

# Inhaltsverzeichnis

## **ERSTES KAPITEL ..... 1**

### **Abgrenzung der Dienstleistungen im System der Wirtschaftsgüter .... 1**

1	Zu Begriff und Abgrenzung der Dienstleistung .....	1
1.1	Einführung .....	1
1.2	Dienstleistungen im volkswirtschaftlichen Kontext .....	8
1.3	Wirtschaftsgüter als „Leistungsbündel“ .....	13
2	Terminologische Grundlagen .....	15
2.1	Zum Begriff ‚Dienstleistungen‘ .....	15
2.2	Zum Begriff ‚Dienstleistungsproduktion‘ .....	16
2.3	Dienstleistungen als Prozessergebnisse .....	20
3	Dienstleistungen und ihre Abgrenzung zu anderen Wirtschaftsgütern .....	23
3.1	Gutstheoretische Grundlegung .....	23
3.2	Die Abgrenzung gegenüber Sachgütern (commodities) .....	31
3.3	Die Abgrenzung zu weiteren immateriellen Gütern .....	34
4	Ökonomische Relevanz und Entwicklung der Dienstleistungen .....	37
4.1	Dienstleistungen im gesamtwirtschaftlichen Strukturwandel .....	37
4.2	Klassifizierung des Dienstleistungssektors in der amtlichen Statistik .....	47
4.3	Produktivität im Dienstleistungssektors .....	52

## **ZWEITES KAPITEL ..... 59**

### **Dienstleistungen als Produkte ..... 59**

5	Grundfragen der Produktionsfaktorkombination in Dienstleistungsbetrieben .....	59
5.1	Produktionsbegriff und allgemeine Produktionsfaktoren in der Betriebswirtschaftslehre .....	59
5.2	Spezielle Produktionsfaktoren der Dienstleistungsproduktion .....	62
5.3	Dienstleistungsspezifische Besonderheiten des Produktionsfaktorsystems .....	65

---

6	Determinanten des Faktorsystems .....	68
6.1	Leistungsbereitschaft und geplante Angebotskapazitäten .....	68
6.2	Produktionsprogramme .....	78
6.3	Produktionsverfahren .....	79
7	Prinzipien der Produktionsfaktorkombination bei der Dienstleistungsproduktion.....	80
7.1	Absatz als Primärfunktion .....	80
7.2	Beschaffung vor und nach Absatz der Dienstleistung.....	82
7.3	Vorkombination und Endkombination .....	85
<b>DRITTES KAPITEL .....</b>		<b>95</b>
<b>Dienstleistungsspezifische Produktionsfaktoren .....</b>		<b>95</b>
8	Interne Produktionsfaktoren .....	95
8.1	Reale immaterielle Produktionsfaktoren .....	95
8.2	Reale materielle Produktionsfaktoren .....	98
8.3	Nominale Produktionsfaktoren und immaterielles Kapital .....	102
9	Externe Produktionsfaktoren .....	104
9.1	Humane Beteiligungsakte respektive aktive und passive Mitwirkung des Dienstleistungsabnehmers.....	104
9.2	Nominale und reale immaterielle Produktionsfaktoren.....	112
9.3	Tiere und reale materielle Produktionsfaktoren .....	118
10	Erfassung und Bewertung externer Produktionsfaktoren .....	124
10.1	Erfassungs- und Bewertungsmöglichkeiten in ihren Dimensionen .....	124
10.2	Erfassungs- und Bewertungsprobleme .....	153
10.3	Bewertungsalternativen und Reaktionen von Seiten des Dienstleistungsabnehmers .....	171
<b>VIERTES KAPITEL .....</b>		<b>175</b>
<b>Besonderheiten der Dienstleistungsproduktion.....</b>		<b>175</b>
11	Faktorielle Betrachtungsweise.....	175
11.1	Dienstleistungen als Produktionsfaktoren.....	175
11.2	Simultanität von Produktion und Übertragung der Dienstleistung .....	177
11.3	Bedingte Standortgebundenheit der Produktion .....	178

---

12	Strukturelle und funktionale Betrachtungsweise .....	181
12.1	Betriebswirtschaftliche Funktionen .....	181
12.2	Dienstleistungen als ‚Problemgüter‘ .....	184
12.3	Dienstleistungsspezifische Besonderheiten der Werbung .....	187
13	Prozessuale Betrachtungsweise .....	195
13.1	Mehrstufige Dienstleistungsproduktionsprozesse.....	195
13.2	Zeitpunkt- und zeitraumbezogene Dienstleistungs- produktionen .....	200
13.3	Homogene und heterogene Dienstleistungen.....	203
<b>FÜNFTES KAPITEL .....</b>		<b>205</b>
<b>Besonderheiten des Dienstleistungsmanagements.....</b>		<b>205</b>
14	Kapazitäts- und Marketingmanagement .....	205
14.1	Grundlagen des Kapazitätsmanagements und dienstleistungsspezifische Basisprämissen .....	205
14.2	Flexibilisierung der Kapazitäten und ihre Grenzen .....	214
14.3	Nivellierung von Nachfrageschwankungen .....	227
15	Qualitätsmanagement .....	239
15.1	Erfassung des quantitativen Outputs.....	241
15.2	Bewertung des qualitativen Outputs .....	247
15.3	Zusammenhang zwischen Inputquantität und Outputqualität...	256
16	Finanzmanagement .....	261
16.1	Finanzierung der Produktion bzw. der Leistungsbereitschaft...	261
16.2	Finanzierung des Absatzes.....	264
16.3	Finanzwirtschaftliche Risiken des Dienstleistungsabnehmers	266
<b>Zusammenfassung .....</b>		<b>271</b>
<b>Abbildungsverzeichnis .....</b>		<b>275</b>
<b>Literatur .....</b>		<b>279</b>
<b>Sachverzeichnis .....</b>		<b>319</b>