterschiedlichen Kaufklassen	99
Tab. 13:	Produktionsfaktormerkmale	126
Tab. 14:	Spektrum des Produktivitätsbegriffes	149
Tab. 15:	Ausprägungen menschlicher Arbeitsleistungen	177
Tab. 16:	Elemente des Dienstleistungsgeschäftes	201
Tab. 17:	Arten der Informationsproduktion	205
Tab. 18:	Sequenzmatrix zur Erfassung der Studentenverteilung je Leistungsstufe	218
Tab. 19:	Projektbezogene F&E-Produktionsfunktion bei gleichem Faktoreinsatz	235
Tab. 20:	Projektbezogene F&E-Produktionsfunktion bei gleicher Erfolgswahrscheinlichkeit	235
Tab. 21:	Input-Matrix Φ	238
Tab. 22:	Output-Matrix Ψ	238
Tab. 23:	Prozeß-Matrix Ω	240

Tab. 24:	System von Teilfunktionen	246
Tab. 25:	Konzeptioneller Rahmen eines Kostenmanagement	265
Tab. 26:	Funktionen der Budgetierung	266
Tab. 27:	Grundschnitte der Wertanalyse	282
Tab. 28:	Ausprägungen des Benchmarking	286
Tab. 29:	SERVQUAL-Statements zur Messung der erwarteten Dienstleistungsaspekte nach Parasuraman/Zeithaml/Berry	312
Tab. 30:	Gegenüberstellung episodischer und semantischer Informationsverarbeitung	322
Tab. 31:	Basisannahmen	324
Tab. 32:	Hypothesen zu Ereignisarten, -inhalten und -reaktionen	324
Tab. 33:	Hypothesenüberprüfungsergebnisse	326
Tab. 34:	Vergleich der erfaßten Ereignisse bei Einzel- und Gruppeninterviews	328
Tab. 35:	Interne Faktorkombinationstypen	339
Tab. 36:	Tätigkeitscharakterisierung unterschiedlicher Kommunikationstypen	340
Tab. 37:	Determinanten des Leistungsortes	347
Tab. 38:	Typen produktendifferenzierender Dienstleistungen	356
Tab. 39:	Verbundstrategietypen	358
Tab. 40:	Maßnahmen zur Minimierung der Nichttransaktionszeiten	361