

Daniel Miofsky

## **Zur Produktion von Bestattungsdienstleistungen**

*Ein aktivitätsanalytischer Ansatz*

## **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 © 2009 Diplomica Verlag GmbH  
ISBN: 9783836627382

**Daniel Miofsky**

# **Zur Produktion von Bestattungsdienstleistungen**

**Ein aktivitätsanalytischer Ansatz**



Daniel Miofsky

## Zur Produktion von Bestattungsdienstleistungen

*Ein aktivitätsanalytischer Ansatz*

Daniel Miofsky  
**Zur Produktion von Bestattungsdienstleistungen**  
Ein aktivitätsanalytischer Ansatz

ISBN: 978-3-8366-2738-2

Herstellung: Diplomica® Verlag GmbH, Hamburg, 2009

Zugl. Technische Universität Ilmenau, Ilmenau, Deutschland, Diplomarbeit, 2009

---

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 der Verlag, die Autoren oder Übersetzer übernehmen keine juristische Verantwortung oder irgendeine Haftung für evtl. verbliebene fehlerhafte Angaben und deren Folgen.

© Diplomica Verlag GmbH  
<http://www.diplomica.de>, Hamburg 2009

# Inhaltsverzeichnis

<b>Abbildungsverzeichnis .....</b>	<b>IV</b>
<b>Abkürzungsverzeichnis.....</b>	<b>V</b>
<b>1 Einleitung.....</b>	<b>1</b>
<b>2 Begriffliche und Theoretische Grundlagen .....</b>	<b>3</b>
2.1 Dienstleistungen als wirtschaftliche Leistungskategorie .....	3
2.1.1 Zum Begriff und Wesen der Dienstleistung.....	3
2.1.2 Dienstleistungen im Kontext wirtschaftlicher Leistungsarten .....	5
2.1.3 Systematisierung von Dienstleistungen .....	7
2.2 Grundzüge der Produktionswirtschaft im Kontext der Dienstleistungsproduktion ...	8
2.2.1 Zum Begriff Produktion und Produktionssystem .....	8
2.2.2 Grundlagen der Aktivitätsanalyse zur Modellierung von Transformationsprozessen.....	10
2.2.3 Einsatzbezogene Objekte .....	13
2.2.4 Ausbringungsbezogene Objekte.....	15
2.2.5 Transformationsformen.....	15
2.3 Bestattungswesen.....	16
2.3.1 Einführung und historische Entwicklung.....	16
2.3.2 Rechtliche Grundlagen.....	18
2.3.3 Produktionssystem eines Bestattungsunternehmens .....	20

<b>3</b>	<b>Aktivitätsanalytische Modellierung einer Bestattungsdienstleistung .....</b>	<b>23</b>
3.1	Überblick.....	23
3.2	Sequentielle Analyse.....	24
3.2.1	Abholung der Leiche.....	25
3.2.2	Beratungsgespräch .....	28
3.2.3	Versorgung der Leiche.....	32
3.2.4	Aufbahrung .....	35
3.2.5	Feuerbestattung .....	37
3.2.6	Beisetzung der Urne.....	41
3.2.7	Modellierung des Gesamtprozesses .....	44
3.3	Zusammenfassung.....	45
<b>4</b>	<b>Besonderheiten der Bestattungsproduktion .....</b>	<b>48</b>
4.1	Effektivität und Effizienz der Bestattungsproduktion .....	48
4.2	Konstanz des Nachfragepotentials/Kapazitätsplanung .....	52
4.3	Bestattungsunternehmen zwischen Wettbewerb, Gewinn und Pietät.....	56
<b>5</b>	<b>Zusammenfassung und Fazit .....</b>	<b>61</b>
	<b>Anhang .....</b>	<b>64</b>
	<b>Literaturverzeichnis .....</b>	<b>70</b>

## Abbildungsverzeichnis

Abbildung 2-1: Produktionssystem im Systemumfeld.....	9
Abbildung 2-2: Grundmodell der Dienstleistungsproduktion.....	10
Abbildung 2-3: Beispielhafter Input-/Outputgraph.....	12
Abbildung 3-1: Input-/Outputgraph des Teilprozesses „Abholung der Leiche“.....	26
Abbildung 3-2: Transformationsanalyse des Informationsverarbeitungsprozesses.....	30
Abbildung 3-3: Input-/Outputgraph des Teilprozesses "Versorgung der Leiche".....	34
Abbildung 3-4: Input-/Outputgraph des Teilprozesses „Aufbahrung“.....	36
Abbildung 3-5: Input-/Outputgraph des Teilprozesses „Feuerbestattung“.....	39
Abbildung 3-6: Input-/Outputgraph des Teilprozesses “Beisetzung“.....	42
Abbildung 3-7: Input-/Outputgraph des Gesamtprozesses einer Bestattungsdienstleistung.....	45
Abbildung 4-1: Jährliche Entwicklung der Todesfälle in der BRD seit 1990 und monatliche Entwicklung in der BRD und Thüringen für 2007.....	53
Abbildung 5-1: Dreidimensionaler Entwurf einer Dienstleistungstypologie nach RÜCK.....	64
Abbildung 5-2: Input-/Outputgraph des Gesamtprozesses einer Bestattungsdienstleistung, vergrößerte Darstellung.....	67
Abbildung 5-3: Jährliche Entwicklung der Todesfälle in der BRD seit 1990, vergrößerte Darstellung.....	68
Abbildung 5-4: Monatliche Entwicklung der Todesfälle in der BRD und Thüringen im Jahr 2007, vergrößerte Darstellung.....	69