

Präsenzübung

Service

1.1. Dienstleistungssektor



a) Was sind Dienstleistungen und welche Rolle spielen sie in der heutigen Volkswirtschaft?

Antworten Sie bitte.

Der Begriff „Dienstleistung“ ist nicht einfach zu definieren. Er geht letztlich auf das französische Wort „service“ zurück, das seinerseits aus dem Lateinischen stammt. „Servire“ bedeutete damals eine Form des Sklavendienstes. Später verstand man darunter, jemandem etwas Nützliches zu tun, ihn gut zu bedienen. Auch der amerikanische Begriff „Service“ bedeutet in seinem wirtschaftlichen Inhalt so viel wie Kundendienst.

Heutzutage versteht man darunter im Sinne der Volkswirtschaftslehre eine Leistung zur Deckung eines Bedarfs. Der Erbringer dieser Leistung wird als Dienstleister bezeichnet. In der Betriebswirtschaft unterscheidet man zwischen Sachleistungen einerseits und Dienstleistungen andererseits. Man findet auch oft die Gegenüberstellung von typischen Konsumgütern und typischen Dienstleistungen mit dem Versuch, ihnen bestimmte Charakteristika zuzuordnen.

Beispiel

Konsumgüter	Dienstleistungen
Produkt ist lagerfähig.	Dienstleistung ist nicht lagerfähig.
Produkt ist gegenständlich.	Dienstleistung ist immateriell.
Produkt kann nach dem Kauf weitergegeben werden.	Dienstleistung ist nicht übertragbar.
Erzeugung und Gebrauch fallen zeitlich in der Regel auseinander.	Erbringung und Gebrauch fallen zeitlich in der Regel zusammen.
Produkt kann vor dem Kauf vorgeführt werden.	Dienstleistung kann vor dem Kauf in der Regel nicht am geplanten Objekt vorgeführt werden, weil sie noch nicht existiert.
Produkt entsteht ohne Mitarbeit des Kunden.	Die Dienstleistung geschieht meist in der Interaktion zwischen dem Dienstleister und dem
Eventuelle Produktfehler entstehen im	

vorangegangenen Produktionsprozess.	Kunden. Eventuelle „Produktfehler“ sind Verhaltensfehler des Dienstleisters.
-------------------------------------	---

Der Dienstleistungsbereich wird für die Volkswirtschaften generell, besonders aber für die Bundesrepublik Deutschland, von Tag zu Tag von größerer Bedeutung. Dies zeigen die folgenden Zahlen:

- Rund 73 Prozent der gesamtwirtschaftlichen Wertschöpfung wurden 2009 in den Dienstleistungsbereichen generiert, 1991 lag der Anteil bei 62 Prozent.
- 73 Prozent aller Erwerbstätigen waren 2009 im Dienstleistungssektor beschäftigt. 1991 lag dieser Anteil noch bei 59 Prozent.
- 77 Prozent aller steuerpflichtigen Unternehmen entfallen 2008 auf den Dienstleistungssektor (absolut rund 2,4 Mio. Unternehmen).
- 54 Prozent aller steuerpflichtigen Umsätze wurden 2008 durch Dienstleistungsunternehmen erbracht.

<http://www.bmwi.de/BMWi/Navigation/Wirtschaft/dienstleistungswirtschaft,did=239886.html>

b) Tabellen interpretieren

Erläutern Sie die Tabelle unter a). Demonstrieren Sie das Gesagte mit konkreten Beispielen.

Weisen Sie jedoch darauf hin, dass die Übergänge fließend sein können, weil heute in einigen Bereichen (z.B. im Business-to-Business, im Teleservice, aber auch in der Konsumgüterindustrie) Dienstleistungskomponenten in die Sachleistungen hineinspielen. Daher betrachtet man die Absatzobjekte oft als materiell-immaterielle Leistungsbündel.

c) Arten von Dienstleistungen

Dienstleistungen kann man unterteilen in personenbezogene und sachbezogene bzw. objektbezogene Dienstleistungen.

Vervollständigen Sie die Tabelle.

Personenbezogene Dienstleistungen	Objektbezogene Dienstleistungen
Arzt	Versicherung
Koch	Spedition

Notar	Waschstraße
Sonnenstudio	Großwäscherei
Kino	Reparaturbetrieb
Geldautomat	Bank
Gaststätte	Werbeagentur

d) Pre-Sales-Services und After-Sales-Services

Dienstleistungen können vor dem Kauf (Pre-Sales-Services) und nach dem Kauf (After-Sales-Services) angeboten werden.

Vervollständigen Sie die Übersicht.

Pre-Sales-Services	After-Sales-Services
Beratung	Ersatzteilversorgung
Kosten-Nutzen-Rechnung	Wartung
Produktinformationen	Beschwerdemanagement

Erläutern Sie die Begriffe etwa so:

Beratung bedeutet

Unter Kosten-Nutzen-Rechnung versteht man ...

e) Prozessmodell Dienstleistung

Die gesamte Dienstleistung wird folgendermaßen strukturiert:

1. Anbahnungsphase
2. Vereinbarungsphase (auch Vertragsphase)
3. Leistungsphase (auch Durchführungsphase/operative Phase)
4. Gegenleistungsphase

Beschreiben Sie, wie die Akteure (die Kunden/die Dienstleister) in den einzelnen Phasen aktiv werden. Wer tut was? Beachten Sie dabei, dass die Rollen auch von verschiedenen Personen übernommen werden können.

f) Dienstleistungsberufe

Listen Sie Dienstleistungsberufe auf und schreiben Sie daneben, was sie leisten.

Dienstleistungsberuf	Tätigkeit des Dienstleisters
Lehrer	Ein Lehrer unterrichtet Schüler.
Verkäufer	Ein Verkäufer verkauft Waren.
Diätassistent	Ein Diätassistent berät beispielsweise Kranke, wie man sich gesund ernährt.

g) Dienstleistungsbranchen

Listen Sie Dienstleistungsbranchen auf und beschreiben Sie in einem Satz deren Leistung.

Dienstleistungsbranche	Leistung
Handel	Im Handel werden Waren verkauft.
Hotelgewerbe	
Tourismus	
Verkehr	
Logistik	
Nachrichtenübermittlung	
Kreditinstitute	
Versicherungen	
Gaststättengewerbe	
Gemeinde	

Erweitern Sie diese Liste durch weitere Branchen.