

**Andreas Schalk**

**Ansätze zur Erfassung und Beurteilung  
menschlicher Arbeitsleistungen bei  
Dienstleistungen**

**Diplomarbeit**

# BEI GRIN MACHT SICH IHR WISSEN BEZAHLT



- Wir veröffentlichen Ihre Hausarbeit, Bachelor- und Masterarbeit
- Ihr eigenes eBook und Buch - weltweit in allen wichtigen Shops
- Verdienen Sie an jedem Verkauf

Jetzt bei [www.GRIN.com](http://www.GRIN.com) hochladen  
und kostenlos publizieren



## **Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek:**

Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de/> abrufbar.

Dieses Werk sowie alle darin enthaltenen einzelnen Beiträge und Abbildungen sind urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsschutz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Verlanges. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen, Auswertungen durch Datenbanken und für die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronische Systeme. Alle Rechte, auch die des auszugsweisen Nachdrucks, der fotomechanischen Wiedergabe (einschließlich Mikrokopie) sowie der Auswertung durch Datenbanken oder ähnliche Einrichtungen, vorbehalten.

## **Impressum:**

Copyright © 2002 GRIN Verlag, Open Publishing GmbH  
ISBN: 9783638169011

## **Dieses Buch bei GRIN:**

<http://www.grin.com/de/e-book/10498/ansaetze-zur-erfassung-und-beurteilung-menschlicher-arbeitsleistungen-bei>

**Andreas Schalk**

**Ansätze zur Erfassung und Beurteilung menschlicher  
Arbeitsleistungen bei Dienstleistungen**

## **GRIN - Your knowledge has value**

Der GRIN Verlag publiziert seit 1998 wissenschaftliche Arbeiten von Studenten, Hochschullehrern und anderen Akademikern als eBook und gedrucktes Buch. Die Verlagswebsite [www.grin.com](http://www.grin.com) ist die ideale Plattform zur Veröffentlichung von Hausarbeiten, Abschlussarbeiten, wissenschaftlichen Aufsätzen, Dissertationen und Fachbüchern.

### **Besuchen Sie uns im Internet:**

<http://www.grin.com/>

<http://www.facebook.com/grincom>

[http://www.twitter.com/grin\\_com](http://www.twitter.com/grin_com)

**FernUniversität**

**Gesamthochschule in Hagen**

Fachbereich Wirtschaftswissenschaft

Diplomarbeit  
zur Erlangung  
des Grades eines Diplom-Kaufmanns

**über das Thema**

**Ansätze zur Erfassung und Beurteilung menschlicher Arbeitsleistungen  
bei Dienstleistungen**

Eingereicht

von cand. rer. oec. Andreas Schalk

Essen, 24.06.2002

## INHALTSVERZEICHNIS

<b>ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS.....</b>	<b>III</b>
<b>SYMBOLVERZEICHNIS .....</b>	<b>III</b>
<b>ABBILDUNGSVERZEICHNIS.....</b>	<b>IV</b>
<b>1 EINLEITUNG .....</b>	<b>1</b>
1.1 Problemstellung.....	1
1.2 Gang der Untersuchung .....	3
<b>2 DEFINITION UND ABGRENZUNG DES BEGRIFFS „DIENSTLEISTUNG“ ANHAND DER „PHASENBETRACHTUNG“ VON DIENSTLEISTUNGEN.....</b>	<b>4</b>
2.1 Das Dienstleistungspotential .....	5
2.2 Der Dienstleistungserstellungsprozeß .....	6
2.3 Das Dienstleistungsergebnis.....	8
2.4 Die phasenorientierte Definition von Dienstleistungen .....	9
<b>3 DIE MENSCHLICHE ARBEITSLEISTUNG BEI DIENSTLEISTUNGEN....</b>	<b>10</b>
3.1 Definition der menschlichen Arbeit bzw. der menschlichen Arbeitsleistung.....	10
3.2 Die menschliche Arbeitsleistung als Dienstleistungspotential .....	11
3.3 Konsequenzen aus der Häufigkeit der Dienstleistungsnachfrage auf den Einsatz menschlicher Arbeitsleistungen .....	13
3.4 Konsequenzen aus der Integration des externen Faktors auf den Einsatz des Faktors Arbeit im Dienstleistungserstellungsprozeß .....	15
<b>4 DIE PRODUKTIVITÄT BEI DIENSTLEISTUNGEN.....</b>	<b>18</b>
4.1 Definition der Produktivität .....	18
4.2 Die Arbeitsproduktivität bei Dienstleistungen .....	22

<b>5</b>	<b>ERFASSUNG UND BEURTEILUNG DER ARBEITSPRODUKTIVITÄT BEI DIENSTLEISTUNGEN.....</b>	<b>23</b>
<b>5.1</b>	<b>Erfassung der quantitativen Arbeitsproduktivitätskomponenten .....</b>	<b>23</b>
5.1.1	Erfassung des quantitativen Outputs .....	24
5.1.2	Erfassung des quantitativen Inputs .....	28
<b>5.2</b>	<b>Die Ermittlung der rein quantitativen Arbeitsproduktivität .....</b>	<b>32</b>
<b>5.3</b>	<b>Einflußfaktoren bei der Ermittlung der Arbeitsproduktivität .....</b>	<b>33</b>
5.3.1	Qualitative Einflußfaktoren.....	34
5.3.1.1	Qualitative Aspekte des Dienstleistungsoutputs .....	34
5.3.1.2	Ermittlung der Arbeitsproduktivitäten unter Berücksichtigung qualitativer Outputaspekte.....	37
5.3.1.3	Qualitative Aspekte des Inputfaktors Arbeit.....	38
5.3.1.4	Ermittlung der Arbeitsproduktivitäten unter Berücksichtigung von Inputeinflußfaktoren.....	43
5.3.1.5	Ermittlung der Arbeitsproduktivitäten unter Berücksichtigung von Output- und Inputeinflußfaktoren.....	43
5.3.2	Einflüsse im Zusammenhang mit dem Dienstleistungserstellungsprozeß.....	44
5.3.2.1	Einflüsse aus der Integrativität und Interaktivität des externen Faktors .....	44
5.3.2.2	Einflüsse aus der Technologie .....	46
5.3.2.3	Aspekte in der Organisationsstruktur des Dienstleistungserstellungsprozesses .....	47
5.3.2.4	Arbeits- und Betriebszeiten .....	47
<b>5.4</b>	<b>Die Analyse und Interpretation der Arbeitsproduktivitätskennzahlen bei Dienstleistungen .....</b>	<b>48</b>
5.4.1	Beurteilung der Arbeitsproduktivitäten im Zeitvergleich.....	49
5.4.2	Beurteilung der Arbeitsproduktivitäten anhand eines Vergleichs mit anderen Unternehmen .....	50
5.4.3	Beurteilung der Arbeitsproduktivitäten anhand eines Vergleichs mit Normal- und Soll-Arbeitsproduktivitäten.....	50
<b>6</b>	<b>ZUSAMMENFASSUNG UND AUSBLICK.....</b>	<b>52</b>
	<b>LITERATURVERZEICHNIS.....</b>	<b>54</b>