

Ursula Frieztsche

Externe Faktoren in der Dienstleistungsproduktion

**Ansätze zur Lösung von Erfassungs-
und Bewertungsproblemen**

**Mit einem Geleitwort
von Prof. Dr. Fritz Scheuch**

Deutscher Universitäts-Verlag

INHALTSVERZEICHNIS

ÜBERSICHT	IX
INHALTSVERZEICHNIS	XI
ABBILDUNGSVERZEICHNIS	XV
ERSTES KAPITEL: EINFÜHRUNG	1
I VORBEMERKUNGEN	1
II DEFINITORISCHE ABGRENZUNGEN	5
A Begriff "Dienstleistungen"	5
B Begriff "Dienstleistungsproduktion"	9
C Begriff " Externer Faktor"	14
D Dienstleistung i. S. nachstehender Ausführungen und Abgrenzung des Untersuchungsbereiches	16
III PROBLEMSTELLUNG	21
A Wirtschaftliche Güter als "Leistungsbündel"	24
B Zulieferfunktion des externen Faktors	27
IV ZIEL DER UNTERSUCHUNG	29
V GANG DER UNTERSUCHUNG	31
ZWEITES KAPITEL: DIENSTLEISTUNGSPRODUKTION - THEORETISCHE GRUNDLAGEN	33
I ENTWICKLUNG UND BEDEUTUNG DER DIENSTLEISTUNGEN	33
A Theoretische Ansätze zur Erfassung des sektoralen Strukturwandels	33
B Kritische Beurteilung der Klassifizierung des Dienstleistungssektor in der amtlichen Statistik	38
C Empirie der wirtschaftlichen Entwicklung	43
II PRODUKTIONSTHEORETISCHE ANSÄTZE DER DIENSTLEISTUNGSPRODUKTION	49
A Dienstleistung als Absatzgut	49
1 Gutstheoretische Grundlegung	50
2 Abgrenzung zur Sachleistung	53
3 Abgrenzung zur Eigenleistung	58

	4	Abgrenzung zur Arbeitsleistung	61	
	5	Abgrenzung zur Information	64	
B		Faktorkombination bei der Dienstleistungsproduktion	71	
	1	Produktionsfaktoren	71	
	2	Mehrstufiger Produktionsprozess	75	i
	2.1	Vorkombination	77	[
	2.2	Endkombination	80	
C		Ökonomische Auswirkungen der "Immaterialität" auf die Dienstleistungsproduktion	81	;
	1	Keine Vorratsproduktion von Dienstleistungen	81	,
	2	Dienstleistungsspezifische Absatzprobleme	85	
	3	Dienstleistungsspezifische Outputerfassungsprobleme	88	{
	3.1	Quantitative Outputerfassung	90	
	3.2	Qualitative Outputerfassung	95	j
	4	Zusammenhang von Inputquantität und Outputqualität	100	!
III		EXTERNER FAKTOR ALS INPUT IN DER DIENSTLEISTUNGSPRODUKTION	107	
A		Begriff und Erscheinungsformen	107	i
B		Funktionen	110	
C		Kritische Analyse der Erscheinungsformen	111	
	1	Materielle Güter und Tiere	112	«
	2	Immaterielle Güter	114	
	2.1	Nominalgüter	115	
	2.2	Informationen	115	
	3	Humane Beteiligungsakte als externe Faktoren	117	
D		Zusammenfassende Darstellung der Merkmale	120	
E		Ökonomische Auswirkungen der Integration externer Faktoren auf die Dienstleistungsproduktion	122	
	1	Absatz vor Endkombination	122	
	2	Indeterminiertheit der Endkombination	126	
	3	Uno-Actu-Prinzip und bedingte Standortbindung	131	
	4	Kostenerfassungs- und Bewertungsprobleme	140	
	4.1	Externer Faktor als Kosteneinflussgröße	140	
	4.2	Datenarmut als Problem der Kostenermittlung und Unzulänglichkeiten traditioneller Rechnungssysteme	143	
	4.3	Gemeinkosten- und Zurechnungsproblem	145	

F	Zusammenfassende Darstellung der produktionstheoretischen Ansätze	148
----------	--	------------

DRITTES KAPITEL: ERFASSUNG UND BEWERTUNG DES EXTERNEN FAKTORS IN DER DIENSTLEISTUNGSPRODUKTION 151

I ANSATZ FÜR DIE ERFASSUNG UND BEWERTUNG IM DIENSTLEISTUNGSBETRIEB 151

A Abhängigkeit der Mitteleinsätze 152

B Untersuchungsdesign der Erfassungs- und Bewertungsmöglichkeiten in ihren Dimensionen 154

1 Quantitative Dimension 158

1.1 Limitationalität 163

1.2 Substitutionalität 165

2 Qualitative Dimension 171

3 Zeitliche Dimension 176

4 Örtliche/räumliche Dimension 186

5 Erfassungs- und Bewertungsprobleme 193

5.1 Integration materieller Güter 197

5.2 Integration immaterieller Güter 199

5.3 Humane Beteiligungsakte 200

II EMPIRISCHE ANWENDUNG DER ERFASSUNG UND BEWERTUNG EXTERNER FAKTOREN IN AUSGEWÄHLTEN DIENSTLEISTUNGSBRANCHEN 207

A Einführung 207

B Anwendung des Erfassungs- und Bewertungsansatzes auf Transportgüter bei Transportbetrieben 210

1 Begriffsabgrenzung 210

2 Quantitative Dimension/Transportmenge 212

2.1 Limitationalität 212

2.2 Substitutionalität 215

3 Qualitative Dimension/Transportgutarten und -eignungen 217

4 Zeitliche Dimension/Transportdauer 222

5 Räumliche Dimension/Transportstrecke und -entfernung 225

6 Bewertung 229

C Anwendung des Erfassungs- und Bewertungsansatzes auf Risiken und Nominalgüter bei Versicherungen 234

1	Quantitative Dimension/Geldmenge/Menge der zu versichernden Risiken_____	236
2	Qualitative Dimension/Risikoarten/Risikoausprägungen_____	237
3	Zeitliche Dimension/Versicherungsvertragszeitraum_____	238
4	Räumliche Dimension/Versicherungsraum_____	241
5	Bewertung_____	242
D	Anwendung des Erfassungs- und Bewertungsansatzes auf Informationen bei Beratungsunternehmen_____	245
1	Quantitative Dimension/Informationsmenge_____	248
1.1	Limitationalität_____	249
1.2	Substitution_____	250
2	Qualitative, intensitätsmäßige Dimension/Informations- und Mitarbeitsqualität_____	251
3	Zeitliche Dimension/Beratungsdauer/Informationsbeschaffungsdauer	254
4	Örtliche Dimension/Beratungs- und Informationsraum_____	256
5	Bewertung_____	257
E	Das Erfassungs- und Bewertungskonzept im Überblick_____	260
III	DIE BEWERTUNG DES EINSATZES EXTERNER FAKTOREN DURCH DEN DIENSTLEISTUNGSABNEHMER	267
A	Bewertungsalternativen durch den Dienstleistungsabnehmer_____	269
B	Reaktionen des Dienstleistungsabnehmers_____	273
IV	ZUSAMMENFASSUNG_____	275
	LITERATURVERZEICHNIS_____	277
	WEBVERZEICHNIS_____	317