

Matthias Hübner

Anreizkompatible Entlohnungssysteme für Dienstleister

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 Verlags. 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 © 2000 Diplomica Verlag GmbH
ISBN: 9783832441180

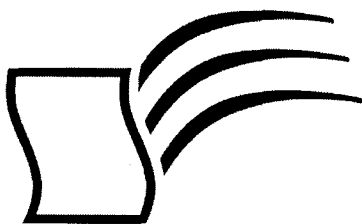
Matthias Hübner

Anreizkompatible Entlohnungssysteme für Dienstleister

Matthias Hübner

Anreizkompatible Entlohnungssysteme für Dienstleister

Diplomarbeit
an der Universität Bayreuth
Fachbereich Rechts- und Wirtschaftswissenschaften
November 2000 Abgabe



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 4118

Hübner, Matthias: Anreizkompatible Entlohnungssysteme für Dienstleister /

Matthias Hübner - Hamburg: Diplomica GmbH, 2001

Zugl.: Bayreuth, Universität, Diplom, 2000

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.

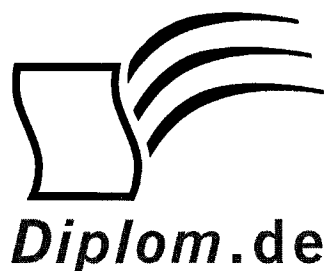
Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften.

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.

Diplomica GmbH

<http://www.diplom.de>, Hamburg 2001

Printed in Germany



Wissensquellen gewinnbringend nutzen

Qualität, Praxisrelevanz und Aktualität zeichnen unsere Studien aus. Wir bieten Ihnen im Auftrag unserer Autorinnen und Autoren Wirtschaftsstudien und wissenschaftliche Abschlussarbeiten – Dissertationen, Diplomarbeiten, Masterarbeiten, Staatsexamensarbeiten und Studienarbeiten zum Kauf. Sie wurden an deutschen Universitäten, Fachhochschulen, Akademien oder vergleichbaren Institutionen der Europäischen Union geschrieben. Der Notendurchschnitt liegt bei 1,5.

Wettbewerbsvorteile verschaffen – Vergleichen Sie den Preis unserer Studien mit den Honoraren externer Berater. Um dieses Wissen selbst zusammenzutragen, müssten Sie viel Zeit und Geld aufbringen.

<http://www.diplom.de> bietet Ihnen unser vollständiges Lieferprogramm mit mehreren tausend Studien im Internet. Neben dem Online-Katalog und der Online-Suchmaschine für Ihre Recherche steht Ihnen auch eine Online-Bestellfunktion zur Verfügung. Inhaltliche Zusammenfassungen und Inhaltsverzeichnisse zu jeder Studie sind im Internet einsehbar.

Individueller Service – Gerne senden wir Ihnen auch unseren Papierkatalog zu. Bitte fordern Sie Ihr individuelles Exemplar bei uns an. Für Fragen, Anregungen und individuelle Anfragen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung. Wir freuen uns auf eine gute Zusammenarbeit.

Ihr Team der Diplomarbeiten Agentur

Diplomica GmbH _____
Hermannstal 119k _____
22119 Hamburg _____
Fon: 040 / 655 99 20 _____
Fax: 040 / 655 99 222 _____
agentur@diplom.de _____
www.diplom.de _____

Vorwort

Zwar existieren in der ökonomischen Literatur mittlerweile zahlreiche Aufsätze und Monographien, die sich mit Dienstleistungsmanagement befassen, doch weisen diese allenfalls in einem Nebensatz auf die Möglichkeit des Einsatzes anreizkompatibler Entlohnungssysteme im Rahmen von Dienstleistungsbeziehungen hin. Die Veröffentlichungen zu den theoretischen Grundlagen anreizkompatibler Entlohnungssysteme gehen wiederum nicht explizit auf die Besonderheiten von Dienstleistungen ein. Mit der vorliegenden Arbeit soll ein Beitrag zur Schließung dieser Lücke geleistet werden.

Diese Diplomarbeit ist meinen Eltern gewidmet, die mit ihren aufmunternden Worten während der Bearbeitungsphase maßgeblich zum Gelingen beigetragen haben.

Danken möchte ich auch Herrn Dr. Stefan Roth, der die Entstehung der Arbeit mit konstruktiven Anregungen begleitete und für meine Fragen stets ein offenes Ohr hatte.

Matthias Hübner

Inhaltsverzeichnis

	Seite
Vorwort	I
Abbildungsverzeichnis	V
Abkürzungsverzeichnis	VI
1. Einführung	1
2. Theoretische Grundlagen des Dienstleistungsmanagements	3
2.1 Ökonomische Spezifika von Dienstleistungen	3
2.1.1 Phasen der Dienstleistung	4
2.1.2 Konstitutive Merkmale von Dienstleistungen	7
2.1.3 Typologie der Absatzleistungen	9
2.2 Informationsökonomische Grundlagen des Dienstleistungsmanagements	11
2.2.1 Sicherheit	12
2.2.2 Qualitätsunsicherheit	12
2.2.3 Holdup	13
2.2.4 Moral Hazard	14
2.3 Principal-Agent-Ansatz als Basistheorie des Dienstleistungsmanagements	14
2.3.1 Grundmodell	15
2.3.2 Problembereiche	17
3. Theoretische Grundlagen von Entlohnungssystemen	18
3.1 Möglichkeiten zur Verhaltenssteuerung	18
3.1.1 Vorgabe von Normen	19
3.1.2 Kontrolle der Entscheidungen des Agenten	20
3.1.3 Setzen positiver Leistungsanreize	21
3.1.4 Zusammenwirken von Anreiz und Kontrolle	22
3.1.5 Delegationswertkonzept	23

3.2	Elemente von Entlohnungssystemen	24
3.3	Entscheidungstheoretische Grundlagen von Entlohnungssystemen	25
3.4	Optimale Entlohnungssysteme	26
3.4.1	LEN-Modell	26
3.4.2	Paretoeffiziente Risikoteilung	29
3.5	Anreizkompatible Entlohnungssysteme	31
3.5.1	Prämissen	32
3.5.2	Starke versus schwache Anreizkompatibilität	32
3.5.3	Formale Herleitung	33
3.5.4	Graphische Darstellung	36
3.6	Zusammenhang von Linearität, Paretoeffizienz und Anreizkompatibilität	38
3.7	Beurteilung der Eignung der verschiedenen Entlohnungssysteme	39
4.	Auswahl geeigneter Bemessungsgrundlagen für Dienstleister	41
4.1	Besondere Bedeutung der Bemessungsgrundlagen im Dienstleistungsbereich	41
4.1.1	Unsicherheit über Leistungsfähigkeit und Leistungswillen	41
4.1.2	Dominanz von Leistungsversprechen	43
4.2	Grundsätzliche Überlegungen zur Bestimmung von Bemessungsgrundlagen	45
4.3	Problem der Zurechnung von Erfolgen	47
4.3.1	Gesamterfolg versus Erfolgsbeitrag als Bemessungsgrundlage	47
4.3.2	Konzept der partiellen Erfolgszurechnung	49
4.4	Messung der Dienstleistungsqualität	50
4.4.1	Verfahren aus Anbietersicht	52
4.4.2	Verfahren aus Kundensicht	53
4.4.3	Zusammenfassung und Bewertung der Meßverfahren	55
4.5	Entlohnung innerhalb des Dienstleistungsunternehmens	57
4.5.1	Bemessungsgrundlagen für Vorstände	57
4.5.2	Bemessungsgrundlagen für Abteilungsleiter	59
4.5.3	Bemessungsgrundlagen für Mitarbeiter mit operativen Tätigkeiten	61