

Otto Altenburger



Universität Wien

Gibt es eine Produktionstheorie (auch) für Dienstleistungen?

Konstituierende Sitzung der Wissenschaftlichen Kommission
Dienstleistungsmanagement
im Verband der Hochschullehrer für Betriebswirtschaft e.V.

Universität Rostock,
15. Januar 2016



1. Problemstellung
2. Nichterörterung des Dienstleistungsbegriffs
3. Gibt es Besonderheiten der Dienstleistungsproduktion?
4. Der externe Faktor als Charakteristikum der Dienstleistungsproduktion
5. Abschluß – Beantwortung der gestellten Frage

1. Problemstellung

2. Nichterörterung des Dienstleistungsbegriffs
3. Gibt es Besonderheiten der Dienstleistungsproduktion?
4. Der externe Faktor als Charakteristikum der Dienstleistungsproduktion
5. Abschluß – Beantwortung der gestellten Frage

Einführung

- stetig wachsende Bedeutung von Dienstleistungen
 - aus gesamtwirtschaftlicher Sicht
 - in der Betriebswirtschaftslehre
- aktuell wieder Behandlung von Dienstleistungen durch die/in der betriebswirtschaftlichen Produktionstheorie
- traditionelle Auffassung: auch Dienstleistungen werden produziert, erfordern jedoch keine anderen produktionstheoretischen Konzepte als Sachgüter

Forschungsfrage

- Lassen sich die produktionstheoretischen Konzepte, die für die – oft: für die industrielle – Produktion von Sachgütern entwickelt worden sind, auf die Produktion von Dienstleistungen anwenden? (→ es gibt eine allgemeine Produktionstheorie, die auch für Dienstleistungen gilt)
- Oder/inwieweit müssen diese Konzepte durch dienstleistungsspezifische Konzepte ersetzt bzw. ergänzt werden? (→ es gibt eine eigene Produktionstheorie für Dienstleistungen)

1. Problemstellung
- 2. Nichterörterung des Dienstleistungsbegriffs**
3. Gibt es Besonderheiten der Dienstleistungsproduktion?
4. Der externe Faktor als Charakteristikum der Dienstleistungsproduktion
5. Abschluß – Beantwortung der gestellten Frage

Dienstleistungsbegriff

- alle Absatzleistungen von Betrieben/Unternehmen sind Sachgüter oder Dienstleistungen
- Vorteile dieser Negativabgrenzung:
 - es gibt keine Leistungen, für die ein weiterer Begriff (neben Sachgütern und Dienstleistungen) nötig ist
 - keine Definitionsprobleme bei unterschiedlicher Interpretation der Abgrenzung zwischen Sachgütern und Dienstleistungen
 - man kann von der „Produktion von Dienstleistungen“ sprechen
- daher keine weitere Erörterung des Dienstleistungsbegriffs

1. Problemstellung
2. Nichterörterung des Dienstleistungsbegriffs
- 3. Gibt es Besonderheiten der Dienstleistungsproduktion?**
4. Der externe Faktor als Charakteristikum der Dienstleistungsproduktion
5. Abschluß – Beantwortung der gestellten Frage

Charakteristika der Dienstleistungsproduktion

- Roh-, Hilfs- und Betriebsstoffe: geringere Bedeutung
- derivative Produktionsfaktoren, insbesondere Potentialfaktoren: größere Bedeutung
- Mehrstufigkeit; mindestens zwei Produktionsstufen
- statische Betrachtung im Sinne einer kontinuierlichen Produktion ungeeignet
- isolierte Behandlung des Produktionsbereichs unzumutbar: Dienstleistungen können nicht produziert werden, ohne zuvor abgesetzt (verkauft) worden zu sein oder zugleich abgesetzt (verkauft) zu werden
- keines dieser Charakteristika ermöglicht Abgrenzung zwischen Sachgüter- und Dienstleistungsproduktion

1. Problemstellung
2. Nichterörterung des Dienstleistungsbegriffs
3. Gibt es Besonderheiten der Dienstleistungsproduktion?
- 4. Der externe Faktor als Charakteristikum der Dienstleistungsproduktion**
5. Abschluß – Beantwortung der gestellten Frage

Der externe (Produktions-)Faktor – Konzept und Begriff

- Begriff eingeführt von Maleri 1970
- Kerngedanken seit 1907 vornehmlich anhand ärztlicher Leistungen entwickelt
- Produktion von Dienstleistungen erfordert einen zusätzlichen Produktionsfaktor, der vom Abnehmer/Verwerter der Dienstleistung in den Produktionsprozeß eingebracht werden muß
- im Gegensatz zu allen übrigen Produktionsfaktoren sind die externen Produktionsfaktoren in der erforderlichen Ausprägung nicht vom Produzenten beschaffbar, weil nur der Abnehmer/Verwerter der Dienstleistung darüber verfügt

Der externe (Produktions-)Faktor – Arten

- drei Grundtypen (zitiert nach Maleri):
 1. Materielle und/oder immaterielle Güter/Tiere werden von *außen*, zumeist von Seiten des Abnehmers der Dienstleistung, in den Produktionsprozeß des Dienstleistungsunternehmens eingebracht;
 2. der Abnehmer der Leistung beteiligt sich *passiv* an der Produktion der Dienstleistung;
 3. der Abnehmer der Leistung beteiligt sich *aktiv* an der Produktion der Dienstleistung.
- es geht um Beteiligung des Abnehmers, nicht um diesen selbst

Der externe (Produktions-)Faktor – spezifisches Charakteristikum der Dienstleistungsproduktion?

- It. ursprünglicher Darstellung nicht zur Abgrenzung zwischen Sachgüter- und Dienstleistungsproduktion geeignet;
Grund: Dienstleistungen, bei denen als externer Faktor nur Informationen identifiziert werden können (die auch für die Produktion von Sachgütern erforderlich sind)
- nunmehr jedoch Unterscheidung zwischen Informationen, die im Dienstleistungsprozeß be-/verarbeitet werden, und reinen Absatzinformationen; erstere sind externe Produktionsfaktoren
- kombiniert mit weitem Dienstleistungsbegriff läßt sich der externe Faktor als Abgrenzungskriterium verwenden

1. Problemstellung
2. Nichterörterung des Dienstleistungsbegriffs
3. Gibt es Besonderheiten der Dienstleistungsproduktion?
4. Der externe Faktor als Charakteristikum der Dienstleistungsproduktion
5. **Abschluß – Beantwortung der gestellten Frage**

Abschluß – Beantwortung der gestellten Frage

- Unterscheidbarkeit spricht nicht gegen möglichst weitgehende gemeinsame/gleiche produktionstheoretische Behandlung von Sachgütern und Dienstleistungen
- dafür spricht auch das zunehmende Verschwimmen der Grenzen zwischen Sachgütern und Dienstleistungen
- externer Faktor bleibt bedeutsam; jede Dienstleistung muß (und kann nur) kundenspezifisch erbracht werden
- insoweit allgemeine Produktionstheorie dessen Integration vorsieht oder zuläßt, kann sie auch die Produktion von Dienstleistungen abdecken; anderenfalls ist sie für Dienstleistungen nicht geeignet und muß für die Produktion von Dienstleistungen entsprechend ergänzt werden