

1 Konzeptionelle Mängel als Ausgangspunkt der Untersuchung

1.1 Problemstellung

Dienstleistungen haben in den letzten Jahrzehnten enorm an wirtschaftlicher Bedeutung gewonnen. Mittlerweile erwirtschaftet der Dienstleistungssektor in der Bundesrepublik Deutschland 71% des Bruttoinlandsproduktes vor Gütersteuern und Gütersubventionen und beschäftigt 73% der Erwerbstätigen, gemessen an den geleisteten Arbeitsstunden.¹ Dabei handelt es sich keineswegs um ein rein deutsches Phänomen: „Der volkswirtschaftliche Strukturwandel und der damit einhergehende Prozess der Tertiarisierung lassen sich auch in anderen Industriestaaten beobachten.“² In zunehmendem Maße bieten auch Unternehmen des Produzierenden Gewerbes Dienstleistungen an, um sich als Lösungsanbieter von ihren Wettbewerbern abzuheben und neue Erfolgspotenziale zu erschließen.³

Der hohen Bedeutung zum Trotz, haben zahlreiche Betriebe des Dienstleistungssektors und des Produzierenden Gewerbes nach wie vor Probleme mit der erfolgsorientierten Planung, Steuerung und Kontrolle von Dienstleistungen.⁴ Viele Betriebe haben es versäumt, ein aussagekräftiges Dienstleistungscontrolling einzurichten oder das bestehende, auf die Hauptleistung konzentrierte Controlling auf die andersartigen Belange des Dienstleistungsgeschäftes auszurichten.⁵ Diejenigen Betriebe, die versucht haben, ein Dienstleistungscontrolling einzurichten, wurden von wissenschaftlicher Seite lange Zeit vernachlässigt. Die Vertreter der Controllingforschung haben erst relativ spät erkannt, dass die Unternehmenspraxis aufgrund der Komplexität der Problemlagen ihre Unterstützung benötigt.⁶ Dem Forschungsfeld des Dienstleistungscontrollings wurden deshalb in der Vergangenheit erhebliche Forschungsdefizite bei gleichzeitig hoher praktischer Bedeutung konstatiert (vgl. Abbildung 1-1).⁷

¹ Vgl. Statistisches Bundesamt (Hrsg., 2011), S. 637-639.

² Statistisches Bundesamt (Hrsg., 2009), S. 9. Die Studie vergleicht die Bruttowertschöpfung und die Beschäftigung ausgewählter OECD-Staaten im primären, sekundären und tertiären Wirtschaftssektor in den Jahren 1970 und 2006; vgl. dort S. 9-11.

³ Vgl. Sturm/Bading (2008). In der jährlich erscheinenden amtlichen Statistik werden diese nicht als Dienstleistungen geführt. Letzten Sondererhebungen aus dem Jahr 2002 zufolge, betrug der Umsatzanteil produktbegleitender Dienstleistungen im Verarbeitenden Gewerbe durchschnittlich ca. 4%, wobei die Umsatzanteile je nach Branche zwischen ca. 1% und 20% schwankten. Vgl. Statistisches Bundesamt (Hrsg., 2004), S. 25, 48.

⁴ Vgl. Engelhardt (1996a), Sp. 336; Homburg/Garbe (1996), S. 70-72; Palloks-Kahlen/Kuczynski (2000), S. 135-136; Engelhardt/Schnittka (2001), S. 933-935; Günther (2001), S. 181-182; Kinkel (2003a), S. 3-7; Lay (2003), S. 13-17; Auguste/Harmon/Pandit (2006), S. 41-46; Bruhn/Hadwich (2006), S. 325; Engelhardt/Reckenfelderbäumer (2006), S. 231-240.

⁵ Vgl. Simon (1993a), S. 7-8, 21-22; Engelhardt (1996b), S. 77, 83; Sanche (2002), S. 3, 214, m.w.N.; Spath/Demuß (2006), S. 464-466; Kilger/Pampel/Vikas (2012), S. 5 sprechen von „erhebliche[n] Ausbauerfordernisse[n]“.

⁶ Vgl. Reckenfelderbäumer (1998a), S. 396, Fußnote 1; Stauss (2000), S. 431; Engelhardt/Reckenfelderbäumer (2006), S. 294, 296; Wildemann (2006), S. 58.

⁷ Vgl. Meffert (2001), S. 945; Reckenfelderbäumer (2006), S. 33.

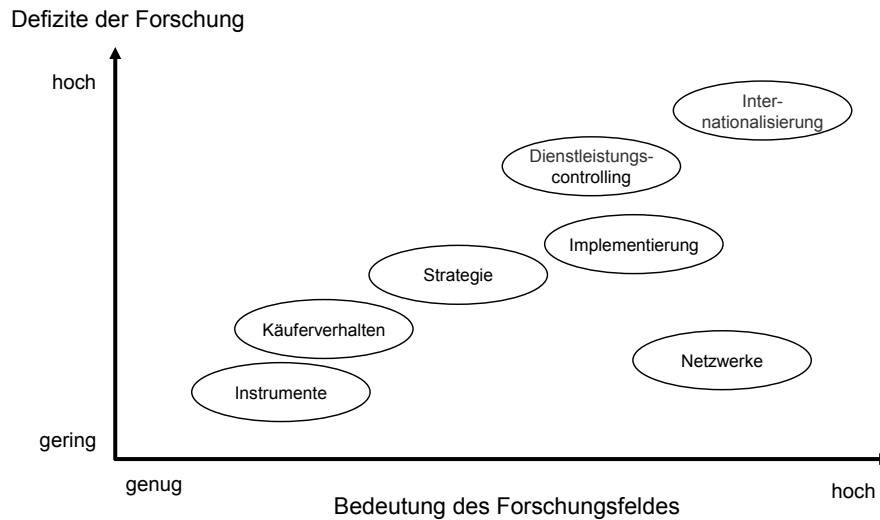


Abbildung 1-1: Forschungsfelder des Dienstleistungsmanagements⁸

In jüngster Zeit scheinen die Vertreter des Controllings auf den Forschungsrückstand zu reagieren. Inzwischen häufen sich Publikationen zum Dienstleistungscontrolling.⁹ Drei Entwicklungen fallen in der Literatur des Controllings von Dienstleistungen besonders ins Auge:¹⁰

- Publikationen, die sich mit branchen- und funktionsübergreifenden Problemen des Dienstleistungscontrollings auseinandersetzen, sind nach wie vor die Ausnahme. Der überwiegende Teil der Veröffentlichungen widmet sich dem Controlling in Betrieben spezieller Dienstleistungsbranchen, wie z.B. Versicherungen, Banken, Transport-, Gesundheits- oder Hochschulwesen, und dem Controlling von betrieblichen Funktionsbereichen, die externe oder interne Dienstleistungen erbringen wie z.B. Kundendienst, Logistik, IT oder Instandhaltung.
- Diejenigen Publikationen, die sich von Branchen- und Funktionsbezügen lösen, beschäftigen sich vornehmlich mit der Übertragung bekannter Controllinginstrumente auf Dienstleistungsbereiche, schwerpunktmäßig mit der Prozesskostenrechnung, dem Target Costing oder der Balanced Scorecard (BSC). Umfassendere, theoretisch-konzeptionelle Ansätze, die funktionale, instrumentale und institutionale Aspekte kombinieren und im Zusammenhang darstellen, zeugen immer noch von hohem Seltenheitswert.

⁸ Quelle: Meffert (2001), S. 945.

⁹ Vgl. z.B. das von Weber (Hrsg., 2002) herausgegebene Sonderheft 2/2002 der Zeitschrift Kostenrechnungspraxis, den Sammelband von Bruhn/Stauss (Hrsg., 2006), die im August/September 2008, Oktober 2011 und Oktober 2013 erschienenen Hefte der Zeitschrift Controlling mit den Schwerpunkten Dienstleistungscontrolling und Service Performance Measurement oder der jüngst erschienene Controllingberater von Gleich/Klein (Hrsg., 2010).

¹⁰ Vgl. auch Reckenfelderbäumer (2006), S. 39-46.

- In der Frage der Abgrenzung des Untersuchungsgegenstandes demonstrieren die Controllingvertreter kein geschlossenes Bild. So sehen manche Autoren im Controlling von Dienstleistungen nur ein begriffliches Übergangsfahrzeug auf dem Weg zum Controlling der Kundenintegration.¹¹ Für andere wiederum bilden die Wissensdefizite des Managements, die bei Leistungen mit unsicherem Prozessergebnis und Prozessablauf zwangsläufig auftreten, einen eigenständigen Problemkomplex des Controllings – unabhängig von der Frage, ob es sich um eine Dienst- oder Sachleistung handelt.¹² Andere bezweifeln gar den Erklärungswert einer eigenständigen Erforschung des Dienstleistungscontrollings.¹³ Letztere halten die Unterschiede in den verschiedenen Dienstleistungsbranchen für so gravierend, dass sich keine gemeinsame Grundlage für ein branchenübergreifendes Dienstleistungscontrolling herauslösen lässt.¹⁴

Vor allem wurden in der Vergangenheit der konzeptionellen Basis des Dienstleistungscontrollings erhebliche Forschungsdefizite bescheinigt.¹⁵ Beispielsweise gelangt der Autor Reckenfelderbäumer in seiner Bestandsaufnahme der Literatur angesichts der ausgeprägten Branchen- und Instrumentenorientierung zu dem Schluss, es bleibe „in der Controllingliteratur für eine konzeptionelle Basis tatsächlich relativ wenig Greifbares übrig.“¹⁶ In gleicher Weise stellen Meffert und Bruhn das Fehlen von Gesamtkonzeptionen fest, die der Unternehmensführung von Dienstleistungsanbietern einen Orientierungsrahmen für die erfolgsorientierte Planung, Steuerung und Kontrolle der angebotenen Dienstleistungen bieten.¹⁷ Fischer kommt in ihrem Lehrbuch zum gleichen Ergebnis: „Bisher existiert kein geschlossenes Konzept für ein Controlling von Dienstleistungsunternehmen, obwohl der Bedarf vorhanden ist.“¹⁸

1.2 Zielsetzung

Angesichts der größeren Bedeutung, die Aspekte des Dienstleistungscontrollings in der betriebswirtschaftlichen Literatur gegenwärtig erfahren und der in der Vergangenheit als mangelhaft empfundenen konzeptionellen Basis, stellt sich die Frage: Welche Entwicklung hat die konzeptionelle Basis des Dienstleistungscontrollings inzwischen genommen und welchen Stand hat sie erreicht?

Bis dato liegt keine umfassende Literaturanalyse zur konzeptionellen Basis des Dienstleistungscontrollings vor, die eine derartige Fragestellung adressiert und richtungsweisend zum Nutzen weiterer Forschungsbemühungen beantwortet.¹⁹ An diesem

¹¹ Vgl. Reckenfelderbäumer (2006), S. 46-48.

¹² Vgl. Schäffer/Weber (2002), S. 8, 12.

¹³ Vgl. Botta (2004), S. 813.

¹⁴ Vgl. Kleinhietauf (2012) und der dazu passende Titel „Dienstleistungs-Controlling: Alles anders – oder doch gleich?“

¹⁵ Vgl. Möller/Schwab (2008), S. 32; Gleich/Petschnig/Schmidt (2010), S. 35-36.

¹⁶ Reckenfelderbäumer (2006), S. 42.

¹⁷ Vgl. Meffert (2001), S. 950-951; Meffert/Bruhn (2009), S. 461.

¹⁸ Fischer (2000), S. 3.

¹⁹ Erste Ansätze einer Literaturanalyse zum Dienstleistungscontrolling finden sich bei Bormann (2003), S. 26-31; Reckenfelderbäumer (2006); Stebel (2007), S. 12-15; Quitt/Sommer (2010). Zum

Punkt knüpft der folgende Beitrag an. Er verfolgt das Ziel, den Entwicklungsstand und die Entwicklungstendenzen des Dienstleistungscontrollings in der betriebswirtschaftlichen Literatur systematisch aufzuarbeiten und zu ergründen. Mit der durch die Bestandsaufnahme geschaffenen Transparenz hegen die Autoren die Absicht, eine Grundlage für weitergehende Forschungsbemühungen auf diesem jungen Forschungsgebiet des Controllings zu schaffen und die Vorwürfe der mangelhaften konzeptionellen Basis auf ein objektives Fundament zu stellen.

Gemäß dieser Zielsetzung soll die Untersuchung Antworten zu den beiden folgenden Forschungsfragen liefern:

- (1) Welchen Entwicklungsstand hat die konzeptionelle Basis des Dienstleistungscontrollings aktuell erreicht?
- (2) Auf welche Gebiete sollten sich zukünftige Forschungsbemühungen zur Stärkung seiner konzeptionellen Basis richten?

1.3 Untersuchungsdesign

Die zwei Forschungsfragen sollen mit Hilfe eines im Folgenden kurz skizzierten Untersuchungsdesigns beantwortet werden. Als Untersuchungsdesign wird hier der konzeptionelle Bezugsrahmen für die gesamte wissenschaftliche Arbeit bezeichnet. Es beschreibt überblicksartig, ausgehend von der inhaltlichen Problemstellung, die inhaltlich-methodische Vorgehensweise zur Erreichung der erkenntnis- und/oder handlungsorientierten Forschungsziele.²⁰ Die Abbildung 1-2 visualisiert das für die Ziele dieser Arbeit ausgesuchte Untersuchungsdesign.

Den inhaltlichen Ausgangspunkt der Untersuchung bildet das in der betriebswirtschaftlichen Literatur beklagte Manko, die konzeptionelle Basis des Dienstleistungscontrollings sei lediglich rudimentär entwickelt. Das Ziel der Arbeit ist es, dieses in der Vergangenheit festgestellte Forschungsdefizit vor dem Hintergrund der inzwischen vorliegenden größeren Anzahl an Publikationen auf den Prüfstand zu stellen. Insoweit steht zu allererst das Erkenntnisinteresse im Vordergrund der Betrachtungen, also die Frage, ob der Umstand des konstatierten Konzeptionsmangels heute für das Dienstleistungscontrolling noch zutrifft. Das Gestaltungsinteresse der Arbeit ist weniger unternehmens- als vielmehr forschungspraktischer Natur. Auf Basis der Analyse des Entwicklungsstandes des Dienstleistungscontrollings können Forschungsdefizite identifiziert und Empfehlungen zur Schließung der Lücken gegeben werden. Von der Schließung der Forschungslücken profitiert die Praxis.

Im zweiten Teil der Arbeit werden zunächst die Grundlagen gelegt. Grundlegend für die Untersuchung der konzeptionellen Basis des Dienstleistungscontrollings sind die Definitionen der Begriffe Dienstleistung und Dienstleistungscontrolling sowie ihre

Stand der Kostenrechnung im Dienstleistungsbereich vgl. Küpper (1988a); Männel (Hrsg., 1992), S. 1041-1193; Gerling et. al (2004); Schweitzer/Küpper (2011), S. 760-792; Coenenberg/Fischer/Günther (2012), S. 300-306 und die dort angegebene Literatur. Einen Überblick über ausgewählte Literatur zum Dienstleistungscontrolling bieten ferner die Sammelwerke von Weber (Hrsg., 2002), S. 115-116, und Bruhn/Stauss (Hrsg., 2006), S. 487-502.

²⁰ Vgl. Töpfer (2009), S. 22.

Klassifizierung. Um Aussagen zum Entwicklungsstand der konzeptionellen Basis treffen zu können, wird zudem im methodischen Teil des Grundlagenteils ein Kriterienkatalog entwickelt, anhand dessen der Entwicklungsstand konzeptioneller Ansätze des Dienstleistungscontrollings überprüft werden kann.

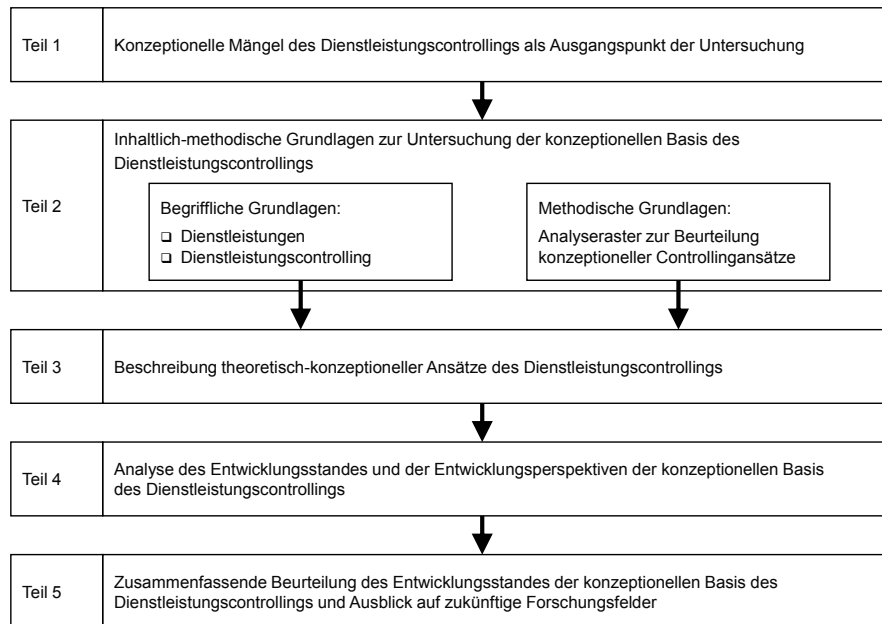


Abbildung 1-2: Untersuchungsdesign²¹

Der Entwicklungsstand und die Entwicklungstendenzen der konzeptionellen Basis des Dienstleistungscontrollings werden anhand von branchen- und funktionsübergreifenden konzeptionellen Ansätzen beurteilt. Diesbezüglich werden im dritten Teil einzelne Ansätze des Dienstleistungscontrollings vorgestellt und kritisch gewürdigt. Im vierten Teil werden, über die vorgestellten Ansätze hinweg, einzelne konzeptionelle Beurteilungskriterien anhand des im Grundlagenteil erarbeiteten Analyserasters genauer untersucht. Der fünfte Teil fasst die wesentlichen Erkenntnisse zusammen und wagt einen Ausblick auf zukünftige Forschungsfelder.

²¹ Quelle: Eigene Darstellung.

2 Inhaltlich-methodische Grundlagen

Grundlegend für die Analyse des Entwicklungsstandes und der Entwicklungstendenzen des Dienstleistungscontrollings ist die begriffliche Abgrenzung des Untersuchungsgegenstandes. Der Begriff „Dienstleistungscontrolling“ setzt sich aus den beiden Wortbestandteilen „Dienstleistung“ und „Controlling“ zusammen. In dieser Begriffskonstellation beschreibt der Begriff Dienstleistung ein bestimmtes Objekt des Ausführungssystems von Unternehmen. Dabei kann sich der Begriff Dienstleistung auf leistungswirtschaftliche Potenziale, Prozesse und/oder Ergebnisse beziehen.²² Der Begriff „Controlling“ ist dagegen im Führungssystem des Unternehmens als integrierte Aufgabe der Unternehmensführung verortet. Er bezeichnet eine spezielle Führungsfunktion und Führungsunterstützungsfunktion der Unternehmensführung, die das initialisierende Anstoßen und das permanente Ausrichten des betrieblichen Handelns auf den Zweck der Wertschöpfung sicherzustellen hat.²³

In Kapitel 2.1 werden zunächst Dienstleistungsbegriffe terminologisch abgegrenzt sowie bedeutende Erscheinungsformen der Dienstleistung klassifiziert. Die dabei gewählte Systematisierung beschränkt sich auf die zur Kennzeichnung unterschiedlicher Typen des Dienstleistungscontrollings notwendigen Erscheinungsformen. Von herausragender Bedeutung für den Dienstleistungserfolg ist die Zusammenarbeit von Kunden und Dienstleistungsunternehmen. Dabei beeinflussen die leistungswirtschaftlichen Eigenheiten der Dienstleistung nachhaltig das Verhalten von Kunden, Unternehmen und Mitarbeitern in allen Phasen der Wertschöpfung. Entsprechend bedeutsam und herausfordernd gestaltet sich die Aufgabe der zielorientierten Verhaltenssteuerung von Kunden und Mitarbeitern für das Dienstleistungscontrolling. Eine Möglichkeit – bei weitem aber nicht die einzige²⁴ – Verhaltensaspekte der Akteure bei Dienstleistungen zu beschreiben und zu erklären, offeriert die ökonomische Analyse der Neuen Institutionenökonomik. In Kapitel 2.2 werden einige Verhaltensaspekte theoriegestützt dargelegt. Kapitel 2.3 behandelt die in der Literatur vorherrschenden Definitionen des Dienstleistungscontrollings und nimmt eine Unterteilung verschiedener Typen des Dienstleistungscontrollings entlang den Erscheinungsformen von Dienstleistungen vor. Neben den terminologischen Grundlagen, werden im zweiten Teil die untersuchungsmethodischen Grundlagen behandelt. Zur Analyse des Entwicklungsstandes konzeptioneller Ansätze des Controllings von Dienstleistungen wird in Kapitel 2.4 ein allgemeines Analyseraster entwickelt.

²² Vgl. Hilke (1989), S. 10-15; Meffert/Bruhn (2009), S. 16-19.

²³ Vgl. zur wertschöpfungsorientierten Sichtweise des Controllings Becker (1999); (2009), S. 12-15, 59, 82; Becker/Baltzer (2010); Becker/Baltzer/Ulrich (2014), S. 49-69.

²⁴ Verhaltenswissenschaftliche Theorien sind ebenfalls geeignet.

2.1 Merkmale, Begriffe und Arten der Dienstleistung

Die in der Realität vorkommende Variationsbreite an Dienstleistungen hat sicherlich ihren Teil dazu beigetragen, dass eine eindeutige Begriffsdefinition für Dienstleistungen in der Betriebswirtschaftslehre bis dato nicht gefunden werden konnte. In dieser Hinsicht unterscheidet sich der Dienstleistungsbegriff unmerklich von vielen anderen Begriffen der Betriebswirtschaftslehre, deren Definitionen ebenfalls unscharf geblieben sind – man denke nur an den schillernden Begriff des Controllings.

Ein triftiger Grund für das Fehlen einer eindeutigen Begriffsdefinition liegt in dem Irrweg, den die Betriebswirtschaftslehre lange Zeit mit der ausschließlichen Fokussierung ihrer Bemühungen einschlug, Dienstleistungen von Sachleistungen abzugrenzen. Alle Versuche mussten letztendlich scheitern, weil es zwar güterwirtschaftliche Merkmale gibt – am häufigsten genannt werden die Merkmale Immaterialität und Integrativität –, die Dienstleistungen konstitutiv kennzeichnen und somit als Kriterien zur Abgrenzung dienen können, es sich bei diesen Merkmalen aber nicht um exklusive Merkmale der Dienstleistung handelt.²⁵ Sie kommen vielmehr bei vielen Leistungsarten und insbesondere bei Leistungsbündeln in gewissem Umfange vor, weshalb sie für eine eindeutige, überschneidungsfreie Abgrenzung der Dienstleistung gegenüber anderen Leistungsarten nur eingeschränkt geeignet sind. Nach einer kurzen Einteilung der wichtigsten betriebswirtschaftlichen Definitionsversuche in Abschnitt 2.1.1, behandelt Abschnitt 2.1.2 die wichtigsten konstitutiven Merkmale von Dienstleistungen.

In Übereinstimmung mit der These Homburgs, dass es keine eindeutige Begriffsdefinition für Dienstleistungen geben kann und diese auch für produktive Forschung nicht notwendig ist,²⁶ hat sich in den letzten Jahren so etwas wie ein pragmatischer Konsens in der Betriebswirtschaftslehre herausgebildet.²⁷ Dieser Konsens verwendet konstitutive Merkmale und ordnet sie den leistungswirtschaftlichen Phasen Potenzial, Prozess und Ergebnis zu, um aus dieser eher produktionswirtschaftlich gefärbten Sichtweise, eine zweckmäßige Definition abzuleiten. Mit derartigen Definitionen beschäftigen sich die Abschnitte 2.1.3 und 2.1.4. Über verschiedene Erscheinungsformen der Dienstleistung informiert abschließend Abschnitt 2.1.5.

2.1.1 Einteilung betriebswirtschaftlicher Definitionsversuche

Der Dienstleistungsbegriff wird seit geraumer Zeit kontrovers in den Wirtschaftswissenschaften mit unterschiedlichem Fokus in Volks- und Betriebswirtschaftslehre diskutiert. Historisch betrachtet richteten sich die Diskussionen in der Volkswirtschaftslehre auf die Klärung der Frage, ob Dienste produktive Leistungen darstellen (klassischer Produktivitätsstreit) und auf die Erklärung des gesellschaftlichen Strukturwandels von Industrie- zu Dienstleistungsgesellschaften (Drei-Sektoren-Theorie).²⁸ Die

²⁵ Vgl. Engelhardt/Kleinaltenkamp/Reckenfelderbäumer (1993), S. 398-404.

²⁶ Vgl. Homburg (2009), S. 5.

²⁷ Vgl. Schäffer/Weber (2002), S. 6; Reckenfelderbäumer (2006), S. 34-35.

²⁸ Vgl. z.B. Albach (1989), S. 427-430, am Beispiel des Strukturwandels in der mittelständischen Industrie.

Diskussionen in der Betriebswirtschaftslehre setzten zeitlich gesehen später ein. Seitdem drehen sich die terminologischen Diskussionen in erster Linie darum, eine eindeutige Abgrenzung zwischen Dienstleistung und Sachleistung zu finden.²⁹

Corsten/Gössinger teilen die betriebswirtschaftlichen Definitionsversuche in die drei Gruppen enumerative Definitionen, Negativdefinitionen und Definitionen auf der Grundlage konstitutiver Merkmale ein.³⁰ Enumerative Dienstleistungsdefinitionen grenzen Dienstleistungen durch die Aufzählung von Beispielen beobachteter Erscheinungsformen ab. Aus wissenschaftlicher Sicht kann diese Art der Begriffsbildung nicht überzeugen.³¹ Ihre Schwachstelle ist in der inhärenten Annahme zu sehen, es stehe intuitiv fest, was eine Dienstleistung sei.³² Negativdefinitionen behandeln Dienstleistungen als Restmenge an Leistungen, auf die typische Eigenschaften von Sachleistungen nicht zutreffen. Auf einer Negativdefinition beruht beispielsweise die Abgrenzung des tertiären Sektors in der volkswirtschaftlichen Statistik.³³ Genau wie die enumerative Definition ist sie für wissenschaftliche Zwecke ungeeignet. Sie wird deshalb auch als „wissenschaftliche Verlegenheitslösung“³⁴ oder „Hilfslösung auf Zeit“³⁵ bezeichnet. Definitionen mittels konstitutiver Merkmale kennzeichnen Dienstleistungen durch besondere Leistungseigenschaften, auf deren Grundlage im konkreten Fall entschieden werden kann, ob eine Dienstleistung vorliegt oder nicht. Für wissenschaftliche Zwecke stellt diese Art der Positivabgrenzung „nach wie vor den sinnvollsten Ansatz zur Abgrenzung und Charakterisierung von Dienstleistungen dar“.³⁶

Die Systematik von Corsten/Gössinger soll hier ergänzt werden (vgl. Abbildung 2-1). Genau genommen existieren nämlich zwei merkmalsbasierte Grundströmungen in der Literatur.³⁷ Eine erste Gruppe versucht Dienstleistungen durch die Zuordnung von bestimmten Leistungseigenschaften allgemein zu definieren. Sie versuchen Eigenschaften zu identifizieren, die bei dem realen Konstrukt Dienstleistung in verschiedenen Leistungsphasen (Potenzial, Prozess, Ergebnis) zu beobachten sind. Solche Definitionsansätze entsprechen somit der zuvor genannten Gruppe von Definitionen auf der Grundlage konstitutiver Merkmale im engeren Sinne.

Eine andere Gruppe von Autoren wählt den Umweg über die Bildung von Leistungstypologien. Leistungstypologien spannen auf der Grundlage mehrerer ausgewählter Merkmale einen Merkmalsraum auf, in den sich grundsätzlich jede Art von (Absatz-)Leistung einordnen lässt. Die Einordnung einer Leistung in den Merkmalsraum richtet sich nach den typischen Merkmalsausprägungen, welche die Leistung charakterisieren. Demzufolge definiert die zweite Gruppe die Dienstleistung als eine spezifische Ausprägung bzw. Konfiguration der Merkmale des Merkmalsraums. Beide defi-

²⁹ Vgl. Maleri (1997), S. 1-81; Rück (2000), S. 23-268.

³⁰ Vgl. Corsten/Gössinger (2007), S. 21; ebenso Corsten (1985), S. 173-174.

³¹ Vgl. Kleinaltenkamp (2001), S. 29-30.

³² Vgl. Corsten/Gössinger (2007), S. 21.

³³ Vgl. Rosada (1990), S. 10-11.

³⁴ Corsten/Gössinger (2007), S. 21; Meffert/Bruhn (2009), S. 16.

³⁵ Rosada (1990), S. 11.

³⁶ Homburg (2009), S. 6.

³⁷ Vgl. Meffert (1994), S. 521.

positorischen Grundströmungen werden hier unter der Gruppe Positivdefinitionen gefasst.³⁸

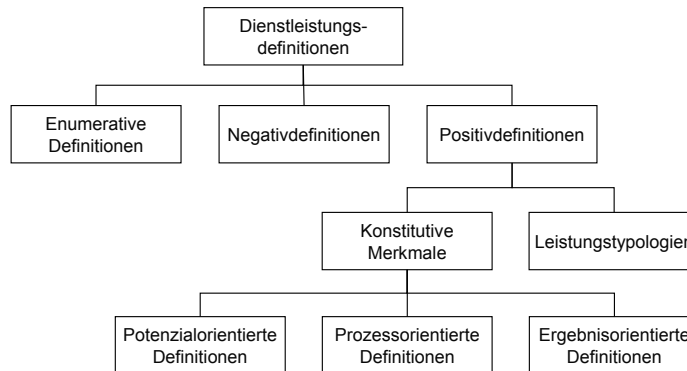


Abbildung 2-1: Einteilung betriebswirtschaftlicher Dienstleistungsdefinitionen³⁹

2.1.2 Leistungswirtschaftliche Eigenschaften

Ausschlaggebend für das Verständnis der historischen Abgrenzungsprobleme der Dienstleistung von anderen Leistungsarten, insbesondere der Sachleistung, ist die Unterscheidung zwischen konstitutiven und exklusiven Merkmalen.⁴⁰ Konstitutiv sind Merkmale für eine Leistungsart, wenn sie bei ihr typischerweise empirisch auftreten. Sie begründen das Vorliegen der Leistungsart, weil sie im Zusammenhang mit dieser Leistungsart immer, d.h. allgemeingültig, zu beobachten sind. Das schließt nicht aus, dass sie nicht auch andere, nicht mit dieser Leistungsart assoziierte Leistungen kennzeichnen. Exklusiv sind Merkmale für eine Leistungsart, wenn sie ausschließlich diese Leistungsart kennzeichnen. Sie sind bei keiner anderen Leistungsart vorhanden. Nur exklusive Merkmale sind in der Lage, Dienstleistungen überschneidungsfrei von anderen Leistungsarten abzugrenzen.⁴¹

In der deutschen und angelsächsischen Literatur werden verschiedene konstitutive Merkmale von Dienstleistungen aufgeführt:⁴²

- a) Kundenmitwirkung im Dienstleistungsprozess: Im Gegensatz zur Sachleistungsproduktion spielt der Kunde im Dienstleistungsprozess eine aktive Rolle. Voraussetzung für das Entstehen einer Dienstleistung ist die Mitwirkung des Kunden (z.B. Haarschneiden, Arztbesuch). Es gibt deutlich häufiger und intensiver Berührungs- bzw. Interaktionspunkte („Points of Interaction“)

³⁸ Vgl. Homburg (2009), S. 6, der ebenfalls enumerative Definitionen, Negativdefinitionen und Positivdefinitionen unterscheidet.

³⁹ Quelle: Eigene Darstellung in Verbindung mit Hilke (1989), S. 10-15; Corsten/Gössinger (2007), S. 21-23; Homburg (2009), S. 5.

⁴⁰ Vgl. zu dieser Einteilung Corsten (1985), S. 86; Meffert (1994), S. 521.

⁴¹ Vgl. Corsten (1985), S. 86; Rosada (1990), S. 11, 24; Rück (2000), S. 178-179.

⁴² Vgl. Zeithaml/Parasuraman/Berry (1985), S. 33-35; Rosada (1990), S. 11-20; Lovelock/Gummesson (2004), S. 24-32; Bruhn (2008a), S. 20-22; Fitzsimmons/Fitzsimmons (2011), S. 18-22.

zwischen Anbieter und Nachfrager in der Wertschöpfungskette. Folglich hängt der Dienstleistungserfolg maßgeblich von Wissen, Erfahrung, Motivation, Verfügbarkeit und Ehrlichkeit des Kunden ab.⁴³ Während der Kunde bei der Sachleistungsproduktion selten Einblicke in die Potenziale und Prozesse des Anbieters erhält (z.B. sieht der Kunde bei der Autoproduktion in der Regel nur das Ergebnis, d.h. das fertige Auto beim Händler), kann er sich bei der Dienstleistung durch seine Mitwirkung genauere Einblicke in die Potenziale und Prozesse des Anbieters verschaffen (z.B. Fast-Food-Restaurant, Aus- und Weiterbildung), was wiederum sein Qualitätsempfinden sowohl positiv als auch negativ beeinflussen kann. Der Anbieter muss deshalb der kundenfreundlichen Gestaltung und Präsentation der Potenziale und Prozesse größere Aufmerksamkeit schenken als bei der Sachleistungsproduktion.⁴⁴ Die Kundenmitwirkung in der Leistungserstellung wird auch als Integration des externen Faktors, Integrativität, Kundenintegration, Customer Integration, Prosuming sowie Customer oder Client Participation bezeichnet.⁴⁵

- b) Simultanität von Produktion und Konsumtion: Bei Dienstleistungen fallen Leistungserstellung und Leistungsabnahme in aller Regel zusammen.⁴⁶ Die Möglichkeit der Sachleistungsproduktion durch Lagerbildung die Auslastung der Produktion von Nachfrageschwankungen des Marktes zu entkoppeln, entfällt bei Dienstleistungen gemeinhin – und zwar nicht nur am Ende der Produktion (kein Fertigwarenlager), sondern in jedem einzelnen Teilschritt (keine Zwischenlager). Übersteigt die Nachfrage das Kapazitätsangebot, muss der Kunde mit Wartezeiten rechnen. Der Anbieter trägt in diesem Fall das Risiko, dass der Kunde die Wartezeiten nicht akzeptiert und zu Wettbewerbern abwandert. Nimmt die Kundenunzufriedenheit überhand, drohen dem Anbieter Umsatzeinbußen. Dagegen entstehen dem Anbieter Leerkosten bei Kapazitätsüberschüssen. Er muss deshalb bei der Dimensionierung und Steuerung seiner Kapazitäten sorgfältig abwägen zwischen Wartezeiten und entstehenden Leerkosten (Trade-off).⁴⁷ Die Simultanität von Produktion und Konsumtion hat ferner Auswirkungen auf die Qualitätskontrolle des Anbieters. Die Möglichkeit, vor der Endauslieferung die Leistung einer Endkontrolle zu unterziehen, entfällt. Auch die Möglichkeit von Zwischenkontrollen ist dort nicht gegeben, wo Interaktionspunkte mit dem Kunden stattfinden.⁴⁸ Das Merkmal der Simultanität (Simultaneity) wird auch als Uno-actu-Prinzip oder als Unteilbarkeit (Inseparability) bezeichnet.⁴⁹ Corsten spricht von parti-

⁴³ Vgl. Kleinaltenkamp (1997a), S. 352; Fitzsimmons/Fitzsimmons (2011), S. 18-19.

⁴⁴ Vgl. Fitzsimmons/Fitzsimmons (2011), S. 18-19.

⁴⁵ Vgl. Kleinaltenkamp (2007), Sp. 1038, m.w.N..

⁴⁶ Vgl. Corsten/Gössinger (2007), S. 27-28. Ausgenommen sind Dienstleistungen, die auf Trägermedien gespeichert werden können. Im Gegensatz zur Erzeugung von Sachleistungen können solche Dienstleistungen sogar beliebig oft genutzt und vervielfältigt werden, „ohne dass es dazu noch eines weiteren aufwändigen Prozesses der Ressourcenkombination bedürfte, aus dem der Output ursprünglich hervorgegangen ist“ (Fandel/Blaga (2004), S. 6).

⁴⁷ Vgl. Stebel (2007), S. 8-9.

⁴⁸ Vgl. Fitzsimmons/Fitzsimmons (2011), S. 19.

⁴⁹ Vgl. Bruhn (2008a), S. 21.