

Abstract

Der Dienstleistungssektor gewinnt immer mehr an Bedeutung und viele Unternehmen, wie etwa in den Bereichen des Bildungswesens, Gesundheitswesens oder der Freizeitgestaltung sind durch einen steigenden Wettbewerb gekennzeichnet. Dabei müssen die Mitarbeiter vermehrt als Erfolgsfaktoren zur Steigerung der Unternehmensproduktivität erkannt und gezielt, finanzielle Anreize zur Steuerung der Mitarbeiterleistung eingesetzt werden.

Das Ziel dieser Arbeit ist es, aufzuzeigen, welche Anforderungen für eine Leistungsmessung in personalen Dienstleistungen erfüllt sein müssen und welche Vergütungsmodelle zum Einsatz kommen können. Der Autor zieht einen vorsichtigen Vergleich zwischen Theorie und Praxis, welcher durch eine empirische Studie begründet wird. Für diese Studie wurde die Methode der qualitativen Forschung gewählt und dafür in acht Dienstleistungsunternehmen mit direktem oder indirektem Personenbezug Interviews geführt.

Die Ergebnisse der empirischen Studie zeigten, dass in den Non-Profit-Unternehmen keine Messung der Mitarbeiterleistung und Leistungsvergütung im engeren Sinne stattfindet. In den Profit-Unternehmen werden beinahe ausschließlich quantitative, gut messbare Kennzahlen als Basis für eine Leistungsvergütung herangezogen. Qualitative Kennzahlen werden lediglich für eine Personalbeurteilung und -entwicklung eingesetzt. Dadurch zeigt sich, dass das Potenzial dieser Kennzahlen gerade für die Steuerung von Dienstleistung ungenutzt bleibt. Der Leistungslohn wird meist in Form eines Prämienlohns abgegolten, wobei der Grundlohn einem Zeitlohn in Höhe des Kollektivvertrags entspricht, und um den variablen Lohn in Form von verschiedenen Prämien erweitert wird. Durch die Leistungsvergütung werden vor allem eine motivationsfördernde Wirkung und eine gesteigerte Arbeitszufriedenheit erreicht.