

**Ria Müller**

# Rationalisierung von Dienstleistungsarbeit

Strategien, Methoden und innerbetriebliche Konsequenzen

**Diplomarbeit**

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

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.

Copyright © 2005 Diplom.de  
ISBN: 9783832492922

**Ria Müller**

# **Rationalisierung von Dienstleistungsarbeit**

**Strategien, Methoden und innerbetriebliche Konsequenzen**



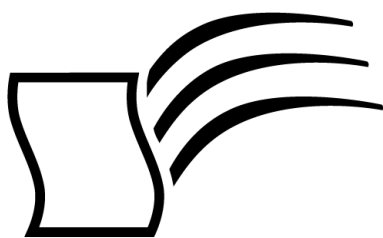
---

Ria Müller

# Rationalisierung von Dienstleistungsarbeit

*Strategien, Methoden und innerbetriebliche  
Konsequenzen*

**Diplomarbeit  
Universität Lüneburg  
Fachbereich Wirtschafts- und Sozialwissenschaften  
Abgabe August 2005**



***Diplom.de***

Diplomica GmbH \_\_\_\_\_  
Hermannstal 119k \_\_\_\_\_  
22119 Hamburg \_\_\_\_\_

Fon: 040 / 655 99 20 \_\_\_\_\_  
Fax: 040 / 655 99 222 \_\_\_\_\_

agentur@diplom.de \_\_\_\_\_  
www.diplom.de \_\_\_\_\_

ID 9292

Müller, Ria: Rationalisierung von Dienstleistungsarbeit - Strategien, Methoden und innerbetriebliche Konsequenzen

Druck Diplomatica GmbH, Hamburg, 2006

Zugl.: Universität Lüneburg, Diplomarbeit, 2005

---

Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt. Die dadurch begründeten Rechte, insbesondere die der Übersetzung, des Nachdrucks, des Vortrags, der Entnahme von Abbildungen und Tabellen, der Funksendung, der Mikroverfilmung oder der Vervielfältigung auf anderen Wegen und der Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen, bleiben, auch bei nur auszugsweiser Verwertung, vorbehalten. Eine Vervielfältigung dieses Werkes oder von Teilen dieses Werkes ist auch im Einzelfall nur in den Grenzen der gesetzlichen Bestimmungen des Urheberrechtsgesetzes der Bundesrepublik Deutschland in der jeweils geltenden Fassung zulässig. Sie ist grundsätzlich vergütungspflichtig. Zuwiderhandlungen unterliegen den Strafbestimmungen des Urheberrechtes.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften.

Die Informationen in diesem Werk wurden mit Sorgfalt erarbeitet. Dennoch können Fehler nicht vollständig ausgeschlossen werden, und die Diplomarbeiten Agentur, die Autoren oder Übersetzer übernehmen keine juristische Verantwortung oder irgendeine Haftung für evtl. verbliebene fehlerhafte Angaben und deren Folgen.

Diplomatica GmbH

<http://www.diplom.de>, Hamburg 2006

Printed in Germany

## AUTORENPROFIL

---

# RIA MÜLLER

GEBURTSDATUM: 04.12.1978  
GEBURTSORT: DRESDEN  
KONTAKT: MUELLER\_RIA@WEB.DE



## PRAKTISCHE TÄTIGKEITEN

---

Ab 02/2006	Öko-Institut e.V.	Berlin
	<i>Praktikumstätigkeit, Arbeitsgebiet Nachhaltiges Wirtschaften</i>	
11/2002 - 06/2003	Wuppertal Institut für Klima, Umwelt, Energie GmbH	Wuppertal
	<i>Werkstudent, Arbeitsgruppe Ökoeffizienz &amp; Zukunftsfähige Unternehmen</i>	
04 - 10/2002	Wuppertal Institut für Klima, Umwelt, Energie GmbH	Wuppertal
	<i>Praktikumstätigkeit, Arbeitsgruppe Ökoeffizienz &amp; Zukunftsfähige Unternehmen</i>	
08 - 10/2000	DekaBank S.A.	Luxemburg
	<i>Praktikumstätigkeit, Abteilung Betriebsorganisation</i>	
03 - 05/2000	UNICEF-Arbeitsgruppe	Hamburg
	<i>Praktikumstätigkeit</i>	

## AUSBILDUNG

---

10/1998 – 09/2005	Universität Lüneburg	Lüneburg
	<i>Studium der Wirtschafts- und Sozialwissenschaften,</i> Akademischer Grad: Diplom- Ökonomin, Diplomnote: 1,61 Wahlpflichtfächer: „Umweltökonomie“ und „Dienstleistungen in Wirtschaft und Gesellschaft“	

## KENNTNISSE/ FÄHIGKEITEN

---

EDV	MS Office/ Open Office, Visio, ARIS (SAP/R3), SPSS
Fremdsprachen	Englisch, Französisch, Russisch, Spanisch
Fort-/Weiterbildung	FRA.ME <i>Mentoring-Programm zur Förderung der Chancengleichheit für Frauen in Forschung und Lehre</i>

## BESONDERE AUSLANDSERFAHRUNG

---

01/1995 – 01/1996	AFS	Blue Mountains/Australien
	<i>Teilnahme am Schüleraustauschprogramm</i>	

*„Eine Dienstleistung ist eine Aktivität, und es ist in der Regel schwer,  
die Aktivität vom handelnden Menschen zu trennen.“*

(Berry/Parasuraman 1999, 89)



**INHALTSVERZEICHNIS**

ABBILDUNGSVERZEICHNIS.....	V
TABELLENVERZEICHNIS.....	VI
EINLEITUNG.....	1
<b>Hintergrund und Fragestellung.....</b>	<b>1</b>
<b>Aufbau der Arbeit.....</b>	<b>2</b>
1 DIE SITUATIONSLOGIK VON DIENSTLEISTUNGSARBEIT.....	4
<b>1.1 Verständnis: Hochqualifizierte, wissensintensive Dienstleistungen.....</b>	<b>4</b>
<b>1.2 Arbeitsbedingungen.....</b>	<b>5</b>
1.2.1 Aufgabeninhalte und Organisation von Anwälten, Architekten und Steuerberatern.....	6
1.2.2 Typische Beschäftigungsverhältnisse.....	7
1.2.3 Selbstverständnis der Arbeitnehmer.....	8
<b>1.3 Allgemeine Kenngrößen der Leistungserstellung.....</b>	<b>10</b>
1.3.1 Integration des Externen Faktors.....	11
1.3.2 Notwendigkeit des Kontaktes.....	12
1.3.3 Immaterialität des Leistungsergebnisses.....	12
1.3.4 Individualität des Leistungsergebnisses.....	13
1.3.5 Zwischenfazit.....	14
<b>1.4 Tätigkeitsmerkmale.....</b>	<b>14</b>
1.4.1 Wissensintensive, komplexe Arbeitsaufgaben.....	14
1.4.2 (Kreativer) Problemlösungsprozess.....	15
1.4.3 Kommunikative und interaktive Leistungserstellung.....	16
1.4.4 Projektcharakter.....	16
1.4.5 Zwischenfazit.....	17
<b>1.5 Personale Arbeitsanforderung: eine besondere Verhaltensleistung.....</b>	<b>17</b>
1.5.1 Einsatz- bzw. Leistungsbereitschaft.....	19
1.5.2 Kompetenz.....	19
1.5.3 Lernorientierung.....	20
1.5.4 Loyalität.....	20
<b>1.6 Fazit.....</b>	<b>21</b>