

INHALTSVERZEICHNIS

TEIL I: EINLEITUNG	1
1. Einordnung der Arbeit.....	1
2. Vorgehensweise.....	3
Teil II : GRUNDLAGEN	8
1. Begriffsbetrachtungen.....	8
1.1 Der Dienstleistungsbegriff.....	8
1.11 Vorbemerkung	8
1.12 Die historische Entwicklung der Dienstleistungsdiskussion	8
1.13 Wesentliche Bestimmungsansätze zum Dienstleistungsbegriff.....	10
1.131 Enumerative Ansätze	10
1.132 Negativdefinitionen	11
1.133 Definitionen auf der Grundlage einzelner Merkmale	11
1.14 Konstitutive Charakteristika der Dienstleistung	12
1.141 Potential-, Prozeß- und Ergebnisorientierung.....	12
1.142 Die Immaterialität.....	14
1.143 Der externe Faktor	15
1.144 Der synchrone Kontakt.....	17
1.145 Kritische Betrachtung weiterer Charakteristika der Dienstleistung.....	20
a) Die Lagerfähigkeit.....	20
b) Individualisierung und Standardisierung	21
c) Die Standortgebundenheit	23
1.15 Zusammenfassende Begriffsklärung	23
1.2 Dienstleistungsunternehmen	24
1.21 Betrieb und Unternehmung.....	24
1.22 Der Begriff Dienstleistungsunternehmung	26
1.221 Ausgangsüberlegungen	26
1.222 Die Abgrenzung einzelner Leistungen	27
a) Nicht-marktgerichtete Leistungen	27
b) Unentgeltliche Leistungen	27
c) Leistungen öffentlicher Anbieter	28

1.23 Abgrenzungen zu anderen Wirtschaftsbereichen	28
1.231 Der institutionelle Handel	29
1.232 Die Banken	30
1.233 Versicherungsunternehmen	31
1.3 Die Produzentenorientierung	32
1.31 Ausgangsüberlegungen	32
1.32 Produktionsbegriff und produzentenorientierte Dienstleistung	33
1.33 Katalog der wesentlichen Sparten produzentenorientierter Dienstleistungsunternehmen	34
2. Die Nachfrage nach produzentenorientierten Dienstleistungen	37
2.1 Vorbemerkung	37
2.2 Einzelne Einflußfaktoren der Nachfrage nach produzentenorientierten Dienstleistungen	38
2.21 Das Know-how des Nachfragers	38
2.211 Kaufmännisches Know-how	38
2.212 Technisches Know-how	40
2.213 Juristisches Know-how	40
2.214 Empirische Erkenntnisse	42
2.22 Kosten, Qualität und Kapazität	44
2.221 Die Kostengünstigkeit des Angebotes	44
2.222 Qualitätsunterschiede	45
2.223 Die Unregelmäßigkeit des Arbeitsanfalls	47
2.224 Größe und Zusammensetzung der Belegschaft	48
2.23 Gesamt- und außerwirtschaftliche Einflüsse	48
2.231 Die konjunkturelle Situation	48
2.232 Staatliche Aktivitäten	50
2.233 Gesellschaftliche Strömungen	50
2.24 Zusammenfassung	51

TEIL III: PRODUZENTENORIENTIERTE DIENSTLEISTUNGS- UNTERNEHMEN IM WELTMARKT	52
1. Die Internationalisierung produzentenorientierter Dienstleistungsunternehmen ..	52
1.1 Die Wesensmerkmale internationaler Unternehmenstätigkeit.....	52
1.2 Die Möglichkeiten der Auslandsmarktbearbeitung	53
1.3 Schlußfolgerungen für die Dienstleistungsinternationalisierung	53
2. Entwicklung und Stand der Internationalisierung produzentenorientierter Dienstleistungsunternehmen	56
2.1 Die historische Entwicklung.....	56
2.2 Der Stand der Internationalisierung	58
2.21 Probleme der statistischen Erfassung	58
2.211 Die Erfassung weltweiter Dienstleistungs-Exportströme ...	58
2.212 Die Erfassung internationaler vertraglicher Ver- flechtungen im Dienstleistungsbereich	62
2.213 Die Erfassung von Direktinvestitionen.....	62
2.22 Der Weltmarkt für produzentenorientierte Dienstleistungen	64
2.221 Der internationale Dienstleistungshandel	64
2.222 Direktinvestitionen im Dienstleistungsbereich	67
2.223 Branchenstrukturen im internationalen Dienstleistungsgeschäft.....	69
2.224 Die Bedeutung einzelner Länder im internationalen Dienstleistungsgeschäft.....	72
TEIL IV: EINFLUSSFAKTOREN UND AUSPRÄGUNGEN DER INTER- NATIONALEN TÄTIGKEIT PRODUZENTENORIENTIERTER DIENSTLEISTUNGSUNTERNEHMEN	74
1. Die Gründe der Internationalisierung von Dienstleistungsunternehmen	74
1.1. Theoretische Erklärungsansätze.....	74
1.11 Volkswirtschaftliche Beiträge.....	74
1.12. Die Multinationale Unternehmung als Ausgangspunkt.....	75

1.2 Die Bedeutung einzelner Gründe für die Internationalisierung	78
1.21 Einleitung	78
1.22 Nachfragebezogene Gründe	82
1.221 Die Internationalisierung bestehender Kunden	82
1.222 Die Erschließung neuer Märkte	85
1.223 Imageüberlegungen	87
1.224 Gesättigte Heimatmärkte	91
1.23 Konkurrenzbezogene Gründe	92
1.24 Anbieterbezogene Gründe	95
1.241 Spezialisierung, Größeneffekte und Personalauslastung ...	95
1.242 Zugang zu ausländischem Know-how	99
1.243 Risikostreuung	101
1.244 Gewinnüberlegungen	103
1.25 Rahmenbedingungen im Auslandsmarkt	104
1.251 Gesellschaftliche und politische Veränderungen im Ausland	104
1.252 Die Deregulierung von Wirtschaftszweigen	105
1.26 Zusammenfassung	107
2. Internationalisierungshindernisse	109
2.1 Überblick	109
2.2 Marktbezogene Hindernisse	112
2.21 Der Faktor Personal	112
2.211 Die Bedeutung des Faktors Personal für Dienstleistungen	112
2.212 Die Verfügbarkeit qualifizierten Personals	113
2.213 Die Personalkosten	115
2.22 Standort- und Infrastrukturgesichtspunkte	116
2.221 Die Standortkosten	116
2.222 Ungenügende Infrastruktur	120
2.23 Kulturelle Unterschiede	123
2.231 Kulturelle Unterschiede in der Beziehung zum Kunden ...	123
2.232 Kulturelle Unterschiede in der Beziehung zur sonstigen Umwelt	127
2.24 Konkurrenzfaktoren	128
2.241 Ausgangsüberlegungen	128
2.242 Kooperationen zwischen Wettbewerbern	129
2.243 Kooperationen zwischen Wettbewerbern und Kunden	131

2.244 Staatsunternehmen als Wettbewerber.....	133
2.245 Größen- und Erfahrungskurveneffekte	135
a) Größeneffekte als Internationalisierungshindernis.....	135
b) Erfahrungskurveneffekte als Internationalisierungshindernis.....	137
2.246 Die Gefahr einer Vergeltung	138
2.25 Zusammenfassung	139
2.3 Staatliche Hindernisse	140
2.31 Begriff und grundsätzliche Erscheinungsformen staatlicher Hindernisse	140
2.311 Überblick.....	140
2.312 Tarifäre Hindernisse	141
2.313 Nichttarifäre Hindernisse	142
2.32 Argumente für staatliche Hindernisse	143
2.33 Die Auswirkung staatlich verursachter Hindernisse auf einzelne Branchen	147
2.331 Überblick.....	147
2.332 Die Gliederung der staatlich verursachten Hindernisse....	149
2.333 Die Betrachtung einzelner Branchen	151
a) Rechtsberatungsleistungen	151
b) Wirtschaftsprüfungsleistungen	152
c) Unternehmensberatungsleistungen.....	153
d) Werbung	155
e) Beherbergungsleistungen.....	156
f) Luftverkehr	158
g) Seeschifffahrt.....	160
h) Resümee	162
2.34 Möglichkeiten der Abschaffung staatlicher Hindernisse	163
2.341 Einzelstaatliche Maßnahmen.....	163
2.342 Bilaterale branchenbezogene Vereinbarungen.....	164
2.343 Bilaterale branchenübergreifende Vereinbarungen	165
2.344 Multilaterale branchenbezogene Vereinbarungen.....	166
2.345 Multilaterale branchenübergreifende Vereinbarungen	166
a) Die Organization for Economic Cooperation and Development (OECD).....	166
b) Die Europäische Gemeinschaft	167
c) Das General Agreement on Tariffs and Trade (GATT) .	169

3. Marktbearbeitungsformen im internationalen Dienstleistungsgeschäft.....	173
3.1 Einführung	173
3.2 Die Wahl zwischen Direktexport und ständiger Präsenz des Dienstleistungsanbieters im Auslandsmarkt	174
3.3 Die Auslandsmarktbearbeitung mittels Export.....	176
3.31 Überblick	176
3.32 Export mit Intensivierungsabsicht.....	178
3.33 Export ohne Intensivierungsabsicht	179
3.4 Die Auslandsmarktbearbeitung auf der Grundlage eigener Niederlassungen.....	180
3.41 Arten nach dem Niederlassungszweck.....	180
3.42 Niederlassungsarten nach der Gründungsweise	182
3.5 Die Auslandsmarktbearbeitung auf der Grundlage vertraglicher Kooperationen	186
3.51 Kooperationsbegriff und Entscheidungsdeterminanten	186
3.52 Kooperationen mit Kapitaleinsatz	189
3.53 Kooperationen ohne Kapitaleinsatz	193
3.531 Managementverträge.....	193
3.532 Marketingabkommen	196
3.533 Lizenz- und Franchiseverträge	199
3.6 Zusammenfassung	202
Teil V: SCHLUSSBETRACHTUNG.....	204
Abbildungsverzeichnis	IX
Abkürzungsverzeichnis	XII
Anhang	A
Literaturverzeichnis	XIV
Lebenslauf	