

# Inhaltsverzeichnis

Vorwort .....	5
Inhaltsverzeichnis.....	6
Abbildungsverzeichnis .....	8
Abkürzungsverzeichnis .....	10
1 Konzeptionelle Mängel als Ausgangspunkt der Untersuchung .....	11
1.1 Problemstellung .....	11
1.2 Zielsetzung.....	13
1.3 Untersuchungsdesign .....	14
2 Inhaltlich-methodische Grundlagen .....	16
2.1 Merkmale, Begriffe und Arten der Dienstleistung .....	17
2.1.1 Einteilung betriebswirtschaftlicher Definitionsversuche .....	17
2.1.2 Leistungswirtschaftliche Eigenschaften.....	19
2.1.3 Leistungsphasenorientierte Definitionen .....	27
2.1.4 Technologieorientierte Definition.....	30
2.1.5 Erscheinungsformen .....	31
2.2 Unsicherheiten bei Dienstleistungsverträgen .....	41
2.2.1 Arten asymmetrischer Informationsverteilung.....	42
2.2.2 Vertragsrisiken.....	45
2.2.3 Transaktionskosten .....	47
2.2.4 Lösungsansätze .....	50
2.3 Definition und Klassifizierung des Dienstleistungscontrollings .....	52
2.3.1 Begriff des Dienstleistungscontrollings .....	52
2.3.2 Arten des Dienstleistungscontrollings.....	53
2.4 Entwurf eines Analyserasters .....	58
2.4.1 Merkmale konzeptioneller Controllingansätze .....	58
2.4.2 Anforderungen an Controllingkonzeptionen.....	60
2.4.3 Elemente von Controllingkonzeptionen.....	63
2.4.4 Analyseraster zur Beurteilung von Controllingkonzeptionen .....	65
3 Beschreibung und kritische Würdigung ausgewählter Ansätze.....	68
3.1 Controllingkonzepte für Dienstleistungsbetriebe .....	70
3.1.1 Ansatz von Küpper .....	70
3.1.2 Ansatz von Friedl.....	75
3.1.3 Ansatz von Fischer.....	77
3.1.4 Ansatz von Schäffer/Weber .....	81
3.1.5 Ansatz von Botta.....	83
3.1.6 Ansatz von Corsten/Gössinger .....	85
3.1.7 Ansatz von Bruhn .....	89
3.2 Controllingkonzepte für produktbegleitende Dienstleistungen.....	93

3.2.1	Ansatz von Sanche .....	93
3.2.2	Ansatz von Borrmann .....	97
3.2.3	Ansatz von Engelhardt/Reckenfelderbäumer .....	102
3.2.4	Ansatz von Möller/Schwab .....	105
3.2.5	Ansatz von Gleich/Petschnig/Schmidt .....	108
3.2.6	Ansatz von Wall/Mödritscher .....	111
3.3	Kritische Würdigung .....	116
3.3.1	Würdigung der Ansätze für Dienstleistungsbetriebe .....	116
3.3.2	Würdigung der Ansätze produktbegleitender Dienstleistungen ....	126
4	Analyse des Entwicklungsstandes und der Entwicklungsperspektiven .....	134
4.1	Beurteilung konstitutiver Merkmale .....	134
4.1.1	Bezugsrahmen .....	135
4.1.2	Praktische Gestaltungsempfehlungen.....	138
4.1.3	Zweck-Mittel-Beziehung der konzeptionellen Elemente .....	139
4.1.4	Berücksichtigung von Kontextfaktoren.....	140
4.2	Beurteilung des Erfüllungsgrades wissenschaftlicher Anforderungen .....	142
4.2.1	Eigenständige Problemstellung .....	142
4.2.2	Theoretische Fundierung.....	164
4.2.3	Bewährung in der Praxis .....	168
4.3	Beurteilung konzeptioneller Elemente .....	170
4.3.1	Philosophie.....	171
4.3.2	Ziele .....	172
4.3.3	Funktionen .....	176
4.3.4	Objekte.....	179
4.3.5	Aufgaben.....	184
4.3.6	Aufgabenträger.....	210
4.3.7	Methoden und Instrumente .....	212
4.3.8	Prozesse.....	249
4.3.9	Effizienz.....	250
5	Resümee zum Status quo und den Entwicklungsperspektiven .....	254
	Literaturverzeichnis.....	264