

Herzlich willkommen

zur Fachtagung

Hauswirtschaft und Dienstleistungen

im

WABE-Zentrum Klaus-Bahlsen
Dienstag, 04. Oktober 2016

Einführung in das Thema

Hauswirtschaft und Dienstleistungen

Prof. Dr. Elisabeth Leicht-Eckardt

Merkmale von Dienstleistungen

- Immateriell
- Bedeutung des persönlichen Kontaktes
- Uno- actu- Prinzip
- Nicht lagerfähig

Dienstleistungen und Beziehungsmanagement, Springer Link, Betriebswirtschaftlicher Verlag Dr. Th. Gabler, Wiesbaden, 2008, S. 419

Tendenziell nimmt der Dienstleistungsanteil von Produkten im Bereich hauswirtschaftlicher Dienstleistungen zu, z. B. Convenience-Lebensmittel.

Hauswirtschaft und Dienstleistungen 1/4

Hauswirtschaftliche Dienstleistungen dienen der Erfüllung menschlicher Bedarfe und Bedürfnisse, sie gewährleisten und fördern durch personale Versorgung das Alltagsleben von Personen. Dazu gehören z.B. Ernährung/Verpflegung, Körperpflege/Gesundheit, Kleidung, Wohnung, Reinigung, Mobilität, Freizeit.

Hauswirtschaft und Dienstleistungen 2/4

Fähigkeit und Bereitschaft der im Betrieb bereitgehaltenen und bei Bedarf abrufbaren Ressourcen (Voraussetzung, **Input**)

Tätigkeit oder Prozess im Zuge der Bedarfsdeckung Dritter
(Arbeits- oder **Leistungserstellungsprozess**)

Leistungserstellungsergebnis
(Arbeitsergebnis, **Output**)



Hauswirtschaft und Dienstleistungen 3/4

Voll-/Teilzeit, Voll-/Teilservice

Bedarfs- oder/und Bedürfnis orientiert

Bedarf: Physiologisch begründet, Gefühl eines Mangels mit dem Ziel, diesen zu beseitigen

Beispiel: Verpflegung hungriger Menschen

Bedürfnis: Subjektive Bedarfsdeckung

Beispiel: Erwerb von speziellen Süßigkeiten

Im hauswirtschaftlichen Kontext

Haushaltsbezogen: Für Haushaltsmitglieder außerhalb des Haushalts

Haushaltsnah: Ortsbezogen (Haus, Wohnung, Zimmer, Garten, Garage, Hof...)



Hauswirtschaft und Dienstleistungen 4/4

- | | |
|-----------------------------------|--------------------------------------|
| • DienstleistungserbringerIn(nen) | KundInnen |
| • Dienstleistungsort(e) | Privathaushalt, Betrieb |
| • DienstleistungsabnehmerIn(nen) | AnbieterInnen |
| • Sachliche Ressourcen | Betriebs- und Arbeitsmittel, Technik |
| • Dienstleistungsprozess(e) | Arbeitsgestaltung |
| • Dienstleistungsergebnis | Uno-actu, Produkt |