

# Inhaltsverzeichnis

<b>1 Dienstleistungscontrolling: Alles anders – oder doch gleich? . . . . .</b>	<b>1</b>
1.1 Dienstleistungscontrolling zwischen Ablehnung und Eigenständigkeit. . . . .	1
1.2 Forschungskonzeption . . . . .	5
1.2.1 Dienstleistungscontrolling als Forschungsgegenstand. . . . .	6
1.2.2 Forschungsziel: Konzeptionelle, theoretische und empirische Fundierung. . . . .	7
1.2.3 Forschungsmethoden: Literaturreview, Konzeptualisierung, Feldstudie . . . . .	9
1.2.4 Deduktives und induktives Vorgehen. . . . .	16
<b>2 Dienstleistung und Controlling – schillernde Begriffe der   Betriebswirtschaft . . . . .</b>	<b>21</b>
2.1 Der Dienstleistungsbegriff. . . . .	22
2.1.1 Zum Konsens des Dienstleistungsbegriffs . . . . .	23
2.1.2 Kritik am Konsens . . . . .	26
2.1.2.1 Untauglichkeit der Immaterialität zur Abgrenzung der Dienstleistung. . . . .	26
2.1.2.2 Zu weite Auslegung des Dienstleistungsbegriffs durch die Integrativität . . . . .	32
2.1.2.3 Ablehnung des Konsens zum Dienstleistungsbegriff . . . . .	35
2.1.3 Dienstleistung als Transformationsprozess . . . . .	37
2.1.3.1 Der Ansatz von Mengen . . . . .	37
2.1.3.2 Der Ansatz von Rück . . . . .	42

2.1.3.3	Abschließende Definition des Dienstleistungsbegriffs .....	45
2.2	Wertschöpfungsorientierter Controllingbegriff .....	48
2.3	Der Begriff des Dienstleistungscontrollings .....	50
2.3.1	Übertragung des wertschöpfungsorientierten Controllingbegriffs auf Dienstleistungen .....	50
2.3.2	Auswahl des leistungsbezogenen Dienstleistungscontrollings als Forschungsobjekt .....	53
<b>3</b>	<b>Bestandsaufnahme der Literatur des Dienstleistungscontrollings ..</b>	<b>57</b>
3.1	Forschungsziele .....	57
3.2	Zum Stand bisheriger Literaturanalysen .....	59
3.3	Untersuchungsdesign .....	70
3.3.1	Auswahl des Forschungsdesigns .....	70
3.3.1.1	Begriff und Typen der Literaturanalyse .....	70
3.3.1.2	Wahl eines quantitativ-deskriptiven Forschungsdesigns .....	74
3.3.1.3	Umsetzung mittels quantitativer Inhaltsanalyse .....	76
3.3.2	Quantitative Datenerhebung .....	82
3.3.2.1	Literatursuche .....	83
3.3.2.2	Literaturauswahl .....	86
3.3.2.3	Entwurf des Kategoriensystems .....	103
3.3.2.4	Codierung der Texte .....	109
3.3.3	Deskriptive Datenauswertung .....	112
3.3.4	Zur Güte der Literaturanalyse .....	112
3.3.4.1	Reliabilität .....	113
3.3.4.2	Validität .....	120
3.4	Forschungsergebnisse .....	123
3.4.1	Publikationstätigkeit .....	123
3.4.2	Thematische Schwerpunkte .....	126
3.4.3	Forschungsmethoden .....	137
3.4.4	Theoretische Fundierung .....	143
3.4.5	Empirische Fundierung .....	148
3.5	Vergleich mit den Ergebnissen qualitativ-analytischer Literaturanalysen .....	159
3.6	Resümee und Limitationen der Literaturanalyse .....	161

<b>4 Entwurf der Konzeption des Dienstleistungscontrollings</b> . . . . .	167
4.1 Forschungsziele . . . . .	168
4.2 Begriff der Controllingkonzeption und ihre Elemente. . . . .	169
4.3 Konzeptioneller Bezugsrahmen . . . . .	173
4.3.1 Zum Begriff des konzeptionellen Bezugsrahmens. . . . .	174
4.3.2 Analyse bisheriger Bezugsrahmen. . . . .	175
4.3.3 Dienstleistungseigenschaften. . . . .	181
4.3.4 Dienstleistungsprozesse . . . . .	186
4.3.5 Mehrdimensionale Dienstleistungsräume . . . . .	194
4.3.6 Resümee. . . . .	198
4.4 Theoretischer Bezugsrahmen. . . . .	203
4.4.1 Zum Begriff des theoretischen Bezugsrahmens. . . . .	203
4.4.2 Analyse bisheriger Bezugsrahmen. . . . .	206
4.4.3 Sachorientierte Ansätze . . . . .	212
4.4.3.1 Systemorientierter Ansatz . . . . .	212
4.4.3.2 Entscheidungsorientierter Ansatz . . . . .	215
4.4.3.3 Situativer Ansatz (Kontingenztheorie) . . . . .	218
4.4.3.4 Produktions- und kostentheoretischer Ansatz . . . . .	220
4.4.4 Verhaltensorientierte Ansätze. . . . .	224
4.4.4.1 Institutionenökonomische Ansätze . . . . .	225
4.4.4.2 Verhaltenswissenschaftliche Ansätze . . . . .	229
4.4.5 Service-dominant Logic. . . . .	236
4.4.6 Resümee. . . . .	239
4.5 Elemente des Dienstleistungscontrollings . . . . .	244
4.5.1 Philosophie. . . . .	244
4.5.2 Ziele . . . . .	245
4.5.3 Funktionen . . . . .	251
4.5.4 Objekte . . . . .	258
4.5.5 Aufgaben . . . . .	268
4.5.6 Aufgabenträger. . . . .	283
4.5.7 Instrumente. . . . .	284
4.5.8 Prozesse . . . . .	303
4.5.9 Erfolg . . . . .	305
4.6 Resümee und Limitationen der Konzeptualisierung . . . . .	306
<b>5 Analyse des Umsetzungsstandes der Konzeption in der Praxis</b> . . . . .	311
5.1 Forschungsziele . . . . .	312
5.2 Abgrenzung zu bisherigen empirischen Studien . . . . .	314
5.3 Untersuchungsdesign. . . . .	319

5.3.1	Auswahl des Forschungsdesigns . . . . .	320
5.3.1.1	Systematisierungen von Forschungsdesigns . . . . .	320
5.3.1.2	Wahl eines deskriptiv-explorativen Forschungsdesigns . . . . .	322
5.3.2	Konstruktion des Fragebogens . . . . .	328
5.3.2.1	Operationalisierung der Konzeption . . . . .	329
5.3.2.2	Auswahl des Skalierungsverfahrens . . . . .	333
5.3.2.3	Struktur und Konstruktionsprozess . . . . .	335
5.3.2.4	Gütekriterien der Messung . . . . .	338
5.3.3	Datenerhebung . . . . .	342
5.3.3.1	Festlegung der Auswahlgesamtheit . . . . .	342
5.3.3.2	Durchführung und Rücklauf . . . . .	344
5.3.3.3	Güte der erhobenen Teilgesamtheit . . . . .	346
5.3.4	Datenauswertung . . . . .	351
5.3.4.1	Einteilung der Analysemethoden . . . . .	351
5.3.4.2	Deskriptive Statistik . . . . .	352
5.3.4.3	Signifikanztests . . . . .	356
5.4	Forschungsergebnisse . . . . .	363
5.4.1	Merkmale der Stichprobe . . . . .	364
5.4.2	Ziele . . . . .	372
5.4.3	Funktionen . . . . .	380
5.4.4	Aufgaben . . . . .	384
5.4.5	Aufgabenträger . . . . .	391
5.4.6	Instrumente . . . . .	397
5.4.7	Prozesse . . . . .	407
5.4.8	Erfolg . . . . .	413
5.4.9	Berücksichtigung von Dienstleistungsbesonderheiten . . . . .	417
5.4.10	Zukünftige Herausforderungen . . . . .	421
5.4.11	Zwischenfazit . . . . .	426
5.5	Gestaltungsempfehlungen . . . . .	428
5.5.1	Empfehlungen für die praktische Gestaltung . . . . .	429
5.5.1.1	Empfehlungen für Unternehmen aller Branchen und Unternehmensgrößen . . . . .	429
5.5.1.2	Empfehlungen für produzierende Unternehmen . . . . .	436
5.5.1.3	Empfehlungen für kleine und mittlere Unternehmen . . . . .	438

---

5.5.2	Empfehlungen für die konzeptionelle Gestaltung . . . . .	442
5.6	Resümee und Limitationen der empirischen Analyse . . . . .	446
<b>6</b>	<b>Zusammenfassung</b> . . . . .	451
6.1	Ergebnisse und Limitationen . . . . .	451
6.2	Implikationen für Wissenschaft und Unternehmenspraxis . . . . .	463
	<b>Literaturverzeichnis</b> . . . . .	465