

Die Produktion von Dienstleistungen

Grundzüge einer Produktionswirtschaftslehre
des tertiären Sektors

Von

Dr. rer. pol. habil. Hans Corsten



ERICH SCHMIDT VERLAG

INHALTSVERZEICHNIS

	Seite
1. Anlaß und Zielsetzung der Untersuchung.....	1
1.1 Zur ökonomischen Bedeutung von Dienstleistungen.....	1
1.2 Zur Forderung einer funktionsorientierten Produktionswirtschaftslehre.....	24
2. Zur Kennzeichnung der Dienstleistungsproduktion	36
2.1 Konkretisierung der Produktionsfaktoren.....	36
2.1.1 Spezielle auf einzelne Wirtschaftsbereiche bezogene Klassifikationsansätze.....	41
2.1.1.1 Produktionsfaktorsysteme für die Industrie.....	45
2.1.1.2 Produktionsfaktorsysteme für ausgewählte Dienstleistungsbereiche.....	48
2.1.1.2.1 Entwurf eines Produktionsfaktorsystems für Banken.....	51
2.1.1.2.2 Entwurf eines Produktionsfaktorsystems für Versicherungen.....	60
2.1.1.2.3 Entwurf eines Produktionsfaktorsystems für Verkehrsbetriebe.....	65
2.1.1.2.4 Entwurf eines Produktionsfaktorsystems für Handelsbetriebe.....	68
2.1.2 Wirtschaftszweigunabhängige Produktionsfaktorsysteme.....	69
2.1.2.1 Der Ansatz von MALERI.....	69
2.1.2.2 Der Ansatz von WEBER.....	73
2.1.2.3 Der Ansatz von KERN.....	77
2.1.2.4 Entwurf eines weiteren wirtschaftszweigunabhängigen Produktionsfaktorsystems.....	80
2.2 Konkretisierung der Faktorkombination und des Produktes.....	85
2.2.1 Die Besonderheiten der Dienstleistungen und ihre ökonomischen Auswirkungen.....	85
2.2.1.1 Zur Immaterialität von Dienstleistungen.....	90

	Seite
2.2.1.1.1 Die Immaterialität als wesens- bestimmende Besonderheiten von Dienstleistungen.....	90
2.2.1.1.2 Die ökonomischen Auswirkungen der Immaterialität von Dienstlei- stungen.....	103
2.2.1.1.2.1 Die Lagerunfähigkeit als Folge der Immaterialität.....	103
2.2.1.1.2.2 Die Simultaneität von Produk- tion und Verwertung.....	110
2.2.1.1.2.3 Die Standortgebundenheit von Dienstleistungen.....	113
2.2.1.1.2.4 Die mangelnde Konkretisierbar- keit des Leistungsziels.....	116
2.2.1.2 Zur Individualität von Dienstleistungen	123
2.2.1.3 Zum externen Faktor als spezifischer Produktionsfaktor in der Dienstlei- stungsproduktion.....	126
2.2.1.3.1 Begriff und Erscheinungsformen des externen Faktors.....	127
2.2.1.3.2 Analyse der gegen den externen Faktor vorgebrachten Kritik.....	129
2.2.1.4 Zur Leistungsbereitschaft im Rahmen der Dienstleistungsproduktion.....	135
2.2.1.4.1 Die mit der Leistungsbereitschaft verbundene Entstehung von Leer- kosten als Problem der Dienst- leistungsunternehmung.....	137
2.2.1.4.2 Entwurf eines Maßnahmenkataloges zur Reduktion von Beschäftigungs- schwankungen.....	145
2.2.1.5 Zur Mehrstufigkeit der Dienstleistungs- produktion.....	161
2.2.2 Zur begrifflichen Abgrenzung des Terminus Dienstleistungen.....	167

	Seite
2.2.2.1 Kritische Analyse der in der Literatur vorhandenen Abgrenzungen des Dienstleistungsbegriffs.....	172
2.2.2.2 Überlegungen zu einer Modifikation des Dienstleistungsbegriffs	184
2.3 Diskussion der ökonomischen Auswirkungen der Dienstleistungsbesonderheiten in unterschiedlichen Dienstleistungsklassen als Grundlage zur Entwicklung einer Dienstleistungstypologie.....	186
2.3.1 Darstellung und Analyse der Systematisierungsansätze des Dienstleistungssektors...	186
2.3.1.1 Kritische Analyse der in der Literatur vorhandenen Systematisierungsansätze..	186
2.3.1.1.1 Eindimensionale Ansätze.....	187
2.3.1.1.2 Mehrdimensionale Ansätze.....	197
2.3.1.1.2.1 Der Systematisierungsansatz von KÜHN.....	197
2.3.1.1.2.2 Der Systematisierungsansatz von CARP und seine Modifikation durch ALEWELL/RITTMAYER..	200
2.3.1.1.2.3 Der Systematisierungsansatz von HILL.....	209
2.3.1.1.2.4 Der Systematisierungsansatz von BERGER/OFFE.....	212
2.3.1.1.2.5 Der Systematisierungsansatz von LANGEARD.....	216
2.3.1.2 Entwurf eines Systematisierungsansatzes der Dienstleistungen unter produktionswirtschaftlichen Gesichtspunkten.	220
2.3.2 Analyse der ökonomischen Auswirkungen der Dienstleistungsbesonderheiten in unterschiedlichen Dienstleistungsklassen.....	228
2.3.2.1 Analyse der Dienstleistungsbesonderheiten bei gleicher Faktorausprägung auf der Leistungsgeber- und -nehmerseite.....	231
2.3.2.1.1 Analyse bilateraler personenbezogener Dienstleistungen.....	231

	Seite
2.3.2.1.2 Analyse bilateraler sachbezogener Dienstleistungen.....	240
2.3.2.2 Analyse der Dienstleistungsbesonderheiten bei unterschiedlicher Faktorausprägung auf Leistungsgeber- und -nehmerseite.....	245
2.3.2.2.1 Analyse nachfrageseitig stofflicher Leistungsobjekte mit unterschiedlichen Faktorausprägungen auf der Leistungsgeberseite.....	245
2.3.2.2.1.1 Analyse nachfrageseitig personenbezogener Dienstleistungen mit unterschiedlichen Faktorausprägungen auf der Leistungsgeberseite.....	245
2.3.2.2.1.2 Analyse nachfrageseitig tierbezogener Dienstleistungen mit unterschiedlichen Faktorausprägungen auf der Leistungsgeberseite.....	253
2.3.2.2.1.3 Analyse nachfrageseitig sachbezogener Dienstleistungen mit unterschiedlichen Faktorausprägungen auf der Leistungsgeberseite.....	257
2.3.2.2.1.4 Analyse nachfrageseitig nominaler Dienstleistungen mit unterschiedlichen Faktorausprägungen auf der Leistungsgeberseite.....	259
2.3.2.2.2 Analyse nachfrageseitig unstofflicher Leistungsobjekte mit unterschiedlichen Faktorausprägungen auf der Leistungsgeberseite.....	267

	Seite
2.3.2.2.2.1 Rechte als externer Faktor mit unterschiedlichen Faktorausprägungen auf der Leistungsgeberseite.....	267
2.3.2.2.2.2 Information als externer Faktor mit unterschiedlichen Faktorausprägungen auf der Leistungsgeberseite.....	272
2.3.3 Entwurf einer Dienstleistungstypologie....	279
3. Analyse möglicher Gestaltungsmaßnahmen der dienstleistungsbezogenen Produktion auf der Grundlage einer Dienstleistungstypologie.....	287
3.1 Analyse der in der Literatur vorhandenen Ansätze.....	287
3.1.1 Der Ansatz von LEVITT.....	298
3.1.2 Der Ansatz von CHINI.....	300
3.2 Diskussion der Einsatzmöglichkeiten industriebetrieblicher Gestaltungsmaßnahmen im Rahmen der Dienstleistungsproduktion.....	306
3.2.1 Diskussion der Produkt- und Programmgestaltungsmaßnahmen.....	307
3.2.1.1 Analyse der Produktgestaltung.....	307
3.2.1.1.1 Die Standardisierung als Produktgestaltungsmaßnahme bei Dienstleistungen.....	307
3.2.1.1.2 Die Qualität als Produktgestaltungsmaßnahme bei Dienstleistungen	314
3.2.1.2 Analyse der Programmgestaltung.....	319
3.2.1.2.1 Zur Artenausprägung von Produktionsprogrammen.....	320
3.2.1.2.2 Zur Mengenausprägung von Produktionsprogrammen.....	324
3.2.2 Diskussion der Potentialgestaltungsmaßnahmen.....	326
3.2.2.1 Gestaltungsmöglichkeiten der Vorkombination in der Dienstleistungsproduktion.....	326

	Seite
3.2.2.1.1 Faktorsubstitutionen als Gestaltungsmaßnahmen	327
3.2.2.1.1.1 Darstellung grundsätzlicher Substitutionsmöglichkeiten....	327
3.2.2.1.1.2 Automatisierung als spezielle Faktorsubstitution.....	335
3.2.2.1.2 Organisatorische Gestaltungsmaßnahmen.....	356
3.2.2.2 Die Einbeziehung des Leistungsnehmers in die Faktorkombination als Gestaltungsmaßnahme in der Endkombination ..	362
3.2.3 Diskussion der Prozeßgestaltungsmaßnahmen.....	367
3.2.3.1 Analyse unterschiedlicher Organisationstypen der Produktion.....	367
3.2.3.2 Ansatzpunkte zur Standardisierung von Prozessen.....	372
3.2.3.3 Ansatzpunkte zur Verbesserung des Arbeitsablaufs.....	375
3.2.4 Beurteilung der Einsatzmöglichkeiten der dargestellten Gestaltungsmaßnahmen in unterschiedlichen Dienstleistungstypen ...	377
4. Zusammenfassung und Ausblick.....	394
Verzeichnis der Abbildungen.....	398
Verzeichnis der Tabellen.....	400
Abkürzungsverzeichnis.....	403
Literaturverzeichnis.....	406
Sachregister.....	436