

Britta Lasshof

# Produktivität von Dienstleistungen

Mitwirkung und Einfluss des Kunden

Mit einem Geleitwort von Prof. Dr. Sabine Fließ

Deutscher Universitäts-Verlag

# Inhaltsverzeichnis

<b>Abbildungsverzeichnis</b> .....	<b>XVII</b>
<b>Tabellenverzeichnis</b> .....	<b>XIX</b>
<b>1 Problemstellung und Aufbau der Arbeit</b> .....	<b>1</b>
1.1 Die Bedeutung der Dienstleistungsproduktivität und des Kundeneinflusses auf die Produktivität .....	1
1.2 Der Aufbau der Arbeit.....	4
<b>2 Von der Effizienz zur Produktivität</b> .....	<b>11</b>
2.1 Effizienz als Zielgröße eines Unternehmens.....	11
2.1.1 Der Begriff der Effizienz in der Allgemeinen Betriebswirtschaftslehre.....	11
2.1.2 Der Begriff der Effizienz in den Speziellen Betriebswirtschaftslehren .....	16
2.1.2.1 Der Begriff der Effizienz aus organisationstheoretischer Sicht .....	16
2.1.2.2 Der Begriff der Effizienz aus der Sicht des Marketings .....	17
2.1.2.3 Der Begriff der Effizienz aus produktionstheoretischer Sicht .....	21
2.2 Produktivität als Maß der Effizienz .....	23
2.2.1 Produktivität und Wirtschaftlichkeit .....	23
2.2.2 Aussage der Produktivitätskennziffer .....	24
2.2.3 Arten der Produktivität.....	28
2.2.4 Anwendungsmöglichkeiten einer Produktivitätsmessung .....	33
2.2.5 Die Produktion als formaler Kombinationsprozess von Input und Output..	37
2.2.6 Das System der Produktionsfaktoren .....	42
<b>3 Herausforderungen an das Produktivitätsmanagement von Dienstleistungen</b> .....	<b>47</b>
3.1 Dienstleistungstheoretische Grundlagen und Besonderheiten .....	47
3.1.1 Divergenzen in der Definition von Dienstleistungen .....	47
3.1.2 Die Dimensionen der Leistungsgestaltung: Leistungspotenzial, Leistungserstellungsprozess und Leistungsergebnis.....	48
3.1.3 Das konstitutive Merkmal ‚Immaterialität‘ .....	51
3.1.4 Das konstitutive Merkmal ‚Integrativität‘ .....	52
3.1.4.1 Unterschiedliche Sichtweisen zur Integrativität.....	52
3.1.4.2 Der Kunde als Käufer.....	56
3.1.4.3 Der Kunde als Co-Producer .....	60
3.2 Produktionstheoretische Ansätze für Dienstleistungen.....	63
3.2.1 Dienstleistungsproduktionstheoretische Sichtweisen und ihre Eignung zur Erfassung des Integrativitätskonzeptes .....	63
3.2.2 Die prozessorientierte Sichtweise der Dienstleistungsproduktion und die Visualisierung durch das Blueprinting .....	77
3.2.3 Produktionsfaktoren in Dienstleistungsunternehmen.....	83

3.3	Auswirkungen dienstleistungs- und produktionstheoretischer Besonderheiten auf die Produktivität von Dienstleistungen .....	89
3.3.1	Kundeninduzierte Unsicherheiten im Integrationsprozess.....	89
3.3.2	Erfolgsfaktoren von Dienstleistungsunternehmen und ihre Wechselwirkung mit der Dienstleistungsproduktivität.....	93
3.3.2.1	Die drei Erfolgsgrößen: Qualität, Zeit und Kosten .....	93
3.3.2.2	Kapazität als produktivitätsprägende Größe .....	99
3.3.3	Fazit der Besonderheiten einer Produktivitätsbetrachtung von Dienstleistungen .....	104
3.3.4	Entwicklung einer Typologie .....	112
<b>4</b>	<b>Die Produktivitätserfassung von Dienstleistungen.....</b>	<b>119</b>
4.1	Das Grundgerüst der Dienstleistungsproduktivität .....	119
4.1.1	Produktivitätsmessung in Dienstleistungsunternehmen.....	119
4.1.1.1	Die Struktur der Produktivitätskennzahl.....	119
4.1.1.2	Erhebung und Bereitstellung von Output und Input .....	125
4.1.1.3	Besonderheiten in der Messung der Dienstleistungsproduktivität und Ansätze zur Problembhebung .....	132
4.1.2	Überblick über Möglichkeiten zur Produktivitätsverbesserung in Dienstleistungsunternehmen .....	138
4.1.3	Qualitative Analyse zur Messung der Dienstleistungsproduktivität in der Praxis – Fallstudie I.....	143
4.1.4	Kritische Beurteilung der Produktivitätsgestaltung in Theorie und Praxis.....	149
4.2	Produktive Mobilisierung des Kunden mit dem Ziel der Arbeitsteilung .....	150
4.2.1	Externalisierung und Arbeitsteilung.....	150
4.2.2	Auswirkungen der kundeninduzierten Unsicherheit auf die Dienstleistungsproduktivität.....	156
4.2.2.1	Störende Eingriffe des Kunden und Konsequenzen für den Anbieter.....	156
4.2.2.2	Know-how und Kundenbindung als Einflussfaktoren der Unsicherheit .....	165
4.2.2.3	Integration eines Leistungsfähigkeitsgrades des Kunden in das Produktivitätsmanagement von Dienstleistungen.....	173
4.2.3	Qualitative Analyse zum Einfluss des Kunden in der Dienstleistungspraxis - Fallstudie II .....	178
4.3	Fazit: Notwendige Einbeziehung der kundeninduzierten Unsicherheit in die Modellierung der Arbeitsteilung.....	187

<b>5 Optimierung der Arbeitsteilung zur Steigerung der Produktivität von Dienstleistungen.....</b>	<b>189</b>
5.1 Das Rucksackproblem des Operations Research .....	189
5.1.1 Die Anwendung von Operations Research .....	189
5.1.2 Formale Darstellung des Rucksackproblems .....	191
5.2 Gestaltung der Arbeitsteilung zwischen Dienstleistungsanbieter und –nachfrager mit Hilfe des Rucksackproblems .....	192
5.2.1 Die Modellierung des Problems der Optimierung der Arbeitsteilung als Rucksackproblem.....	192
5.2.2 Ein beispielhafter Dienstleistungsprozess und seine Modellierung als Rucksackproblem .....	201
5.2.3 Lösung des modifizierten Rucksackproblems mit der Dynamischen Optimierung .....	205
5.3 Erweiterungen des Grundmodells der Arbeitsteilung .....	211
5.4 Vorzüge und Grenzen des Modells der Arbeitsteilung .....	216
<b>6 Implikationen für die Praxis .....</b>	<b>221</b>
6.1 Ermittlung des Know-hows eines bestimmten Kunden .....	221
6.2 Segmentierung der Nachfrager zur verbesserten Nutzung des Modells der Arbeitsteilung .....	226
6.3 Einbindung der optimalen Arbeitsteilung in die Produktivitätskennziffer .....	229
<b>7 Zusammenfassung der Ergebnisse: Besonderheiten und Gestaltungsansätze eines Produktivitätsmanagements von Dienstleistungen.....</b>	<b>231</b>
<b>Literaturverzeichnis.....</b>	<b>237</b>