

WIRTSCHAFTSDIENSTLEISTUNGEN



1 Wirtschaftsfaktor Wirtschaftsdienstleistungen

in Kooperation mit:

BAUSTEIN 1

WIRTSCHAFTSFAKTOR WIRTSCHAFTSDIENSTLEISTUNGEN

Sachinformation

1	Wirtschaftsfaktor Dienstleistungen	
1.1	Was sind Dienstleistungen	3
1.2	Bandbreite der Dienstleistungen	5
1.3	Exkurs: Informations- und Kommunikationstechnologien	12
1.4	Bedeutung der Wirtschaftsdienstleistungen	14
1.5	Struktur der Wirtschaftsdienstleistungen	17
1.6	Betriebswirtschaftliche Situation	23
1.7	Rechtliche Rahmenbedingungen	28
1.7.1	Gewerbeordnung	28
1.7.2	Exkurs: Abgrenzung zu den freien Berufen	31
1.7.3	Bundesvergabeordnung	32
1.7.4	Datenschutz	33
1.7.5	E-Commerce Gesetz	34
1.7.6	Urheberrecht	34
1.7.7	Verwertungsgesellschaftenrecht	34
	Literaturverzeichnis	36

Didaktik

Übungsblätter	38
Projektaufgabe	45
Lösungsvorschläge zu den Übungsblättern	46
Kopiervorlagen	49
Folie	

ISBN 978-3-9502430-3-1

1 WIRTSCHAFTSFAKTOR WIRTSCHAFTSDIENSTLEISTUNGEN

Bausteinübersicht

In Baustein 1 erfahren Sie,

- was Dienstleistungen sind,
- wie sich die Strukturen und die Bandbreite der Dienstleistungen darstellen,
- wie sich die rechtlichen Rahmenbedingungen auswirken und
- wie die betriebswirtschaftliche Situation der verschiedenen Dienstleistungssektoren derzeit ist.



1.1 Was sind Dienstleistungen?

Der Begriff der Dienstleistung wird tagtäglich für die verschiedensten Tätigkeiten verwendet: für technische Serviceleistungen, für innerbetriebliche Verwaltungsvorgänge, für Beratungstätigkeit, für den Vertrieb von Waren oder für Leistungen in Verkehr und Tourismus. Ganz allgemein spricht man von Dienstleistungen, wenn die erbrachte Hauptleistung **nicht** aus einem **Sachgut** besteht.¹

Merkmale von Dienstleistungen

Charakterisiert werden Dienstleistungen durch fünf Merkmale²:

Merkmale von Dienstleistungen

Immaterialität

Uno-actu-Merkmal

Begrenzte Speicher- und Lagerkapazität

„Produktionsfaktor Kunde“

Individuelle Leistungserstellung

Abbildung 1: Merkmale von Dienstleistungen

- Immaterialität:** Die Leistung ist nicht (an)greifbar und besteht meist aus Tätigkeiten oder geistiger Arbeit, die für andere Menschen oder Institutionen erbracht werden. Für die Erbringung der Dienstleistung können aber sehr wohl materielle Objekte benötigt werden, zB bei Reparaturarbeiten.
- Uno-actu-Merkmal:** Im Gegensatz zu Sachgütern fallen bei Dienstleistungen die Erzeugung und der Verbrauch meist zusammen. Durch die Informations- und Kommunikationstechnologien verliert dieses Merkmal jedoch zunehmend an Bedeutung, da Dienstleistungen auch virtuell über Netzwerke erbracht werden können und der Erbringer der Leistung und der Konsument nicht mehr gleichzeitig am selben Ort sein müssen.

¹ Vgl. Mugler 1999, S. 24

² Vgl. Bruhn 2004 und Häußermann 1995, S. 24

- ❑ **Begrenzte Speicher- und Lagerkapazität:** Auf Grund des immateriellen Charakters der Dienstleistungen können diese im Gegensatz zu Erzeugnissen aus dem produzierenden Bereich nur begrenzt oder gar nicht aufbewahrt und zu einem späteren Zeitpunkt verwendet werden. Es gibt jedoch auch speicherbare Dienstleistungen, denkt man zB an Dienstleistungsprodukte im Zusammenhang mit der Verarbeitung von Information. Der Programmierer erbringt bei der Gestaltung einer Website eine Leistung. Die fertige Website selbst kann als Ergebnis gespeichert werden.
- ❑ **„Produktionsfaktor“ Kunde:** Der Kunde bringt sich selbst in den Dienstleistungsprozess ein und stellt in gewissem Sinne einen externen Produktionsfaktor dar. Die Kundenwünsche fließen in die Leistungserstellung mit ein, damit stellen der Kunde und seine Wünsche einen wesentlichen Bestandteil bei der Erstellung des Endproduktes dar, zB bei der Erstellung der Website für einen Kunden oder der Entwicklung einer PR-Strategie für ein Unternehmen.
- ❑ **Individuelle Leistungserstellung:** Zur Erstellung einer Dienstleistung wird Spezialwissen benötigt, ohne das keine Leistungserbringung möglich wäre. Leistungsumfang und Qualität können individuell auf den einzelnen Kunden abgestimmt werden.

Schwerpunkte Dienstleistungssektor

Der Dienstleistungssektor ist ein sehr heterogener Wirtschaftszweig. Man unterscheidet zahlreiche Ansätze, den Dienstleistungssektor zu strukturieren.

Eine grobe Unterteilung der Dienstleistungen umfasst die Gliederung in die produktions- und die konsumorientierten Dienstleistungen. **Produktionsorientierte Dienstleistungen** tragen indirekt zur Herstellung eines Produktes bei. Hierzu gehören Forschung, Entwicklung, Design, Werbung oder Verkauf. Die **konsumorientierten Dienstleistungen** werden hingegen direkt vom Endverbraucher konsumiert und beinhalten sowohl Bereiche wie Bildung, Erziehung als auch Gastronomie oder Unterhaltung und Kultur.³

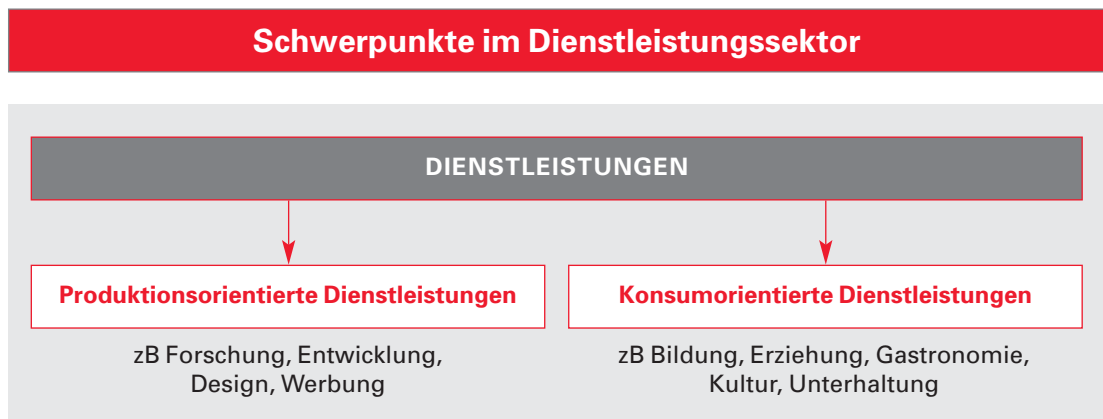


Abbildung 2: Schwerpunkte im Dienstleistungssektor

Quelle: Häußermann 1995, S. 13

³ Vgl. Häußermann 1995, S.13

Arten von Dienstleistungen

Eine weitere Unterteilung ist die Klassifizierung der Dienstleistungen nach Anbieter und Leistungsverwertung. Es wird zwischen Vorleistungen und Konsumleistungen sowie zwischen privaten und öffentlichen Anbietern unterschieden.

Arten von Dienstleistungen			
Kommerzielle Wirtschaftsdienstleistungen	Distributive Dienstleistungen	Haushaltsbezogene Dienstleistungen	Soziale gesellschaftsbezogene Dienstleistungen
dienen zur Deckung der Dienste- und Informationsbedürfnisse, insbesondere der Wirtschaftsbetriebe,	dienen zur Deckung der Mobilitäts-, Kommunikations- und Transportbedürfnisse der privaten Haushalte und der	werden überwiegend von privaten Anbietern erstellt und sind konsumorientiert,	werden vorwiegend vom öffentlichen Bereich für Personen bzw. Familien bereitgestellt,
zB EDV-Dienstleistungen, Unternehmensberatung	Wirtschaft, zB Spedition, Verkehrsbetriebe, Einzelhandel	zB Gastgewerbe	zB öffentliche Verwaltung, Gesundheitswesen, Schulen

Abbildung 3: Arten von Dienstleistungen

Quelle: Staudacher 1991, S. 51

- Unter **haushaltsbezogenen Dienstleistungen** versteht man konsumentenbezogene Dienstleistungen, die überwiegend von privatwirtschaftlichen Anbietern für private Haushalte erbracht werden. **Beispiel:** Gastgewerbe
- Unter **sozialen** oder **gesellschaftsbezogenen Dienstleistungen** sind alle direkten und indirekten Leistungen von überwiegend öffentlichen Anbietern an Personen/Familien zu verstehen. **Beispiel:** Schulen
- **Distributive Dienstleistungen** sind jene Dienstleistungen, die die Mobilitäts-, Kommunikations- und Transportbedürfnisse der privaten Haushalte und der Wirtschaftsunternehmen decken, und werden von privaten sowie von öffentlichen Anbietern erbracht. **Beispiel:** Spedition
- **Kommerzielle Wirtschaftsdienstleistungen** werden überwiegend von privatwirtschaftlichen Anbietern zur Deckung von Informationsbedürfnissen erstellt und dienen vorwiegend als Vorleistungen des Produktionsprozesses.⁴ **Beispiel:** Unternehmensberatung

1.2 Bandbreite der Wirtschaftsdienstleistungen

Wirtschaftsdienstleistungen zeichnen sich durch eine große Bandbreite unterschiedlicher Berufsfelder aus, was auch die Gliederung der Sparte Information und Consulting in der Wirtschaftskammer Österreich (WKÖ) beweist.

Zur Sparte Information und Consulting zählen sowohl die klassischen Wirtschaftsdienstleistungen wie Unternehmensberatung und Informationstechnologie, Werbung und Marktkommunikation, aber auch Unternehmen der Abfall- und Abwasserwirtschaft sowie Druckereien etc.

⁴ Vgl. Staudacher 1991, S.51

Bandbreite der Sparte Information und Consulting – die zehn Fachverbände der Sparte

- 1 Abfall- und Abwasserwirtschaft
- 2 Finanzdienstleister
- 3 Werbung und Marktkommunikation
- 4 Unternehmensberatung und Informationstechnologie
- 5 Ingenieurbüros
- 6 Druck
- 7 Immobilien- und Vermögenstreuhand
- 8 Buch- und Medienwirtschaft
- 9 Versicherungsmakler – Berater in Versicherungsangelegenheiten
- 10 Telekommunikations- und Rundfunkunternehmen

Abbildung 4: Zehn Fachverbände der Sparte Information und Consulting

Quelle: Wirtschaftskammer Österreich

Die einzelnen Berufsgruppen zeichnen sich insbesondere durch **junge, innovative Unternehmen** aus. Neben IT- und Softwareunternehmen sind auch Werbeagenturen, Druckereien, Ingenieurbüros oder Unternehmen der Buch- und Medienwirtschaft durch computerunterstütztes Arbeiten geprägt, denn zB das Layout eines Werbeplakates, die Bearbeitung von Bild und Text für Zeitschriften oder Bücher, aber auch die Planung von Bauvorhaben sind heutzutage ohne EDV-Einsatz undenkbar. Der intensive **Einsatz von modernen Technologien** ist einer der Gründe des sehr hohen Ausbildungsniveaus der in diesen Branchen beschäftigten Mitarbeiter. Neben dem eigentlichen Fachwissen ist auch eine hohe Affinität zu neuen technischen Entwicklungen gefordert. Deshalb ist die ständige Weiterbildung auf diesem Gebiet für Fachkräfte dieser Sparte besonders von Bedeutung. Wie schon bei der Definition der Wirtschaftsdienstleistungen erwähnt, ist die charakteristische und **überwiegende Zielgruppe** der **Wirtschaftsdienstleister** die **gewerbliche Wirtschaft**. Trotzdem zählen natürlich auch Privatpersonen zur Kundengruppe der Wirtschaftsdienstleister, beispielsweise bei den Telekommunikations- und Rundfunkunternehmen oder den Unternehmen der Abfallwirtschaft.

Zusammenfassend zeigen Wirtschaftsdienstleistungsunternehmen folgendes charakteristisches Bild:

- Sie sind durch laufend neue Entwicklungen in der Informationstechnologie geprägt.
- Computerunterstütztes Arbeiten ist in den Wirtschaftsdienstleistungen unumgänglich.
- Sie führen wissensbasierende Dienstleistungen aus.
- Sie erbringen Dienstleistungen überwiegend für Kunden aus der gewerblichen Wirtschaft.
- Besondere Bedeutung kommt der inländischen Nachfrage zu.
- Die Sparte ist durch ein hohes Ausbildungsniveau geprägt.

Die Vielfalt der Wirtschaftsdienstleistungen

- ❑ Unternehmen der **Abfall- und Abwasserwirtschaft** ermöglichen durch den Einsatz moderner Technologien eine Schonung der natürlichen Ressourcen. Die Bandbreite der Berufsgruppen innerhalb dieses Fachverbandes ist groß und reicht von der Sammlung und Behandlung von Abfällen, über die Reinigung von Verkehrsflächen bis zur Aufbereitung von Abwässern und Entrümpelung.
- ❑ Der **Finanzdienstleistungsbereich** umfasst Dienstleistungsunternehmen, die sowohl für Unternehmen als auch für Privatpersonen tätig werden können, zB Leasingunternehmen, Pfandleihunternehmen, Kreditauskunfteien, Vermögensberater, Wertpapierfirmen und Wertpapierdienstleister sowie Versteigerer.
- ❑ Der Fachverband der **Unternehmensberatung und Informationstechnologie** umfasst Unternehmen, die in der Unternehmensberatung sowie im IT-Bereich tätig sind. Ebenso diesem Fachverband zugehörig sind die gewerblichen Buchhalter und Bilanzbuchhalter.
- ❑ Die **Ingenieurbüros** bieten nicht nur beratende Leistungen an. Vielmehr haben sie auch planende und prüfende Funktion und führen für ihre Kunden diverse Berechnungen durch. Jedoch sind sie nicht in der Herstellung tätig. Die Unternehmen dieser Berufsgruppe arbeiten in den unterschiedlichsten Tätigkeitsfeldern, von der Haustechnik (Elektrotechnik und Installationstechnik) bis zur Kulturtechnik, vom Maschinenbau bis zur technischen Chemie, von der Innenarchitektur bis zum Berg- und Hüttenwesen.
- ❑ Der Fachverband der **Immobilien- und Vermögenstreuhänder** ist die Interessenvertretung für Immobilienmakler, Immobilienverwalter, Bauträger bzw. Inkassoinstitute.
- ❑ Auch die **Versicherungsmakler** sind durch einen eigenen Fachverband in der Sparte Information und Consulting vertreten.
- ❑ Die **Telekommunikations- und Rundfunkunternehmen** umfassen sowohl Kommunikationsdienste (zB Hörfunk- und Fernsehunternehmen) als auch Kommunikationsnetzbetreiber (zB Telefonanbieter, Anbieter von Internetdiensten).
- ❑ Zu den Unternehmen der Berufsgruppe **Werbung und Marktkommunikation** zählen zB Werbeagenturen, PR-Berater oder Markt- und Meinungsforschungsinstitute.
- ❑ Der Fachverband **Druck** umfasst Unternehmen, die im Bereich des Druckes und der Druckvorstufe tätig sind.
- ❑ Die Mitglieder des Fachverbandes **Buch- und Medienwirtschaft** sind zB Buch-, Musik- oder Kunstverlage sowie der Buchhandel.

Was tun Wirtschaftsdienstleister? – Beispiele aus der Praxis



UNTERNEHMENSBERATUNG UND INFORMATIONSTECHNOLOGIE

SYMENA Software & Consulting GmbH

Das Unternehmen SYMENA ist ein Spin-off⁵ der Technischen Universität Wien. Die Gründungsidee ging aus der Dissertation des heutigen Geschäftsführers mit dem Thema „Optimierung von Mobilfunknetzen“ hervor. Die erfolgreiche Teilnahme an dem Businessplanwettbewerb „i2b“ im Jahr 2000/2001, bei dem der zweite Platz erreicht wurde, führte letztlich zur Unternehmensgründung im Jahr 2002.

Das von dem Unternehmen entwickelte Hauptprodukt ist die Optimierungsoftware CapessoTM für diverse Mobilfunknetztechnologien. Das Produkt gliedert sich in mehrere Module, die sich individuell für unterschiedliche Mobilfunkstandards kombinieren lassen. CapessoTM ist eine international geschützte Marke. Der Produktentwicklung, die für Mobilfunkbetreiber, Hersteller und Servicefirmen von großem Interesse ist, um Mobilfunknetze effizienter und effektiver zu machen, folgte eine intensive Partnersuche mit dem Ziel des weltweiten Vertriebs. Da es in Österreich nur vier Mobilfunkbetreiber im UMTS- und GSM-Bereich, weltweit jedoch mehr als 650 Betreiber gibt, ist der internationale Markt für das Unternehmen von zentralem Interesse. Der Anteil des Exportgeschäfts am Unternehmensumsatz beträgt mehr als 90 %.



WERBUNG UND MARKTKOMMUNIKATION

P.O.S Marketing

Die Marketing-Agentur P.O.S Marketing aus dem Salzburger Golling hatte bereits 1995 die Idee, Einkaufswagen als Werbemedium zu nutzen.

Getreu dem Motto „Keep it simple!“ hat sich die Agentur auf kundennahe Werbeträger direkt am Point of Sale (POS) im Supermarkt spezialisiert. Mittlerweile hat es das Unternehmen auf rund 300 000 Werbeflächen in rund 1 600 Supermärkten geschafft.

Neben Werbeträgern speziell für Einkaufswagen (Cartboards) zählen Werbemedien auf Kassatrennern für die Fließbänder bei Supermarkt-Kassen (Cashposter) und Bodenmarkierungen (Floorminder) zum Produktportfolio des Unternehmens.

Kunden von P.O.S Marketing sind Spar, Zielpunkt, Adeg etc. Die Werbemittel werden für P.O.S von 3M (Weltmarktführer im Bereich von Klebprodukten) oder Wanzl (österreichisches Unternehmen mit Hauptprodukt Einkaufswagen) hergestellt.⁶

⁵ Spin-off: Ein Ableger bezeichnet in der Betriebswirtschaftslehre eine Abteilungsausgliederung einer strategischen Geschäftseinheit aus einem Unternehmen. Im Englischen bezeichnet man diese Form des Ablegers als „Spin out“ oder auch „Spin off“. Auch Gründungen aus Universitäten heraus nennt man Ableger.

⁶ Vgl. <http://www.pos-marketing.at>

DRUCK

s-format – Seebacher GmbH

Das Kärntner Unternehmen Seebacher Kommunikationslösungen aus Hermagor hat sich unter der Marke „s-format – Kleines Format. Große Wirkung.“ auf den Druck und die Vermarktung von kleinformatigen Kommunikationslösungen spezialisiert. Neben Handzetteln, Mini-Broschüren, Anhängern und Etiketten für Produkte am POS bietet die Druckerei unter Spezial-Faltungen auch kleinformatige Miniatur-Stadtpläne, Panoramakarten oder Beipackzettel an. Die Druckerei s-format ist ein Beispiel dafür, dass man sich mit einem innovativen Nischenprodukt von der Konkurrenz abheben kann.⁷



ABFALL- UND ABWASSERWIRTSCHAFT

Saubermacher AG

Das im Jahr 1979 als Roth-Umweltschutz GmbH gegründete Unternehmen aus Graz beschäftigt zurzeit rund 2 800 Mitarbeiter im In- und Ausland.

Im Bereich Entsorgung und Verwertung von Abfällen betreut das Unternehmen in Österreich rund 1 600 Gemeinden und über 40 000 Kunden aus Handel, Gewerbe und Industrie. Zum Kundenportfolio zählen aber auch private Kunden.

Das Kerngebiet des Unternehmens umfasst die Bundesländer Steiermark, Kärnten, Niederösterreich und Wien. Zusätzlich ist das Unternehmen in Slowenien, Kroatien, Ungarn, Rumänien, Bulgarien, Serbien, Mazedonien und Tschechien tätig.

Zum Dienstleistungsportfolio zählen sowohl Angebote für Privatpersonen, für Unternehmen als auch für öffentliche Auftraggeber:

- Dienstleistungen für Private: Die individuellen Konzepte umfassen nicht nur die komplette Entsorgung, Sammlung und Verwertung kommunaler und gefährlicher Abfälle sondern auch Beratung und zahlreiche Zusatzdienste, wobei auf Wiederverwertung Wert gelegt wird.
- Dienstleistungen für Betriebe: umweltbewusste Lösungen und ein eigenes Forschungslabor.
- Dienstleistungen für Gemeinden: Das Vollservice-Angebot umfasst die komplette Entsorgung, Sammlung und Verwertung kommunaler und gefährlicher Abfälle, Abfallbehandlung und -verwertung, Bioabfallkompostierung sowie Zusatzleistungen wie Straßenkehren, Kanalspülen und Behälterwaschen.⁸



⁷ Vgl. <http://www.s-format.com>

⁸ Vgl. <http://www.saubermacher.at/web/at>



FINANZDIENSTLEISTER

Die AvW Gruppe AG

Die österreichische AvW Gruppe mit Sitz in Krumpendorf am Wörthersee wurde 1991 gegründet und besteht aus folgenden drei Unternehmen:

AvW Gruppe AG,
der börsennotierten (ATX prime market) AvW Invest AG und
der Immobilien GmbH.

Die AvW ist vor allem im Bereich der klassischen Finanzdienstleistungen (zB Anlage von Vermögen in Aktien, Investmentfonds etc.), aber auch in nationalen und internationalen Beteiligungen sowie dem Immobilienbereich tätig.

Bei den Finanzdienstleistungen setzt die AvW neben dem Vermögensmanagement auch auf alternative Anlageprodukte, etwa den AvW Index. Dieser Genussschein ist ein aktienähnliches Wertpapier und notiert an der Frankfurter Börse.

Die AvW in Österreich ist auch Großinvestor bei RHI⁹, Binder & Co¹⁰, Hirsch Servo¹¹ und S&T¹². Auch in Deutschland ist die AvW an Unternehmen beteiligt. Außerhalb Europas ist die AvW zB an einer Goldmine, einer Zinkmine und einer Silbermine in Australien, einem indonesischem Kakaoproduzenten und der CASH Financial Services Group (China) beteiligt.¹³



INGENIEURBÜROS

Östap Engineering & Consulting GmbH¹⁴

Als Planungsbüro in der österreichischen Wasserwirtschaft liegt das Tätigkeitsfeld des Unternehmens in den Bereichen

- Wasserversorgung (zB Wasserleitungen, Wasseraufbereitung, Wassergewinnung)
- Abwasserentsorgung (zB Kanalbau, Kläranlagen, Kanalsanierung)
- Abfallwirtschaft (zB Planung und Errichtung von Müllsammelstellen, Deponieaufsicht)
- Oberflächenwasserentsorgung (zB Regenwasserentsorgungssysteme, Hochwasserschutzkonzepte)
- gewerbe- und industriespezifische Lösungen (zB Überwachung und Beratung bei allen wasser- und abwasserspezifischen Problemen, Optimierung von Reinigungssystemen, Durchführung von Behördenverfahren)
- Wasser- und Abwasseruntersuchungen (zB Probenahmen, Abwasseruntersuchung, Bodenuntersuchungen)

Das Ingenieurbüro ist in diesen Bereichen sowohl für die Beratung, Planung, Ausschreibung und Projektbetreuung als auch für die Bauleitung, Baukoordination sowie für Abwasseruntersuchungen zuständig.

⁹ IndustriebeteiligungsAG, Herstellung und Vertrieb von Feuerfestprodukten für Schlüsselindustrien wie Eisen und Stahl, Chemie oder Glas.

¹⁰ Spezialist für Aufbereitungs- Umwelt- und Verpackungstechnik

¹¹ Hersteller von Verpackungsmittel- und -maschinen

¹² Anbieter von IT-Lösungen

¹³ Vgl. <http://www.avw.at>

¹⁴ Vgl. <http://www.oestap.at>

IMMOBILIEN- UND VERMÖGENSTREUHÄNDER

CPB Immobilientreuhand¹⁵

Die CPB Immobilientreuhand ist eine 100 %ige Tochtergesellschaft der Constantia Privatbank und ist im Bereich der Immobiliendienstleistungen tätig. Das Unternehmen vermittelt Büroimmobilien, Anlage- und Investmentobjekte, Einzelhandelsflächen sowie Miet- und Eigentumswohnungen in Wien. Neben der nationalen Tätigkeit ist die CPB Immobilientreuhand auch mit Tochtergesellschaften in Budapest, Prag, Warschau, Pressburg und Bukarest vertreten.¹⁶ Zum Tagesgeschäft der CPB Immobilientreuhand gehören die Bedarfserhebung, die Standortwahl, Vertragsverhandlungen bis hin zur Umzugsplanung ihrer Kunden.



BUCH- UND MEDIENWIRTSCHAFT

Verlagsgruppe NEWS

Die Verlagsgruppe NEWS ist Österreichs größte Magazingruppe und vereint 15 Magazine unter einem Dach. Seit 1998 ist die Verlagsgruppe NEWS durch eine Mehrheitsbeteiligung der deutschen Gruner + Jahr-Gruppe ein Teil des größten europäischen Verlags. Gruner + Jahr verlegt weltweit rund 300 Zeitschriften und Zeitungen in 24 Ländern. Derzeit beschäftigt die Verlagsgruppe NEWS rund 700 Mitarbeiter.

Die wichtigsten Meilensteine in der Entwicklung:

- 1992: Gründung des Unternehmens mit der Zeitschrift NEWS
- 1995: Gründung von TV-Media
- 1998: Gründung von FORMAT, Gründung von NEWS NETWORK
Beteiligung von Gruner + Jahr
- 2000: Gründung von E-MEDIA
- 2001: Zusammenführung der Verlagsgruppe NEWS mit den Zeitschriften Profil, trend, Rennbahn-Express, Autorevue, Golfrevue, Yachtrevue, Bühne, Gusto, Gründung von WOMAN
- 2004: Gründung von NEWS LEBEN
- 2007: Gründung von FIRST¹⁷



TELEKOMMUNIKATIONS- UND RUNDFUNKUNTERNEHMEN

UPC Austria GmbH¹⁸

UPC, eine konsolidierte Tochterfirma von Liberty Global, Inc. und Teil der UPC Broadband Division¹⁹, ist ein führender Anbieter von Internet-, TV- und Telefon-Services in Österreich und verbindet seine Kunden mit der „Welt der Unterhaltung, Kommunikation und Information“.

Die UPC Austria GmbH verfügt über eine eigene Kabelnetzinfrastruktur, von der rund 90 % aller österreichischen Haushalte und Unternehmen mit Telefon, Internet und Kabelfernsehen versorgt werden können. Per 31. März 2008 zählte das Unternehmen in Österreich rund 741 000 Kunden (541 000 TV-Kunden, 433 000 Breitband Internet-Kunden und 194 000 Festnetztelefon-Kunden).

Es wird laufend an neuen Kommunikations- und Unterhaltungsformen sowie Medien gefeilt. So werden die angebotenen Internetverbindungen immer schneller, um dem Markt gerecht zu werden. Seit dem Frühjahr 2008 bietet UPC beispielsweise eine eigene Media-Box, welche es ermöglicht, Fernsehen in HD-Qualität zu empfangen.



¹⁵ Vgl. <http://www.cpb.co.at/>

¹⁶ Vgl. <http://www.cpb.co.at/>

¹⁷ Vgl. <http://www.news.at/newsmedia/>

¹⁸ Vgl. <http://www.upc.at>

¹⁹ UPC Broadband ist der europäische Geschäftszweig von Liberty Global, dem weltweit führenden internationalen Kabelnetzbetreiber.

1.3 Exkurs: Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT)²⁰

Dienstleistungsunternehmen bestimmen das Bild des IKT-Sektors. Im Jahr 2005 wurden in Österreich rund 13 800 IKT-Dienstleistungsunternehmen erfasst, wovon rund 5 100 ihren Unternehmenssitz in Wien hatten (siehe Tabelle unten). Sie allein erwirtschafteten über 15 Mrd. Euro.

Struktur im Dienstleistungsbereich des IKT Sektors, 2005

	Wien	Österreich
Unternehmen	5 132	13 769
Beschäftigte	47 751	76 462
unselbstständig Beschäftigte	43 949	65 416
Erlöse und Erträge in EUR Mio.	15 381	20 081
Bruttowertschöpfung in EUR Mio.	5 439	6 992

Tabelle 1: Struktur im Dienstleistungsbereich des IKT Sektors, 2005

Quelle: Statistik Austria

Die meisten Unternehmen sind im weitesten Sinne dem Bereich „Datenverarbeitung und Datenbanken“ zuzurechnen (siehe nachfolgende Abbildung).

Unternehmen im IKT Dienstleistungsbereich in Prozent nach Branchen, 2005

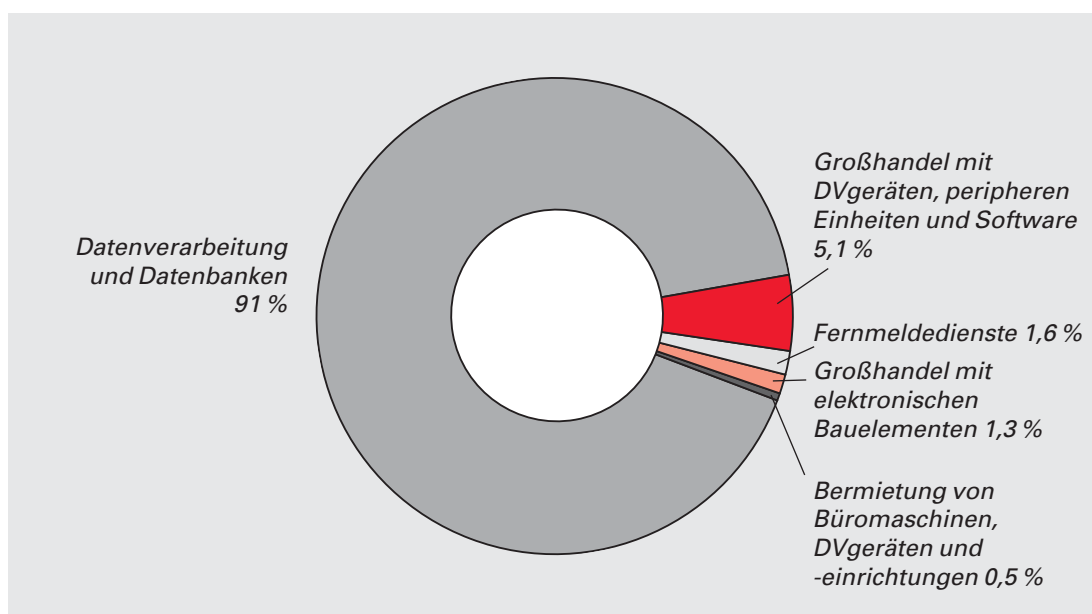


Abbildung 5: Unternehmen im IKT Dienstleistungsbereich in Prozent nach Branchen, 2005 Quelle: Statistik Austria, LSE 2005

²⁰ Unter dem Begriff „Informationstechnologien (IT)“ werden gemäß ITAA (Information Technology Association of America) Technologien verstanden, die die Analyse, das Design, die Implementierung, die Unterstützung und das Management von Computer basierenden Informationssystemen, im Speziellen Softwareapplikationen und Computerhardware zum Inhalt haben. Der Begriff Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT, oder alternativ auch IuK; engl.: Information- and Communications Technology (ICT)) erweitert dies um die Dimension der elektronischen Kommunikation und wird heute im Sprachgebrauch meist als Synonym für IT genutzt.

Eine noch genauere Analyse der Bedeutung der Unternehmen der IKT-Dienstleistungsbranche ergibt für den Großraum Wien Folgendes (siehe Abbildung unten):

- Nicht ganz die Hälfte der IKT-Unternehmen ist schwerpunktmäßig im Bereich „allgemeine IT Services“ tätig. Dieser Dienstleistungsbereich beinhaltet Aktivitäten wie die Wartung von EDV-Anlagen, Rechnerinstallationen und verwandte Supportleistungen.
- Ebenfalls unter 50 % können sonstigen, meist „allgemeinen IT Dienstleistungen“ oder der „IT Beratung“ zugeordnet werden. Schließlich gibt es auch eine Reihe von Unternehmen (beispielsweise in den Bereichen Ärztesoftware, 3-D-Grafik, Multimedia, bautechnische Datenverarbeitung, SAP-Schulungen etc.), die in sehr unterschiedlichen (Nischen-) technologie- bzw. -aktivitätsfeldern tätig ist.
- „Prozessunterstützendes Softwareengineering“, in dem sich etwa 25 % der Betriebe wieder finden, rangiert an dritter Stelle der häufigsten Aktivitätsfelder der IKT-Dienstleistungen.
- Mit „Hardware“ im engsten Sinne und Softwareverwaltung befasst sich ein Fünftel der Unternehmen.
- Mit „nur“ 10 % der Betriebe ist der IT-Securitybereich („Sicherheitstechnologien“) das am meisten genannte enger eingrenzbar IT-Technologiefeld. Es folgen Mobil(funk)technologien, industrielle Automation, Medizininformatik etc.

Tätigkeits- und Aktivitätsfelder der IKT Unternehmen, 2007



Abbildung 6: Tätigkeits- und Aktivitätsfelder der IKT Unternehmen

Quelle: KMU FORSCHUNG AUSTRIA, Unternehmensbefragung, n= 702, 2007



WEITERE INTERESSANTE LINKS:

- ❑ **IT-Sicherheitskampagne Bundessparte Information & Consulting**
<http://www.it-safe.at>

- ❑ **RTR Telekom Monitor (2008)**
<http://www.rtr.at/de/komp/alleBerichte>

- ❑ **Kommunikationsbericht 2007 (RTR-GmbH)**
<http://www.rtr.at/de/komp/alleBerichte>

- ❑ **Statistik Austria: IKT Einsatz in Unternehmen und Haushalten und Unternehmen 2008**
http://www.statistik.at/web_de/statistiken/informationsgesellschaft/ikt-einsatz_in_haushalten/index.html
http://www.statistik.at/web_de/statistiken/informationsgesellschaft/ikt-einsatz_in_unternehmen_e-commerce/index.html

- ❑ **Capgemini E-Government-Studie 2006**
http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/docs/benchmarking/online_availability_2006.pdf

- ❑ **Medien in Österreich**
http://wko.at/aws/AWS1024/PDF/aws_aktuelle_51_05_2.pdf

- ❑ **World Telecommunication/ICT Development Report 2006**
<http://www.itu.int/ITU-D/ict/statistics/>

- ❑ **EU Innovation Scoreboard**
<http://www.trendchart.org/>

- ❑ **IHS-Studie vom Juni 2003 „Effekte der Telekom-Liberalisierung“**
http://www.vat.at/03-06-05_VAT-Bericht_lektoriert.pdf

- ❑ **Studie zur volkswirtschaftlichen Bedeutung des Mobilfunks in Österreich**
http://www.fmk.at/medieninfo/bildmaterial/030212_UMTS-Studie_Trustconsult.pdf

1.4 Bedeutung der Wirtschaftsdienstleistungen

Die Wirtschaftsdienstleistungen zählen nach den Branchen Handel, Gewerbe & Handwerk sowie Tourismus & Freizeitwirtschaft zu den bedeutendsten Wirtschaftszweigen in Österreich. Rund 52 300 Unternehmen sind in der Branche Information und Consulting tätig. Das sind rund 17 % der Unternehmen der Wirtschaft.

Auch bei den Unternehmensneugründungen zeichnen sich die Wirtschaftsdienstleistungen durch einen hohen Anteil aus. Im Jahr 2007 wurden rund 23 % der Unternehmen in der Sparte Information und Consulting gegründet. Mehr Neugründungen verzeichneten nur das Gewerbe und Handwerk mit 36 % und der Handel mit 26 %. Neugründungen sind ein wichtiger volkswirtschaftlicher Motor für Innovationen, Wirtschaftswachstum und die Schaffung neuer Arbeitsplätze.

Anteil der Unternehmen an der Gesamtwirtschaft nach Branchen, 2007

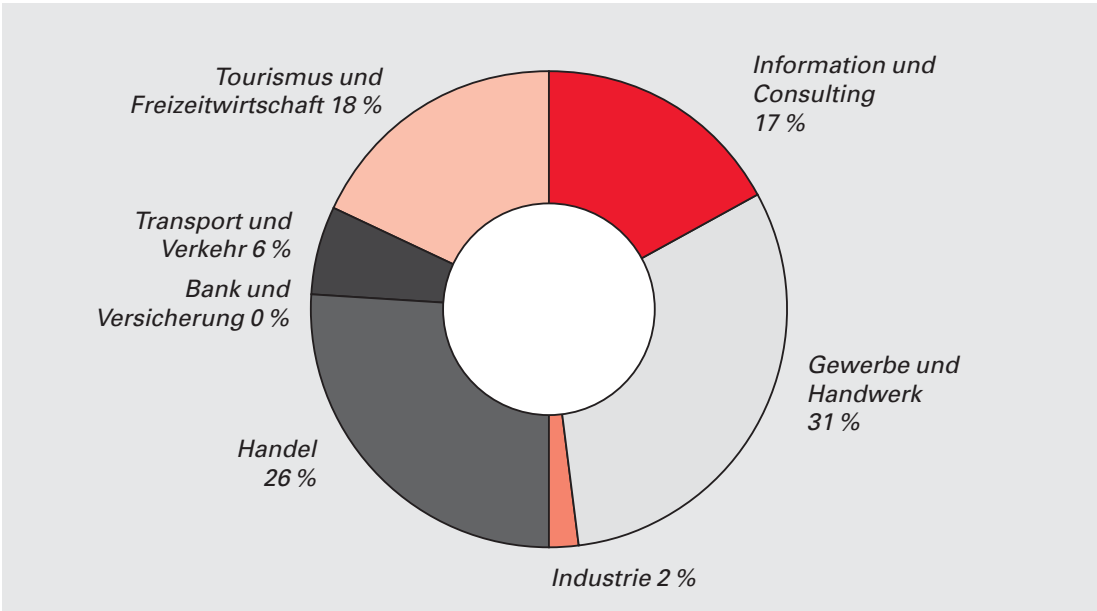


Abbildung 7: Anteil der Unternehmen an der Gesamtwirtschaft nach Branchen, 2007 Quelle: WKO Beschäftigungsstatistik

Unternehmensneugründungen 2007 nach Sparten

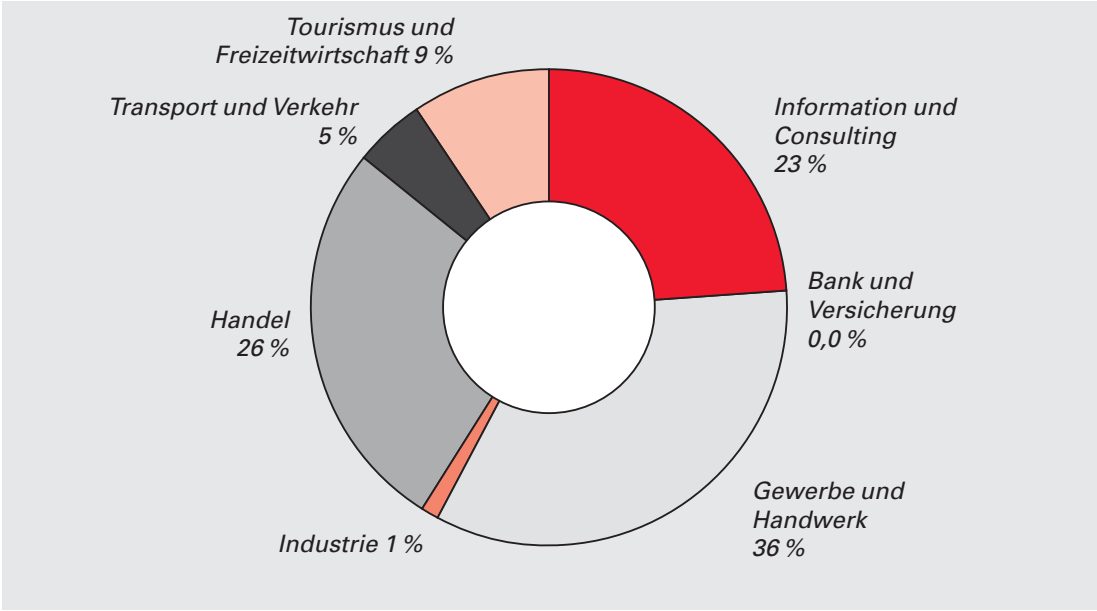


Abbildung 8: Unternehmensneugründungen 2007 nach Sparten Quelle: WKO Gründungsstatistik

Ein wichtiger Grund für die wachsende Bedeutung des Sektors der Wirtschaftsdienstleistungen ist die **rasante Entwicklung** der **Informationstechnologie**. Durch die Weiterentwicklung der Computer- und Datenverarbeitungstechnologie wurden neue Innovationspotenziale geschaffen und dadurch der Weg für neue Dienstleister geebnet.²¹

Andererseits erlangen die Wirtschaftsdienstleistungen durch die **zunehmende Spezialisierung** der Unternehmen an Bedeutung. Wissen, das unternehmensintern nicht abgedeckt wird, wird oft durch externe Spezialisten ergänzt. Auch die Strukturierung der österreichischen Wirtschaft in viele **Klein- und Mittelbetriebe** fördert das Zukaufen von externem Know-how.²²

Insgesamt sind in der Branche Information und Consulting rund 171 000 Personen unselbstständig beschäftigt, das sind rund 8 % aller Arbeitnehmer der gewerblichen Wirtschaft. Durchschnittlich arbeiten ca. drei Beschäftigte pro Unternehmen im Wirtschaftszweig Wirtschaftsdienstleistungen (gesamte Wirtschaft durchschnittlich sieben Beschäftigte). Der Grund für die vergleichsweise geringe Anzahl an Erwerbstätigen in diesem Wirtschaftszweig ist der **hohe Anteil** an **Einpersonener Unternehmen** (EPU) in der Branche Information und Consulting. Bei etwas mehr als zwei Drittel der Unternehmen handelt es sich um Einpersonener Unternehmen.

Anteil der Beschäftigten an den Gesamtbeschäftigten nach Branchen, 2007

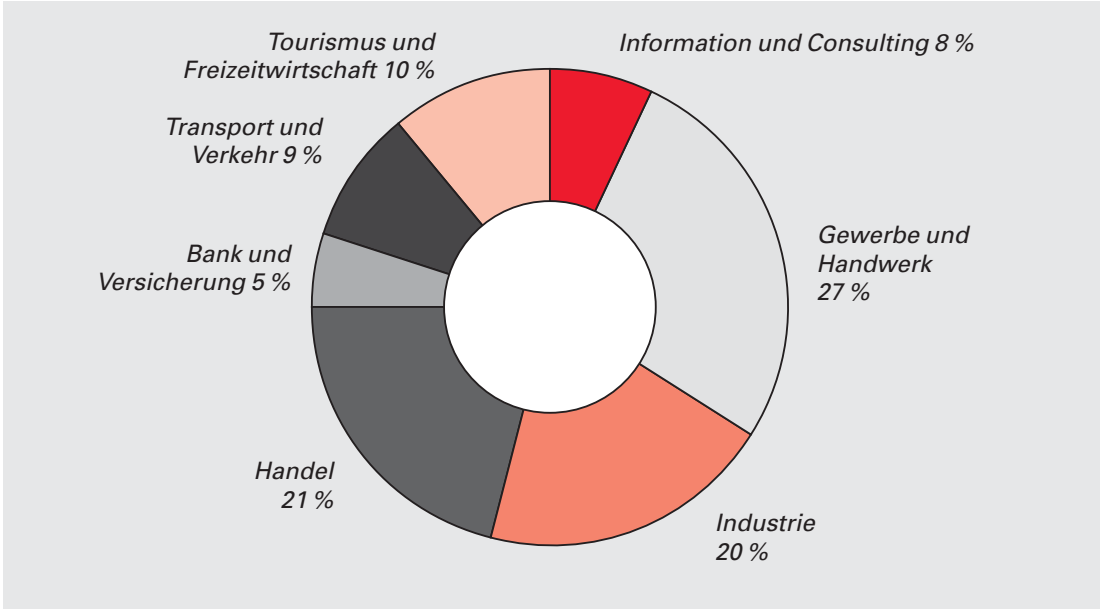


Abbildung 9 Anteil der Beschäftigten an den Gesamtbeschäftigten nach Branchen, 2007 Quelle: WKO, Beschäftigungsstatistik

Die Wirtschaftsdienstleistungsunternehmen erwirtschaften jährlich eine Bruttowertschöpfung²³ von rund 15 Mrd. Euro, das entspricht etwa 11 % der gesamtösterreichischen Bruttowertschöpfung.

Im Vergleich mit den anderen Sektoren liegen die Wirtschaftsdienstleister damit an vierter Stelle.

²¹ Vgl. Öllinger 2001, S.8
²² Vgl. Mugler 1999
²³ Die Bruttowertschöpfung ergibt sich aus dem Gesamtwert der im Produktionsprozess erzeugten Waren und Dienstleistungen, vermindert um die im Produktionsprozess verbrauchten, verarbeiteten oder umgewandelten Waren und Dienstleistungen.

Gesamtwirtschaftliche Bedeutung der einzelnen Sparten nach Bruttowertschöpfung zu Faktorkosten in Mrd. Euro, 2005

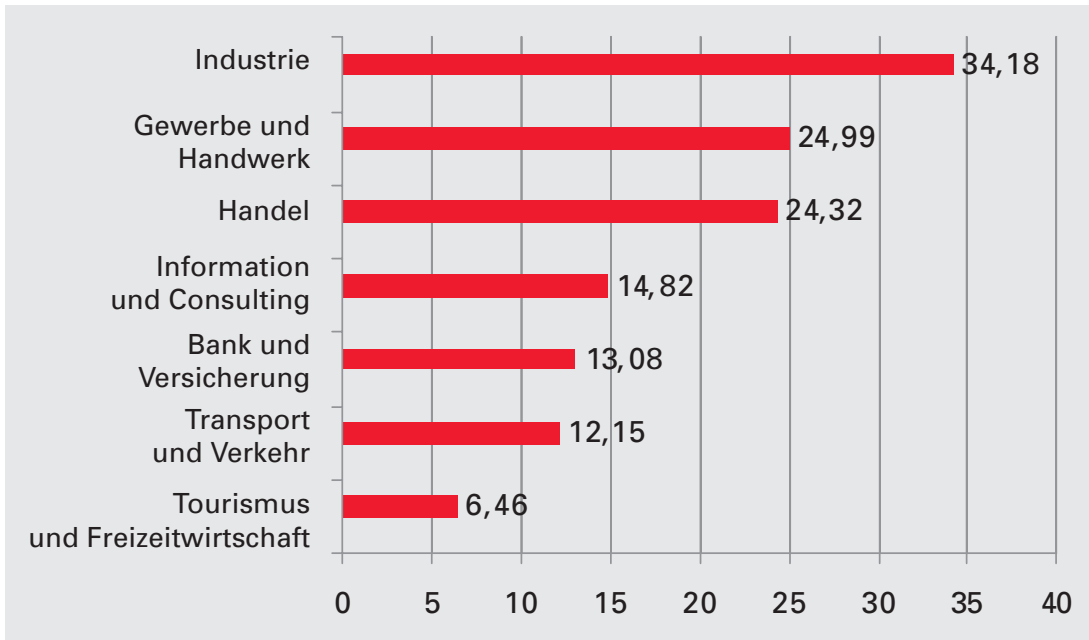


Abbildung 10: Gesamtwirtschaftliche Bedeutung der einzelnen Sparten nach Bruttowertschöpfung zu Faktorkosten in Mrd. Euro, 2005

Quelle: Statistik Austria, WKO

1.5 Struktur der Wirtschaftsdienstleistungen

Von allen rund 52 000 Wirtschaftsdienstleistungsunternehmen sind knapp 43 % aller Unternehmen im Bereich **Unternehmensberatung und Informationstechnologie** tätig.

20 % aller Unternehmen der Sparte Information und Consulting sind Unternehmen der **Werbung** und **Marktkommunikation**, gefolgt von den **Immobilien-** und **Vermögensstreuholdern**, die immerhin noch 10 % aller Unternehmen dieser Branche ausmachen. Den geringsten Unternehmensanteil der Wirtschaftsdienstleistungsbranche haben die Unternehmen der Abfall- und Abwasserwirtschaft (2 %) und die Telekommunikations- und Rundfunkunternehmen (1 %). Hier beschränkt sich die Anzahl der Unternehmen auf einige wenige Großanbieter am Markt.

Anteil der Unternehmen nach Fachverbänden, 2007

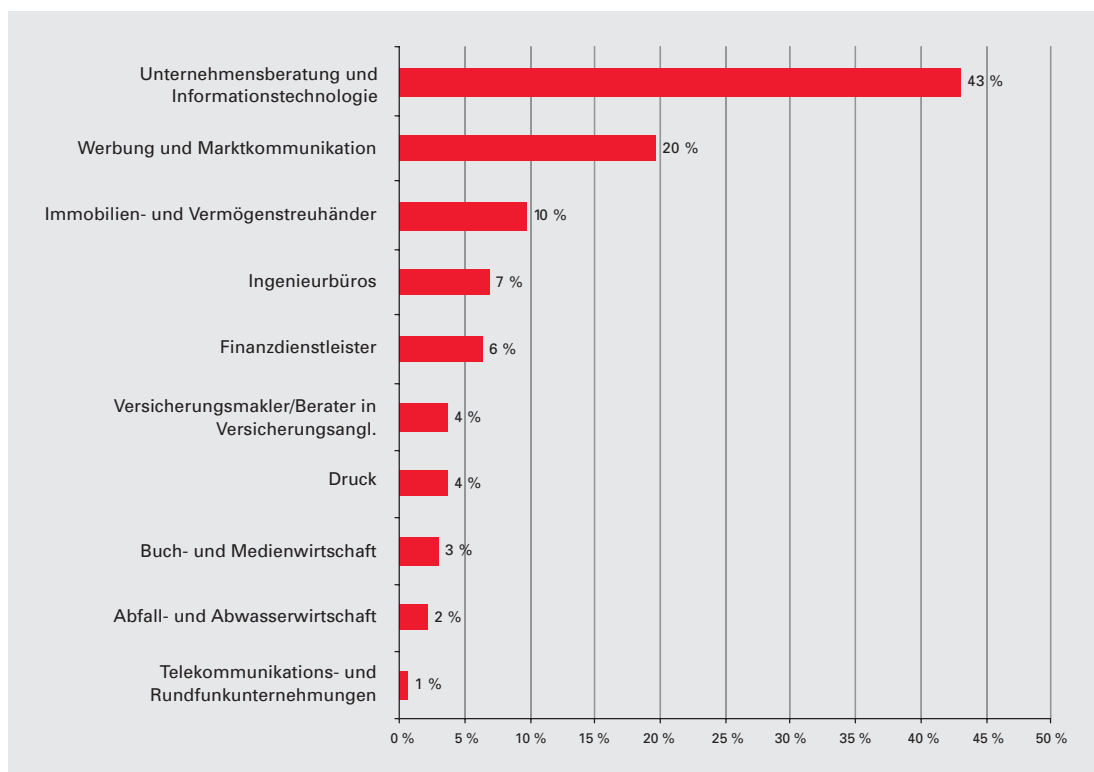


Abbildung 11: Anteil der Unternehmen nach Fachverbänden, 2007

Quelle: WKO Beschäftigungsstatistik

Die Unternehmen in Information und Consulting sind geprägt durch eine kleinbetriebliche Struktur. Rund 94 % haben weniger als zehn Beschäftigte. Auch der Anteil an EPU ist mit mehr als zwei Drittel aller Unternehmen überdurchschnittlich hoch. Unter EPU wird dabei ein Unternehmen verstanden, das keine unselbstständig Beschäftigten hat. Besonders im Wirtschaftsdienstleistungsbereich ermöglichen es moderne Kommunikations- und Informationstechnologien vielen Selbstständigen, ihre Leistungen auch ohne Mitarbeiter anzubieten.²⁴

Im Branchenvergleich verzeichnet die Sparte Information und Consulting den höchsten EPU-Anteil mit rund zwei Drittel, gefolgt vom Handel (53 %) und dem Gewerbe und Handwerk, wo immerhin noch 45 % aller Unternehmen Einpersonenernehmen sind.

²⁴ Vgl. Leit 1999, S. 3

Anteil der Unternehmen der Branchen nach Unternehmensgrößenklassen, 2007

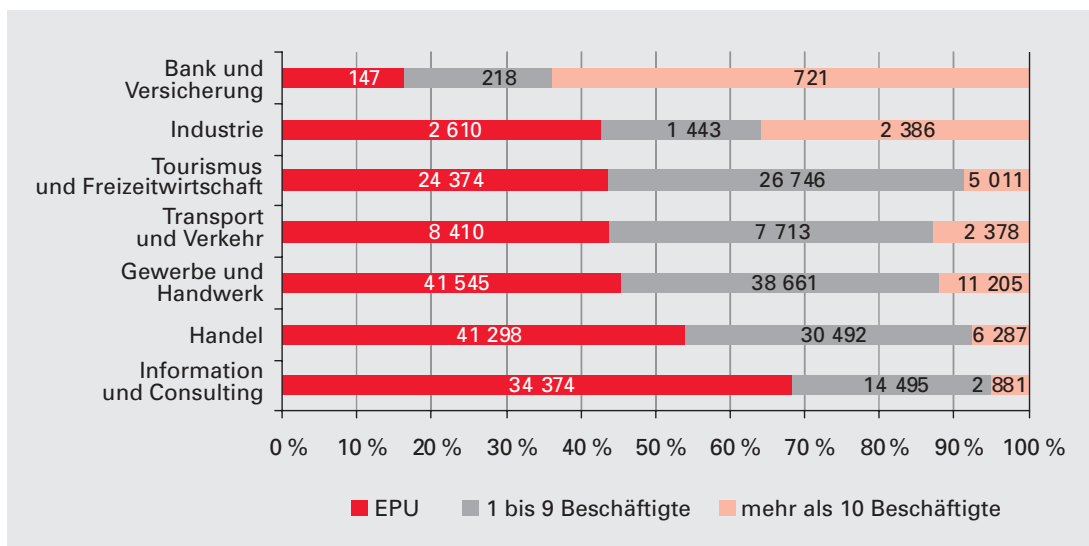


Abbildung 12: Anteil der Unternehmen der Branchen nach Unternehmensgrößenklassen, 2007

Quelle: WKO Beschäftigungsstatistik

Von rund 87 000 Unternehmen, welche dem Schwerpunkt Information und Consulting angehören, zählen rund 40 % zur Branche Unternehmensberatung und IT, knapp 20 % zur Werbung und Marktkommunikation sowie 13 % zu den Finanzdienstleistern. Die an der Unternehmensanzahl gemessenen kleinsten Bereiche stellen die Abfall- und Abwasserwirtschaft sowie die Telekommunikations- und Rundfunkunternehmen dar.

Anzahl/Anteil der Unternehmen der Sparte Information und Consulting

	Anzahl der Unternehmen	Anteil in %
Abfall- und Abwasserwirtschaft	3 265	3,7
Finanzdienstleister	11 496	13,2
Werbung und Marktkommunikation	17 273	19,8
Unternehmensberatung und Informationstechnologie	33 394	38,3
Ingenieurbüros	4 721	5,4
Druck	2 926	3,4
Immobilien- und Vermögenstreuhänder	6 079	7,0
Buch- und Medienwirtschaft	3 446	4,0
Versicherungsmakler/Berater in Versicherungsangelegenheiten	3 547	4,1
Telekommunikations- und Rundfunkunternehmen	973	1,1
Branche Information und Consulting	87 185	100,0%

Tabelle 2: Anzahl/Anteil der Unternehmen der Sparte Information und Consulting

Quelle: WKO Mitgliederstatistik, 2007

Innerhalb der Wirtschaftsdienstleister verzeichnen die Unternehmen der **Unternehmensberatung** und **Informationstechnologie** den größten Anteil an Einpersonenerunternehmen: Fast die Hälfte aller Unternehmen haben keine unselbstständig Beschäftigten, gefolgt von den Unternehmen der Werbung und Marktkommunikation, wo rund ein Fünftel Einpersonenerunternehmen sind.

So gut wie keine Einpersonenerunternehmen gibt es hingegen in der Abfall- und Abwasserwirtschaft und bei den Telekommunikations- und Rundfunkunternehmen.

Anteil der EPU der Sparte Information und Consulting an der Unternehmenszahl gesamt

	Anteil in %
Abfall- und Abwasserwirtschaft	1,5
Finanzdienstleister	6,4
Werbung und Marktkommunikation	21,5
Unternehmensberatung und Informationstechnologie	46,9
Ingenieurbüros	6,7
Druck	3,4
Immobilien- und Vermögenstrehänder	7,9
Buch- und Medienwirtschaft	2,5
Versicherungsmakler/Berater in Versicherungsangelegenheiten	2,7
Telekommunikations- und Rundfunkunternehmen	0,5
EPU Branche Information und Consulting	100,0

Tabelle 3: Anteil der EPU der Sparte Information und Consulting an der Unternehmenszahl gesamt

Basis: 34 374 Ein-Personen-Unternehmen laut Beschäftigtenstatistik der WKO

Quelle: Beschäftigtenstatistik, 2007

Neben dem **hohen Anteil an Einpersonenerunternehmen** sind somit die **geringe Anzahl** an unselbstständig Beschäftigten je Unternehmen und der **hohe Anteil an Klein- und Mittelbetrieben** (KMU) weitere Kennzeichen der Wirtschaftsdienstleistungsunternehmen.

Nach europäischer Definition werden als KMU (kleine und mittlere Unternehmen) oder als Kleinstunternehmen alle jene Unternehmen klassifiziert, die sowohl das Kriterium der Beschäftigtenzahl als auch eines der beiden Finanzkriterien erfüllen, also entweder Umsatz oder Bilanzsumme (siehe Tabelle unten). Zusätzlich muss das Unternehmen unabhängig sein, das heißt, es darf nicht zu mehr als 25 % im Besitz eines anderen Unternehmens stehen, welches kein KMU ist.²⁶

Größenklassen laut EU-Definition

	Mittel- unternehmen	Kleinst- unternehmen	Klein- unternehmen
Max. Beschäftigtenzahl	<250	<50	<10
Max. Umsatz (in EUR Mio.)	40	7	-
Max. Bilanzsumme (in EUR Mio.)	27	5	-

Anmerkung: Den Auswertungen liegt ein arithmetisches Mittel zugrunde.

Tabelle 4: Größenklassen laut EU-Definition

Quelle: Europäische Kommission

²⁵ Die Unternehmenszahlen der Tabelle 2 weichen von den in den bisherigen Ausführungen stark ab, da hier eine andere Datengrundlage (Mitgliederstatistik der WKO) verwendet wurde. Laut Mitgliederstatistik zählen 87 185 Unternehmen zur Sparte Information und Consulting, während der Sparte laut Beschäftigtenstatistik 51 750 Unternehmen angehören. Diese Unterschiede ergeben sich durch das Prinzip der Mehrfachmitgliedschaft der Mitgliederstatistik. Es erfolgt – anders als in anderen Wirtschaftsstatistiken – keine Schwerpunktzuordnung, das heißt **Unternehmen werden in der Mitgliederstatistik auch doppelt bzw. dreifach angeführt**.

²⁶ Die Ergebnisse der Großunternehmen mit einem Jahresumsatz unter 100 Mio. Euro werden in die Durchschnittsberechnungen miteinbezogen und im Unternehmensgrößenvergleich ausgewiesen. Die Großunternehmen mit mehr als 100 Mio. Euro Jahresumsatz fließen in die Durchschnittswerte nicht ein, um Verzerrungen besonders auf Branchenebene zu vermeiden.

Was zeichnet einen Klein- und Mittelbetrieb aus?^{27, 28}

- Der Betrieb ist geprägt durch die Person des Unternehmers, welcher den Betrieb führt und oft auch der Eigentümer ist.
- Der Unternehmer hat persönliche Kunden- und Lieferantkontakte sowie Verbindungen zur für ihn relevanten Öffentlichkeit.
- Der Betrieb erstellt seine Leistungen nach den persönlichen Wünschen seiner Abnehmer.
- Die Kontakte zwischen der Betriebsleitung und den Mitarbeitern (falls kein Einpersonunternehmen) sind eng und informell.
- Die Organisation des Betriebes weist einen geringen Formalisierungsgrad auf.
- Der Betrieb kann schnell auf Veränderungen der Umwelt reagieren.
- Der Betrieb ist eigenständig und kein Teilbetrieb eines größeren Konzerns.
- Der Betrieb verfügt über einen kleinen Marktanteil.

Die KMU der Wirtschaftsdienstleistungsbranche bieten ca. 128 000 Mitarbeitern einen Arbeitsplatz, das entspricht rund 75 % aller unselbstständig Beschäftigten der Branche. Nur insgesamt 55 Unternehmen zählen zu den Großunternehmen und beschäftigen mehr als 250 Mitarbeiter. Wenige Großunternehmen beschäftigen jedoch rund ein Viertel aller unselbstständig Beschäftigten der Sparte Information und Consulting.

Anzahl der unselbstständig Beschäftigten der Sparte Information und Consulting nach unselbstständigen Beschäftigungsgrößenklassen, 2007

	unselbstständig Beschäftigte	Anteil in %
	37 936	22,1
	47 757	27,8
bis 9 unselbstständig Beschäftigte	42 746	24,9
KMU insgesamt	128 439	74,8
250 und mehr unselbstständig Beschäftigte	43 336	25,2
Sparte Information und Consulting	171 775	

Tabelle 5: Anzahl der unselbstständig Beschäftigten der Sparte Information und Consulting nach unselbstständigen Beschäftigungsgrößenklassen, 2007

Quelle: WKO Beschäftigungsstatistik

Innerhalb der Wirtschaftsdienstleistungsunternehmen sind von allen insgesamt rund 172 000 Beschäftigten rund 30 % im Bereich Unternehmensberatung und Informationstechnologie tätig. Der zweitgrößte Arbeitgeber sind die Telekommunikations- und Rundfunkunternehmen. Obwohl diese im Vergleich mit den anderen Wirtschaftsdienstleistungsunternehmen die geringste Anzahl an Unternehmen aufweisen, beschäftigen sie rund 13 % aller Erwerbstätigen in dieser Branche.

²⁷ Es müssen nicht alle Merkmale gegeben sein, um von einem Klein- oder Mittelbetrieb sprechen zu können. Allerdings reichen nur einige wenige Merkmale nicht aus, um einen Betrieb als KMU-Betrieb zu kennzeichnen.

²⁸ Vgl. Hruschka 1976, S. 4; Pleitner 1986, S. 7; Stanworth/Curran 1976, S. 96; Mugler 1998, S. 20

Anteil der Beschäftigten nach Fachverbänden, 2007



Abbildung 13: Anteil der Beschäftigten nach Fachverbänden, 2007

Quelle: WKO Beschäftigungsstatistik

Die insgesamt 1 Mrd. Euro Bruttowertschöpfung der Wirtschaftsdienstleistungsbranche wird zu rund ein Viertel von den Unternehmen, die in der Unternehmensberatung und Informationstechnologie tätig sind, und zu rund 20 % von den Telekommunikations- und Rundfunkunternehmen erwirtschaftet.

Anteil der Bruttowertschöpfung an der Bruttowertschöpfung der Branche, 2005

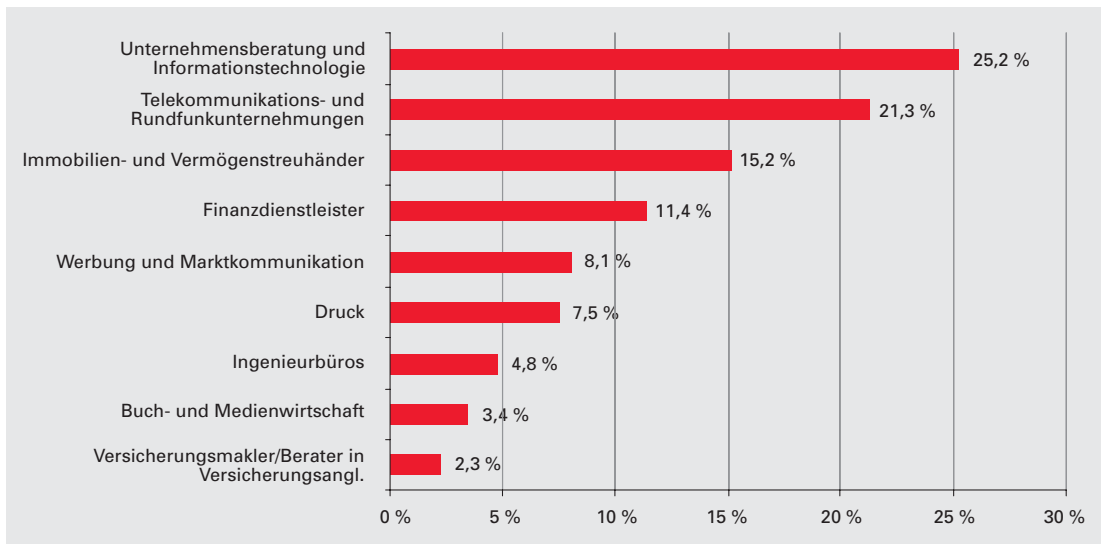


Abbildung 14: Anteil der Bruttowertschöpfung an der Bruttowertschöpfung der Branche, 2005

Quelle: WKO Leistungs- und Strukturhebung

1.6 Betriebswirtschaftliche Situation

Die betriebswirtschaftliche Situation²⁹ der Wirtschaftsdienstleistungsunternehmen wird anhand folgender zwei Bereiche dargestellt:

□ Rentabilität

Die Rentabilität zeigt, wie erfolgreich das Unternehmen mit dem eingesetzten Kapital wirtschaftet. Es gibt verschiedene Arten von Rentabilität; hier wird nur auf die Umsatzrentabilität näher eingegangen.

□ Finanzierung

Bei einer Analyse der Finanzierungsstruktur wird das Kapital, mit dem das Unternehmen wirtschaftet, untersucht: Welche Mittel kann das Unternehmen selbst aufbringen (Eigenkapital) und welche müssen durch Dritte (Fremdkapital) aufgebracht werden (zB durch Bankkredite)?

Rentabilität

Die nachfolgende Beurteilung der Rentabilitätssituation orientiert sich an der Umsatzrentabilität, die Auskunft über die Gewinnsituation (Ergebnis der gewöhnlichen Geschäftstätigkeit) des Unternehmens gibt. Sie zeigt, welche Umsatzrendite auf Basis des ordentlichen („normalen“) Geschäfts (Betriebsleistung) erzielt wurde.³⁰

$$\text{Umsatzrentabilität} = \frac{\text{Ergebnis der gewöhnlichen Geschäftstätigkeit}}{\text{Betriebsleistung}} \times 100$$



Die Umsatzrentabilität der österreichischen Wirtschaftsdienstleistungsunternehmen betrug im Bilanzierungsjahr 2005/06 rund 4,1 %. Das heißt, dass nach Abzug aller Kosten ein betriebswirtschaftlicher Gewinn in Höhe von rund 4,1 % der Betriebsleistung erwirtschaftet wurde.

Vergleicht man nun die 25 % der erfolgreichsten Unternehmen mit den 25 % der am wenigsten erfolgreichen Unternehmen, so ergeben sich enorme Unterschiede: Die erfolgreichsten Unternehmen erwirtschafteten eine Umsatzrentabilität von 28,5 %. Das heißt, dass diese Unternehmen Gewinne von 28,5 % der Betriebsleistung erwirtschafteten. Die 25 % der weniger erfolgreichen Unternehmen erwirtschafteten hingegen eine negative Umsatzrentabilität von -24,1 %. Das heißt, dass Verluste von 24,1 % der Betriebsleistung erwirtschaftet werden.

Ausschlaggebend für diesen extremen Unterschied können entweder zu hohe Kosten und/oder eine zu geringe Betriebsleistung der Unternehmen des unteren Quartils (also der 25 % am wenigsten erfolgreichen Unternehmen) sein.

In der Praxis stellt sich jedoch immer wieder heraus, dass der **zentrale Erfolgsfaktor** erfolgreicher Unternehmen deren deutlich **höheres Maß an Attraktivität für Kunden** ist. Diese höhere Attraktivität führt zu einer besseren Auslastung und vor allem dazu, dass der Preis als Verkaufsargument an Bedeutung verliert. Erfolgreiche Unternehmen haben überwiegend Kunden, die resistent gegen jene Mitbewerber sind, die nahezu ausschließlich über den Preis verkaufen.

²⁹ Je nach Größe und Umsatz der Unternehmen sind diese verpflichtet, buchhalterische Aufzeichnungen zu führen. Die **Bilanz** soll ein gerechtes, zutreffendes und nachvollziehbares Bild des Unternehmens zeichnen. Kleinere Unternehmen können bis zu einer bestimmten Grenze (Umsatz, Mitarbeiteranzahl, Bilanzsumme) mittels **Einnahmen-Ausgaben-Rechnung** in vereinfachter Form ihre Finanzen darstellen. Hier werden die Einnahmen den Ausgaben gegenübergestellt und so der Gewinn ermittelt. Ein Buchungssystem wie in der Bilanzierung ist in diesem Falle nicht vorhanden. Die betriebswirtschaftliche Situation der österreichischen Wirtschaftsdienstleister wird anhand der wichtigsten Eckdaten auf Basis von Sonderauswertungen der KMU FORSCHUNG AUSTRIA Bilanzdatenbank beschrieben. Insgesamt wurden 10 828 Jahresabschlüsse von österreichischen Unternehmen (KMU) 30 der Wirtschaftsdienstleistungsbranche für das Bilanzjahr 2005/06 ausgewertet. Mithilfe ausgewählter Kennzahlen wird versucht, in konzentrierter Form wichtige betriebliche Tatbestände und Entwicklungen darzustellen. Die berechneten Kennzahlen sind standardmäßige Durchschnittswerte (arithmetisches Mittel) aller 10 828 erfassten (KMU-) Unternehmen.

³⁰ Verzerrungen durch außerordentliche Erträge (zB Grundstücksverkauf) und Aufwendungen werden definitionsgemäß ausgeschlossen.

Unterschiede zwischen erfolgreichen und weniger erfolgreichen Unternehmen

erfolgreiche Unternehmen

- einzigartiges Produkt/Dienstleistung
- qualifizierte und motivierte Mitarbeiter
 - professionelle Beratung und Betreuung der Kunden
 - hohes Maß an Zuverlässigkeit

weniger erfolgreiche Unternehmen

- mangelnde Kundenorientierung
 - Niedrigpreispolitik
- einziges Verkaufsargument ist der Preis
 - keine maßgeschneiderten Problemlösungen

Abbildung 15: Unterschiede zwischen erfolgreichen und weniger erfolgreichen Unternehmen

Im Vergleich mit den anderen Branchen weisen die Wirtschaftsdienstleistungsunternehmen die mit Abstand **höchste durchschnittliche Umsatzrentabilität** aus.

Umsatzrentabilität (nach Finanzergebnis) in Prozent der Betriebsleistung nach Wirtschaftskammer-Sparten, KMU, Österreich, 2005/06

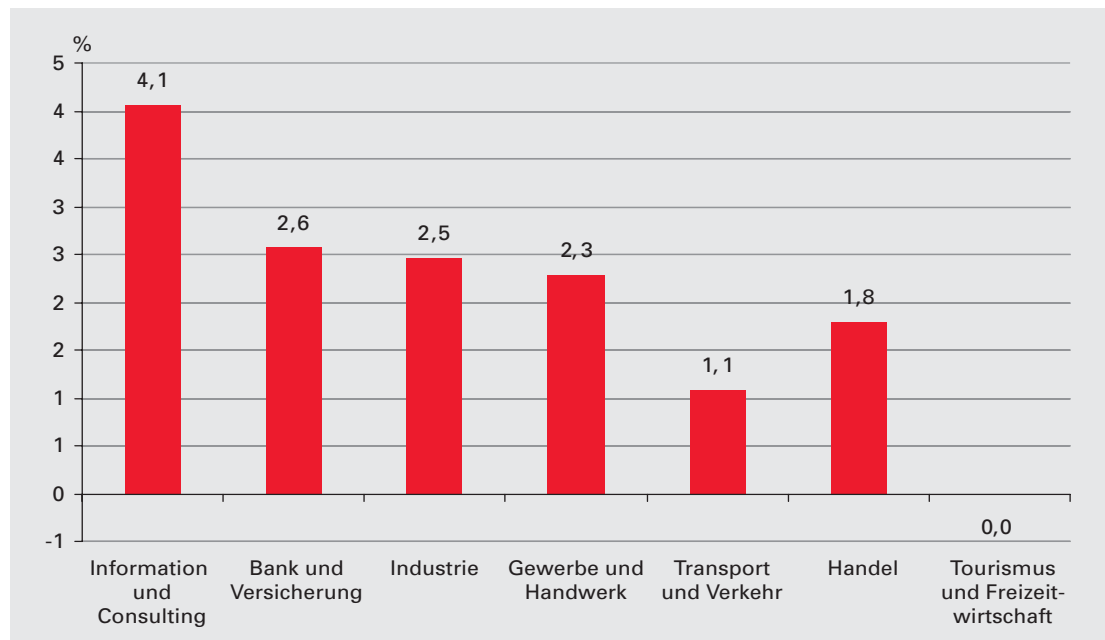


Abbildung 16: Umsatzrentabilität (nach Finanzergebnis) in Prozent der Betriebsleistung nach

Wirtschaftskammer-Sparten, KMU, Österreich, 2005/06

Quelle: KMU FORSCHUNG AUSTRIA Bilanzdatenbank

Rund drei Viertel des Betriebsvermögens der österreichischen Wirtschaftsdienstleistungsunternehmen (KMU) sind mit Fremdkapital finanziert.³¹ Größter Fremdkapitalgeber sind die Banken. Sie finanzieren mehr als ein Viertel (Summe aus lang- und kurzfristigen Bankverbindlichkeiten) des Vermögens.

³¹ Mit Eigenkapital wird lediglich 22,9 % finanziert. Für künftige Ansprüche von Mitarbeitern gibt es das Sozialkapital. Es besteht aus den Abfertigungs- und Pensionsrückstellungen. Seit 1. Jänner 2003 gibt es die Abfertigung „neu“: Für Mitarbeiter, die in dieses System fallen, werden monatliche Beiträge in eine Mitarbeitervorsorgekasse einbezahlt (dzt. 1,53 % der monatlichen Bruttolohnsumme); zunächst gilt dies für alle neu ein-tretenden Mitarbeiter (ab dem 1. Jänner 2003); zudem gibt es die Optionsmöglichkeit zum Umstieg in dieses System für Mitarbeiter im „alten“ System. Mehr als 50 % der Beschäftigten sind bereits im neuen System. Langfristig gesehen ist dadurch zu erwarten, dass der Anteil des Sozialkapitals am Gesamtkapital rückläufig sein wird. Seit dem Rechnungslegungsgesetz sind Unternehmen verpflichtet, eine Abfertigungsrückstellung zu bilden. Eine Abfertigungsrückstellung kann auf Grund einkommensteuerrechtlicher Bestimmungen maximal im Ausmaß von 50 % bzw. 60 % (bei Dienstnehmern, die älter als 50 Jahre sind) der fiktiven Abfertigungsansprüche aller Dienstnehmer gebildet werden. Unter den fiktiven Abfertigungsansprüchen ist jener Abfertigungsbetrag zu verstehen, der den Dienstnehmern im Falle der Kündigung (zum Bilanzstichtag) bezahlt werden müsste.

Kapitalstruktur nach Unternehmenserfolg, KMU, Information und Consulting, Österreich, 2005/06

Positionsbezeichnung	Gesamt- durchschnitt in %	oberes Quartil ³² in %	unteres Quartil ³³ in %
Eigenkapital	22,94	28,66	33,12
Sozialkapital	1,04	1,02	0,63
Langfristige Bankverbindlichkeiten	19,96	17,71	23,28
Sonst. langfristige Verbindlichkeiten	23,83	19,44	13,16
Langfristiges Fremdkapital	43,79	37,15	36,44
Kurzfristige Bankverbindlichkeiten	7,96	9,40	10,55
Erhaltene Anzahlungen	3,15	3,12	3,99
Lieferverbindlichkeiten	3,58	2,83	2,97
Sonst. kurzfristige Verbindlichkeiten	17,25	17,50	11,87
Kurzfristiges Fremdkapital	31,93	32,86	29,38
Fremdkapital	75,72	70,00	65,83
Passive Rechnungsabgrenzung	0,29	0,32	0,42
GESAMTKAPITAL	100,00	100,00	100,00

Tabelle 6: Kapitalstruktur nach Unternehmenserfolg, KMU, Information und Consulting, Österreich, 2005/06

Quelle: KMU FORSCHUNG AUSTRIA, Bilanzdatenbank

Finanzierung

Um die Kapitalkraft des Unternehmens durch eine einzige Kennzahl darzustellen, wird die so genannte **Eigenkapitalquote** berechnet. Diese besagt, mit welchem Anteil ein Betrieb mit Eigenkapital ausgestattet ist (stille Reserven werden nicht berücksichtigt).

$$\text{Eigenkapitalquote} = \frac{\text{Eigenkapital}}{\text{Gesamtkapital}} \times 100$$



Je höher der **Eigenkapitalanteil**, **desto kreditwürdiger** ist ein Unternehmen. Um zB konjunkturell schwierige Zeiten unbeschadet zu überstehen bzw. zur Abdeckung etwaiger Verluste, aus betriebswirtschaftlicher Sicht muss der Eigenkapitalanteil **zumindest 20 %** des Betriebsvermögens betragen. Höhere Werte stärken die Krisensicherheit und Unabhängigkeit des Unternehmens.

Die Unternehmen der Sparte Information und Consulting weisen eine Eigenkapitalquote von rund 23 % aus. Damit erreichen die Unternehmen den aus betriebswirtschaftlicher Sicht sinnvollen Eigenkapitalanteil von 20 % am Gesamtkapital.

Im Spartenvergleich liegen die Unternehmen der Sparte Information und Consulting – gemessen am Indikator der Eigenkapitalquote – hinter der Industrie an **zweiter Stelle**.

³² Durchschnitt der erfolgreichsten 25 % der ausgewerteten Betriebe (gemessen an der Umsatzrentabilität)

³³ Durchschnitt der am wenigsten erfolgreichen 25 % der ausgewerteten Betriebe (gemessen an der Umsatzrentabilität)

Eigenkapital, in Prozent des Gesamtkapitals, nach Wirtschaftskammer-Sparten, KMU, Österreich, 2005/06

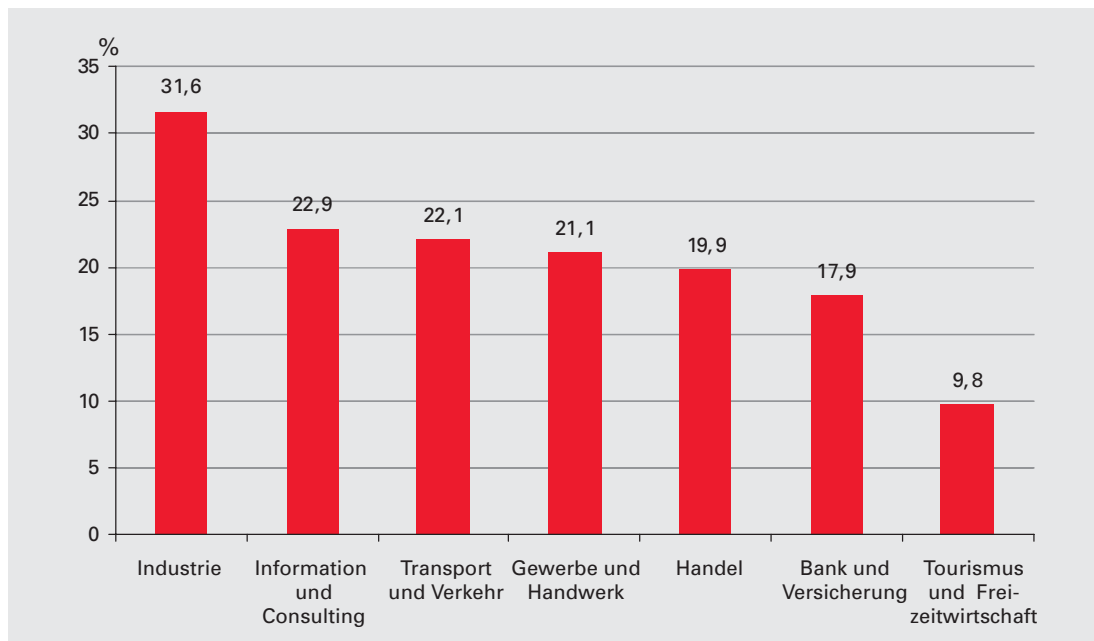


Abbildung 17: Eigenkapital, in Prozent des Gesamtkapitals, nach Wirtschaftskammer-Sparten, KMU, Österreich, 2005/06

Quelle: KMU FORSCHUNG AUSTRIA, Bilanzdatenbank

ERFOLGREICHE UND NICHT ERFOLGREICHE UNTERNEHMEN

Stellt man nun die Eigenkapitalquote der Umsatzrentabilität der Unternehmen gegenüber, lassen sich je nach der Höhe der Eigenkapitalsquote und der Umsatzrentabilität sechs verschiedene Gruppen identifizieren.

- Rund ein Viertel der untersuchten österreichischen Unternehmen der Sparte Information und Consulting zählen zu den besonders erfolgreichen Betrieben: Sie verfügen über eine Eigenkapitalquote von über 20 % des Gesamtkapitals und erwirtschaften eine Umsatzrendite in Höhe von über 5 % der Betriebsleistung.
- 10 % der Unternehmen haben gute Voraussetzungen für eine Positionierung im Spitzenfeld (Umsatzrendite über 2,5 %, Eigenkapitalquote über 10 %).
- Etwas mehr als ein Fünftel der Unternehmen hat vor allem Ertragsprobleme; sie verfügen zwar über mehr als 10 % Eigenkapital, machen aber zu wenig Gewinn (0 % bis 2,5 % der Betriebsleistung) bzw. arbeiten sogar mit Verlust.
- Rund ein Fünftel der Unternehmen erwirtschaftet zwar ausreichende Gewinne (über 2,5 % der Betriebsleistung), hat aber zu wenig Eigenkapital (bis 10 % des Gesamtkapitals) oder das Betriebsvermögen wird sogar zur Gänze mit Fremdkapital finanziert.

- Rund 10 % haben sowohl Finanzierungs- als auch Ertragsprobleme. Gewinne zwischen 0 % und 2,5 % bedeuten, dass real (nach Berücksichtigung der Ertragsteuern und der Geldentwertung) Substanz verloren geht. Die ohnehin niedrige Eigenkapitalausstattung (0 % bis 10 %) verschlechtert sich bzw. die Überschuldung wird größer.
- 14 % der Unternehmen befinden sich in einer betriebswirtschaftlich katastrophalen Situation: Sie sind überschuldet und können die Kosten nicht decken. In dieser Position sind in der Regel weit reichende Sanierungsmaßnahmen (Zuführung von Eigenkapital, Reduzierung der Fixkosten, strategische Neuausrichtung des Unternehmens etc.) erforderlich.

Betriebswirtschaftliche Situation der bilanzierenden österreichischen Wirtschaftsdienstleistungsunternehmen, 2005/06

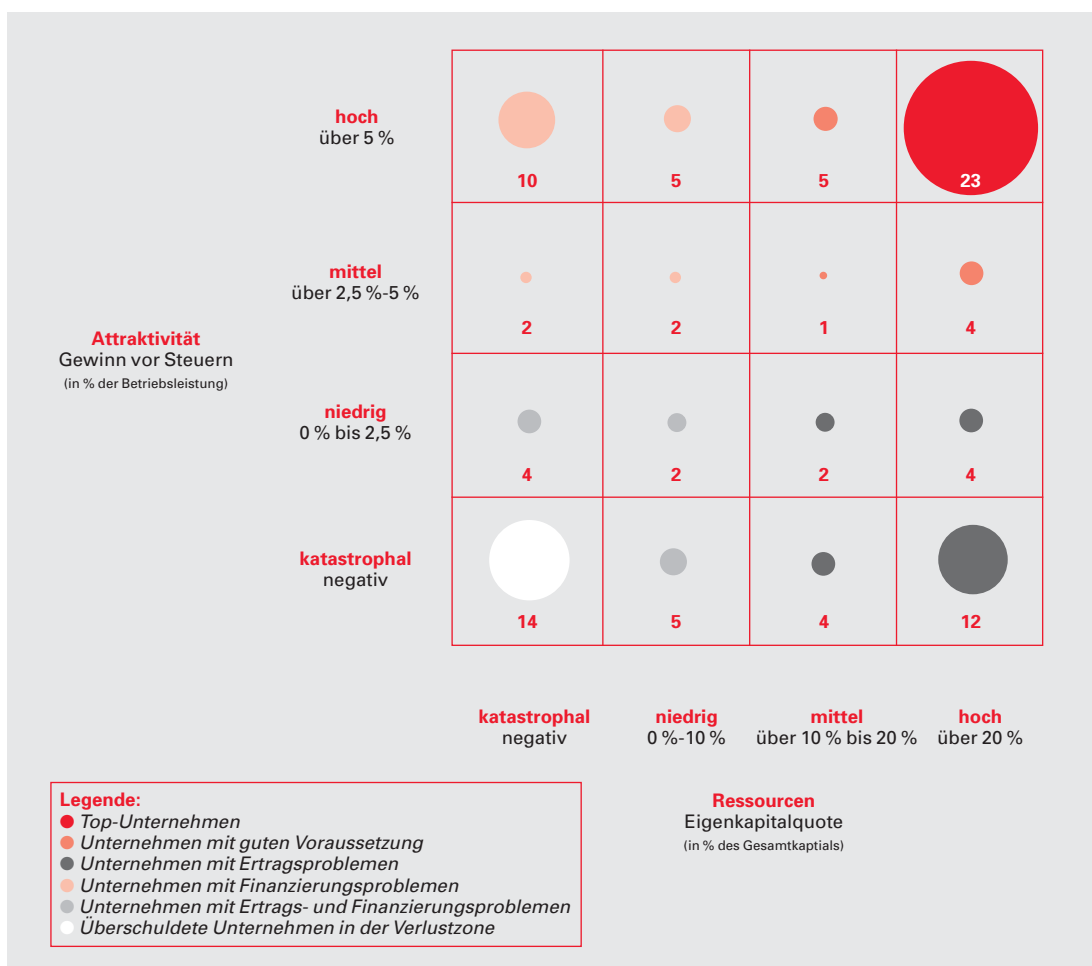


Abb. 18: Betriebswirtschaftliche Situation der bilanzierenden österreichischen Wirtschaftsdienstleistungsunternehmen, 2005/06
Quelle: KMU FORSCHUNG AUSTRIA, Bilanzdatenbank

Einnahmen-Ausgaben-Rechnung

Nicht alle Unternehmen sind verpflichtet, doppelte Buchhaltung zu führen. Bleiben die Einnahmen eines Unternehmens unterhalb gesetzlich festgelegter Umsatzgrenzen, ist es dem Unternehmer nämlich möglich, das **deutlich einfachere System** der Einnahmen-Ausgaben-Rechnung anzuwenden. Die Einnahmen-Ausgaben-Rechnung beschränkt sich auf das Dokumentieren von Zahlungsvorgängen.

Da besonders die Sparte Information und Consulting durch Kleinunternehmen geprägt ist, ist der Anteil der Einnahmen-Ausgaben-Rechner **höher** als in anderen Branchen. Im Spartenvergleich erwirtschaften die Einnahmen-Ausgaben-Rechner eine Umsatzrentabilität von 2,17 % und verzeichnen damit mit Abstand die höchste Rentabilität (nach Abzug der kalkulatorischen Kosten), gefolgt von den Sparten Bank und Versicherung sowie Industrie.

Umsatzrentabilität der Einnahmen-Ausgaben-Rechnung, in Prozent der Betriebsleistung nach Wirtschaftskammer-Sparten, Österreich, 2005/06

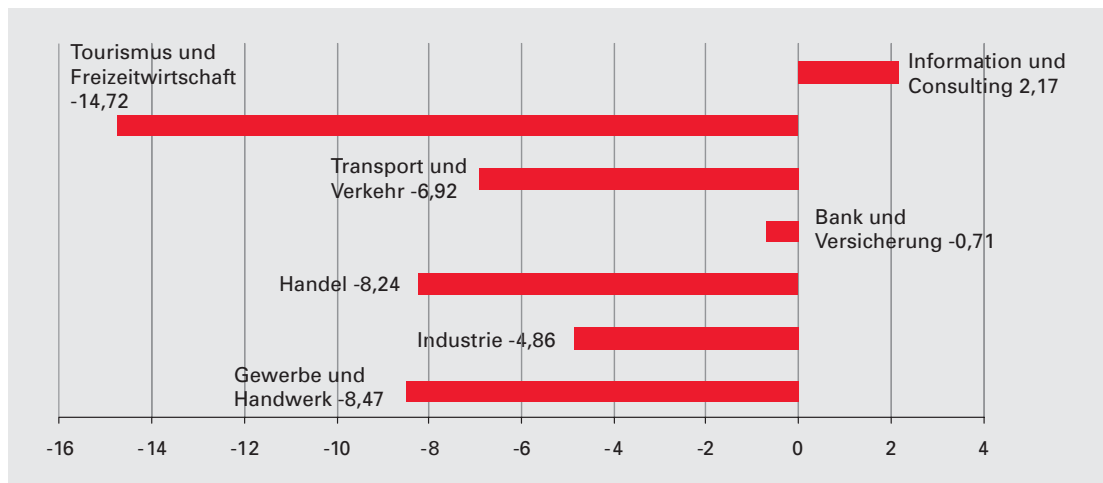


Abbildung 19: Umsatzrentabilität der Einnahmen-Ausgaben-Rechnung, in Prozent der Betriebsleistung nach Wirtschaftskammer-Sparten, Österreich, 2005/06

Quelle: KMU FORSCHUNG AUSTRIA, Bilanzdatenbank

1.7 Rechtliche Rahmenbedingungen

1.7.1 Gewerbeordnung

Diese regelt ua. unter welchen Voraussetzungen man ein Unternehmen selbstständig betreiben darf.

Für jede gewerbliche Tätigkeit benötigt man eine Gewerbeberechtigung, die von der Gewerbebehörde ausgestellt wird. Eine Tätigkeit wird gewerblich ausgeführt, wenn sie

- selbstständig (auf eigene Rechnung und Gefahr),
- regelmäßig und
- mit der Absicht Gewinn zu erzielen unternommen wird.

Es gibt aber auch selbstständige Berufe, die aus der Gewerbeordnung ausdrücklich ausgenommen sind, da sie meist durch eigene Gesetze geregelt sind. Dazu gehören zB Ärzte, Landwirte, Notare aber auch Psychotherapeuten, Vortragende, Autoren etc. (siehe Exkurs 1.6.2)

Voraussetzung für Vorliegen eines Gewerbes



Abbildung 20: Voraussetzungen für das Vorliegen eines Gewerbes

Quelle: KMU FORSCHUNG AUSTRIA

Voraussetzungen zum Gewerbeantritt

Um die Gewerbeberechtigung zu bekommen, müssen Sie folgende **allgemeine Voraussetzungen** erfüllen:

- Volljährigkeit** (volljährig sind Sie mit dem 18. Geburtstag)
- Österreichische Staatsbürgerschaft** oder **EWR (EU)-Staatsangehörigkeit**, **Nicht-EWR-Angehörige** benötigen eine Aufenthaltsbewilligung, die eine Erwerbstätigkeit gestattet.
- Keine Ausschließungsgründe liegen vor** (zB Konkurs, gerichtliche Verurteilungen).

Für bestimmte Tätigkeiten ist neben den allgemeinen Voraussetzungen auch ein **Befähigungsnachweis** (zB Prüfung, Schulabschluss) erforderlich. Der Befähigungsnachweis soll zeigen, dass Sie mit den Arbeiten des Gewerbes vertraut sind und über die nötigen Kenntnisse verfügen. Ob und welcher Befähigungsnachweis zu erbringen ist, ist abhängig von der Art des Gewerbes.

Einteilung der Gewerbe

REGLEMENTIERTE GEWERBE

Für reglementierte Gewerbe ist ein Befähigungsnachweis erforderlich.

- Handwerk:** Der vorrangige Befähigungsnachweis für das Handwerk ist eine erfolgreich abgelegte **Meisterprüfung**. Aber auch der Abschluss einer für das betreffende Handwerk einschlägigen Schule (zB HTL) bzw. Hochschule gekoppelt mit unterschiedlich langen Praxiszeiten kann als Berechtigungsnachweis gelten.
- Reglementierte Gewerbe:** Je nach Gewerbe sind unterschiedliche Befähigungsnachweise wie zB Praxiszeiten, Ausbildungen, bestimmte Prüfungen etc. vorgeschrieben.
- Rechtskraftgewerbe (Zuverlässigkeitsgewerbe):** Die Ausübung dieser Gewerbe ist mit besonderer Verantwortung gegenüber anderen Personen verbunden. Deshalb ist zusätzlich zum jeweiligen Befähigungsnachweis die Erteilung eines rechtskräftigen Bescheids über die Zuverlässigkeit der Person erforderlich.

Reglementierte Gewerbe (Beispiele)

Handwerke:

Bäcker, Bodenleger, Dachdecker, Fleischer, Friseure und Perückenmacher (Stylisten)
Gärtner und Blumenbinder (Floristen)

Reglementierte Gewerbe:

Unternehmensberatung, Immobilitentreuhänder, Versicherungsmakler, Fotograf

Zuverlässigkeitsgewerbe:

Baumeister, Brunnenmeister, Chemische Laboratorien, Elektrotechnik, Gas- und Sanitärtechnik, Herstellung und Großhandel von Arzneimitteln und Giften, Inkassoinstitute, Reisebüros, Sicherheitsgewerbe, Vermögensberatung, Waffengewerbe, Zimmermeister

Abbildung 21: Beispiele für reglementierte Gewerbe

TEILGEWERBE

Teilgewerbe sind Teiltätigkeiten eines reglementierten Gewerbes, für die im Vergleich zum reglementierten Gewerbe ein geringerer Befähigungsnachweis zu erbringen ist: Lehrabschlussprüfung, fachliche Tätigkeit oder einschlägige Schule bzw. Lehrgang.

FREIE GEWERBE

Freie Gewerbe können einfach angemeldet werden, sofern die allgemeinen Voraussetzungen erfüllt sind. Es ist kein Befähigungsnachweis notwendig. Der Handel ist zB ein freies Gewerbe.

Gewerbearten nach der österreichischen Gewerbeordnung

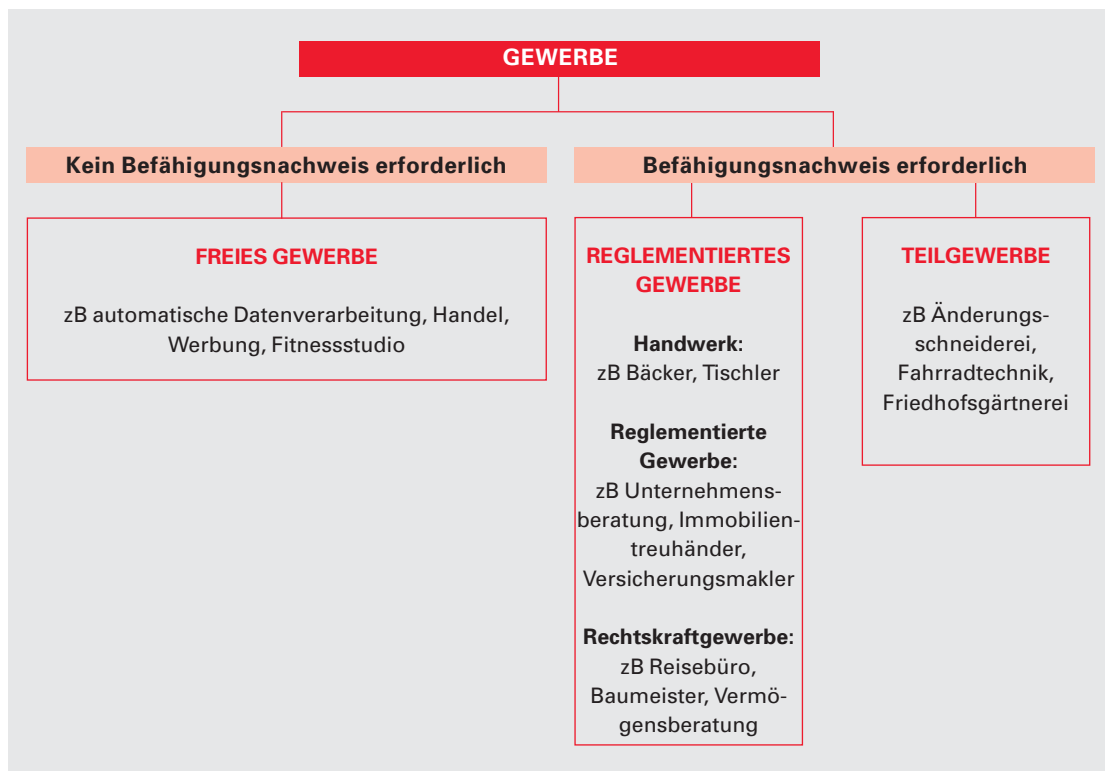


Abbildung 22: Gewerbearten

34 Die Veranstaltung von Rundfunk nach dem Privatradiogesetz (Privatradiog) und Privatfernsehgesetz (PrivatTV-G) unterliegen nicht der Gewerbeordnung. Dasselbe gilt für Kommunikationsdienste und -netze gemäß dem Telekommunikationsgesetz 2003 (TKG 2003), Bilanzbuchhaltungsberichte nach dem Bilanzbuchhaltungsgesetz (BiBuG) und Wertpapierdienstleistungen nach dem Wertpapieraufsichtsgesetz (WAG 2007). Da diese Tätigkeiten nicht der Gewerbeordnung unterliegen und durch eigene Rechtsmaterien geregelt sind, fallen sie weder unter die freien Gewerbe noch unter die reglementierten Gewerbe. Für das Tätigkeitsfeld der Makler ist noch das Maklergesetz zu erwähnen, welches Tätigkeiten aufgrund einer privatrechtlichen Vereinbarung zwischen Maklern und Auftraggebern näher regelt.

Gewerbeordnung und Wirtschaftsdienstleistung

Die unternehmerischen Tätigkeiten der zehn verschiedenen Fachverbände der Sparte Information und Consulting sind mehrheitlich dem freien Gewerbe zugeordnet. In fünf verschiedenen Tätigkeitsbereichen muss ein Befähigungsnachweis erbracht werden, sie fallen unter das reglementierte Gewerbe.

Übersicht der Gewerbeart bei den Fachverbänden der Sparte Information und Consulting

Unternehmerische Tätigkeiten der freien Gewerbe	Unternehmerische Tätigkeiten der reglementierten Gewerbe
<ul style="list-style-type: none"> • Informationstechnologie • Abfall- und Abwasserwirtschaft • Werbung und Marktkommunikation • Buch- und Medienwirtschaft 	<ul style="list-style-type: none"> • Unternehmensberatung <ul style="list-style-type: none"> • Ingenieurbüros • Immobilien- und Vermögenstreuhandler <ul style="list-style-type: none"> • Versicherungsmakler • Druck • Gewerbliche Vermögensberatung <ul style="list-style-type: none"> • Inkassoinstitute

Abbildung 23: Übersicht der Gewerbeart bei den Fachverbänden der Sparte Information und Consulting

Berufsrechtliche Sondergesetze

In einzelnen Sektoren kommen anstelle der Gewerbeordnung Sondergesetze zur Anwendung, in denen der Zugang zum Markt sowie Ausübungsvorschriften geregelt werden. In der Regel sind für diese Sektoren eigene Regulierungsbehörden eingerichtet (zB Finanzmarktaufsicht, Rundfunk und Telekom RegulierungsgmbH usw.). In der Sparte Information und Consulting sind folgende Tätigkeiten in Sondergesetzen geregelt:

- Telekommunikationsdienstleistungen,
- Rundfunk,
- Wertpapierdienstleistungen sowie
- Bilanzbuchhaltung.

1.7.2 Exkurs: Freie Berufe

Freie Berufe sind durch eine **persönliche, eigenverantwortliche**, und **fachlich unabhängige** Erbringung von **Dienstleistungen**, oft auch **für die Allgemeinheit**, gekennzeichnet. Ein weiteres Abgrenzungskriterium zu den gewerblichen Berufen ist die geistige und schöpferische Arbeit, die bei einer freiberuflichen Tätigkeit im Vordergrund steht.

„Die Freien Berufe haben im Allgemeinen auf der Grundlage besonderer beruflicher Qualifikation oder schöpferischer Begabung die persönliche, eigenverantwortliche, und fachlich unabhängige Erbringung von Dienstleistungen höherer Art im Interesse der Auftraggeber und der Allgemeinheit zum Inhalt.“³⁵

Meist sind freie Berufe durch eigene Berufsgesetze (zB Ärztegesetz) in ihrer Eigenständigkeit gesetzlich abgesichert. Freie Berufe finden sich vor allem im Dienstleistungsbereich.

³⁵ So etwa §1 (2) deutsches Partnerschaftsgesellschaftsgesetz. Innerhalb der österreichischen Rechtsordnung existiert keine rechtliche Definition der freien Berufe.

Gliederung der freien Berufe

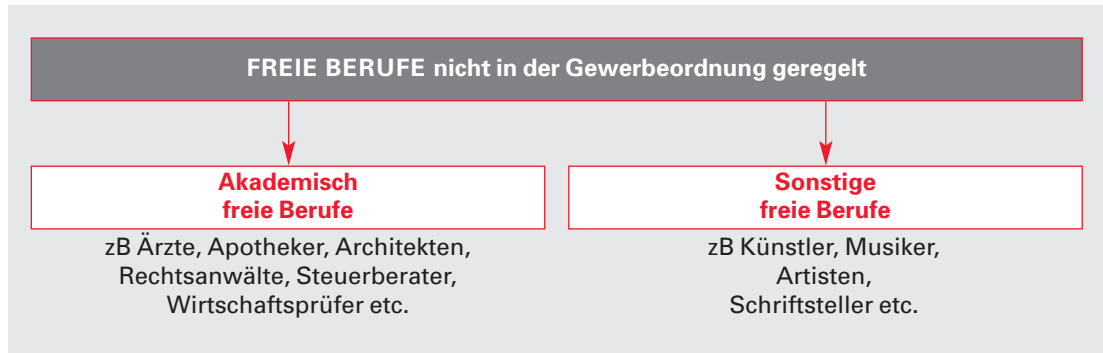


Abbildung 24: Gliederung der freien Berufe

Quelle: Österreichisches Lexikon

Innerhalb der freien Berufe kann zwischen akademischen freien Berufen und sonstigen freien Berufen unterschieden werden. Zu den akademisch freien Berufen zählen unter anderem Ärzte, Zahnärzte, Apotheker, Architekten, Rechtsanwälte, Steuerberater und Wirtschaftsprüfer, zu den sonstigen freien Berufen zählen bildende Künstler, Musiker, Artisten, Schriftsteller, Dolmetscher, Privatlehrer usw.

Die freien Berufe fallen nicht in den Wirkungsbereich der Wirtschaftskammer. Sie haben eigene Interessensvertretungen und sind durch eigene Institutionen geregelt, zB Rechtsanwaltskammer, Ärztekammer, Kammer der Wirtschaftstreuhänder etc.

1.7.3 Bundesvergaberecht

Das Vergaberecht möchte sicherstellen, dass die öffentliche Hand nicht teurer einkauft als notwendig. Öffentliche Auftraggeber können im Vergleich zu privaten Unternehmen Aufträge nicht völlig frei vergeben.

Das **Bundesvergabegesetz 2006** regelt Verfahren zur Beschaffung von Leistungen (Vergabeverfahren) durch öffentliche Auftraggeber. Das sind Lieferaufträge, Bau- und Baukonzessionsaufträge, Dienstleistungs- und Dienstleistungskonzessionsaufträge.

- Zu den **prioritären Dienstleistungen**³⁶ zählen Planungs- und Beratungsleistungen auf dem Gebiet der Ingenieurleistungen, der Datenverarbeitung, der Forschung und Entwicklung, der Architektur und der Werbung.
- Zu den **nicht prioritären Dienstleistungen**³⁷ gehören ua. Leistungen auf dem Gebiet der Rechtsberatung, der Arbeitsvermittlung sowie Auskunftsdienste.
- Dienstleistungskonzessionsaufträge** sind Aufträge, bei welchen die Gegenleistung für die Erbringung von Dienstleistungen ausschließlich in dem Recht zur Nutzung der Dienstleistung (eventuell zuzüglich der Zahlung eines Preises) besteht.

Nimmt ein Unternehmen an einer Ausschreibung eines öffentlichen Auftraggebers teil, sollte es folgende Bereiche beachten:

- Information und Vorbereitung:** Die Teilnahme an einer öffentlichen Ausschreibung erfordert gründliche Informations- und Vorbereitungsphase. Je früher geklärt ist, in welchen Bereichen ein Auftraggeber eine Ausschreibung beabsichtigt, umso besser kann sich ein Unternehmen darauf vorbereiten. Unternehmen können durch einen zeitlichen Informationsvorsprung einen Vorteil gegenüber der Konkurrenz erlangen.

³⁶ Laut Gesetzestext: Instandhaltung und Reparatur, Landverkehr einschließlich Geld- Transport- und Kurierdienste, ohne Postverkehr, Fracht- und Personenbeförderung im Flugverkehr, ohne Postverkehr Postbeförderung im Landverkehr sowie Luftpostbeförderung, Fernmeldewesen, Finanzielle Dienstleistungen, Versicherungsleistungen, Bankleistungen und Wertpapiergeschäfte, Datenverarbeitung und verbundene Tätigkeiten, Forschung und Entwicklung, Buchführung, -haltung und -prüfung, Markt- und Meinungsforschung, Unternehmensberatung und verbundene Tätigkeiten, Architektur, technische Beratung und Planung; integrierte technische Leistungen; Stadt- und Landschaftsplanung; zugehörige wissenschaftliche und technische Beratung; technische Versuche und Analysen, Werbung

³⁷ Laut Gesetzestext: Gaststätten und Beherbergungsgewerbe, Eisenbahnen, Schifffahrt, Neben- und Hilfstätigkeiten beim Verkehr, Rechtsberatung, Arbeits- und Arbeitskräftevermittlung, Auskunfts- und Schutzdienste (ohne Geldtransport), Unterrichtswesen und Berufsausbildung, Gesundheits-, Veterinär- und Sozialwesen, Erholung, Kultur und Sport

wien at **amtsblatt**
 Rückert Wien der stadt wien

Diese Bekanntmachung ist im Amtsblatt der Stadt Wien, Nummer 27/2008 vom 3. Juli 2008 erschienen.

Öffentliche Ausschreibung

Öffentliche Ausschreibung der Renovierungsarbeiten für Revitalisierung und Dachgeschoßausbau in 1160 Wien, Rückertgasse 34, ident Effingergasse 3, mit 20 Wohnungen nach dem WWFSG 1989.

Ausschreibende Stelle: Ing. Fritz Brandstätter Bauplanung & Management GesmbH, 1170 Wien, Kalvarienberggasse 12, im Namen und für Rechnung von IFW Immobilien- und Finanzierungsberatung GesmbH, 4020 Linz, Grillparzerstraße 18-20. Die Leistungsverzeichnisse (zweifach) für nachfolgend angeführte Professionistenarbeiten sind bei Büro Brandstätter, 1170 Wien, Kalvarienberggasse 12, nach telefonischer Vereinbarung, von 8.00 bis 12.00 Uhr, Telefon (01) 408 94 61-10, Fax (01) 408 94 61-12, ab 3. Juli 2008 zum Selbstkostenpreis erhältlich.

Auskunft und Pläneinsicht ebendort.
 An Anbotsunterlagen können behoben werden:
 Angabe der Gewerke:

1. Generalunternehmerarbeiten

Abgabetermin: 19. August 2008, 10.00 Uhr.
 Anbotsöffnung: 19. August 2008, 11.00 Uhr.

Die Anbote sind in einem verschlossenen Kuvert, versehen mit der Aufschrift „Anbot – nicht öffnen“ – Bauvorhaben 1160 Wien, Rückertgasse 34, ident Effingergasse 3“ sowie mit der Angabe des Gewerkes „Generalunternehmerarbeiten“ den wohnfonds_wien Fonds für Wohnbau und Stadterneuerung in 1082 Wien, Lenaugasse 10, Erdgescholß, zu übermitteln. Um sicherzustellen, dass das Anbot rechtzeitig im wohnfonds_wien einlangt, wird empfohlen, dieses termingerech persönlich beim wohnfonds_wien abzugeben. Zu spät einlangende Anbote können nicht berücksichtigt werden.

Arbeitsbeginn: Ziska November 2008.

Quelle: <http://www.wien.gv.at/pid/wienat-amtsblatt/ausschreibungen/>

- ❑ **Erlangung eines Marktüberblicks:** Viele öffentliche Auftraggeber (zB Arbeitsmarktservice, Stadt Wien) haben eigene Websites mit aktuellen Ausschreibungen. Es lohnt sich für Unternehmen, diese Ausschreibungen zu beobachten, um einen Marktüberblick zu erlangen. Darüber hinaus bietet sich die Möglichkeit des Abonnements von Ausschreibungen, die auf die Ziele und Tätigkeitsfelder eines Unternehmens maßgeschneidert sind. Ein entsprechendes Service bietet zB die Wiener Zeitung (<http://www.auftrag.at>) an.
- ❑ **Kenntnis der Vergabegrundsätze:** Für Unternehmen in einem Vergabeverfahren ist die Kenntnis der Vergabegrundsätze nach dem österreichischen Bundesvergabegesetz 2002 von besonderer Wichtigkeit. Diese bieten den Teilnehmern eine wichtige Orientierungshilfe.
- ❑ **Besuch von Informationsveranstaltungen:** Auch die Teilnahme an Informationsveranstaltungen, (zB von der Wirtschaftskammer Österreich), ist zu empfehlen.
- ❑ **Einhaltung der Vorgaben der Ausschreibung:** Im Falle einer Abweichung von den Ausschreibungsvorgaben, kann dem bietenden Unternehmen ein Ausschluss vom Verfahren drohen.
- ❑ **Kontakt zum potenziellen Auftraggeber:** Bei auftretenden Unklarheiten zu den Ausschreibungsunterlagen sollte mit dem potenziellen Auftraggeber Kontakt aufgenommen werden. So werden zugleich Mitwirkungspflichten des Bieters erfüllt und wertvolle Zusatzinformationen gewonnen.
- ❑ **Kenntnis des Rechtsschutzes:** Das österreichische Vergaberecht sieht einen Rechtsschutz für übergangene Bieter vor, wodurch das Verhalten des potenziellen Auftraggebers auf Rechtskonformität geprüft werden kann.

1.7.4 Datenschutz

Das Datenschutzgesetz 2000 regelt

- ❑ die Verwendung von personenbezogenen Daten,
- ❑ die Auskunftsrechte Betroffener,
- ❑ die Zulässigkeit der Weitergabe von Daten sowie
- ❑ den Umgang mit Daten in Netzwerken

und sieht empfindliche Strafen bei der missbräuchlichen Verwendung von Daten vor.

Die Verarbeitung personenbezogener Daten ist heutzutage nicht mehr wegzudenken. In vielen Branchen, ob in der Marktforschung oder der Telekommunikation, benötigen Unternehmen zum Zwecke ihrer Tätigkeit bzw. zum Aufbau von elektronischen Kundendateien die Angabe von personenbezogenen Daten.

Die gesteigerte Vernetztheit (Stichwort Internet) hat aber auch zur Folge, dass die Verwundbarkeit der Unternehmen und deren Datensysteme sowie die Gefahr massiver wirtschaftlicher Schäden in Folge von IT-Risiken stetig wachsen.

Bedingt durch die immer größer werdende Bedrohung durch „Viren“, „Würmer“, „Trojaner“, „Hacking“, „Phishing“ und andere Angriffe auf IT-Systeme von Unternehmen, haben IT-Sicherheit und Datenschutz in jüngster Vergangenheit erhöhte Aufmerksamkeit, sei es aus politischer, rechtlicher, unternehmerischer als auch Konsumenten-Sicht erhalten. In der Praxis ist es jedoch meist schwierig, ein angemessenes Sicherheitsniveau zu erreichen und aufrecht zu erhalten. So stehen insbesondere Klein- und Mittelunternehmen (KMU) zunehmend häufiger vor der Herausforderung, nicht nur in Bezug auf das Datenschutzgesetz immer informiert zu sein, sondern ihre Geschäftsaktivitäten so auszurichten, dass Sicherheitsrisiken datenschutzrechtlicher Natur minimiert bzw. ausgeschlossen werden können.

1.7.5 E-Commerce Gesetz

Durch den Siegeszug des Internets haben sich neue Geschäftsformen entwickelt. Elektronischer Geschäftsverkehr ist in Zeiten von E-Bay & Co. keine Seltenheit mehr. Grundsätzlich gelten für elektronische Geschäfte die gleichen gesetzlichen Bestimmungen wie außerhalb des Internets. Das E-Commerce Gesetz ermöglicht den Abschluss von elektronischen Verträgen und schützt Konsumenten vor Gefahren von E-Commerce-Geschäften.

1.7.6 Urheberrecht

Das Urheberrecht wird in Österreich vorwiegend durch das Urheberrechtsgesetz geregelt. Aufgabe des Urheberrechtes ist der urheberrechtliche Schutz von Werken, Literatur (wozu auch Computerprogramme zu zählen sind), der Tonkunst, der bildenden Künste und der Filmkunst. Damit ein Werk urheberrechtlichen Schutz genießen kann, muss es sich um „eigentümliche geistige Schöpfungen“ handeln. Darunter können sowohl Originalwerke als auch Bearbeitungen verstanden werden. Der urheberrechtliche Schutz besteht jedoch nicht unbeschränkt. Einschränkungen erfährt er insbesondere durch so genannte freie Werknutzungsrechte (zum Beispiel Vervielfältigung zum eigenen Gebrauch) und durch Zeitablauf. Die urheberrechtliche Schutzfrist endet in Normalfall 70 Jahre nach dem Tod des Urhebers, bei Filmwerken nach 50 Jahren.

1.7.7 Verwertungsgesellschaftenrecht

Geistiges und künstlerisches Eigentum wie zB literarische Werke, Filme, Musik aber auch Datenbanken und Software sind – wie im vorangegangenen Abschnitt beschrieben – vom Urheberrecht geschützt. In vielen Bereichen wäre es für den einzelnen Urheber allerdings allein schon zeitlich nicht möglich, seine Rechte individuell einzufordern.

Für diesen Zweck gibt es Verwertungsgesellschaften. Diese stellen Zusammenschlüsse von Urhebern bzw. Leistungsschutzberechtigten dar. Ihre Befugnisse und ihre Entstehung sind im Verwertungsgesellschaftengesetz 2006 geregelt. Diese Gesellschaften dienen der Durchsetzung der urheberrechtlich zustehenden Ansprüche auf angemessenes Entgelt für die Werknutzung, das heißt, diese erfüllen vor allem die Aufgabe der Wahrnehmung von Rechten und Ansprüchen, die wegen der Vielzahl der Verwerter einzeln nicht wirksam geltend gemacht werden können. Verwertungsgesellschaften verwerten nicht selbst, sondern erteilen den eigentlichen Verwertern, zB den Veranstaltern, Hörfunk- und Fernsehsendern, CD- und Videoproduzenten, Gastwirten etc. Lizenzen zur Nutzung von urheberrechtlich geschützten Werken. Um ein Werk wirtschaftlich nutzen zu können, sichert das Urheberrecht den Berechtigten ausschließliche Nutzungsrechte und Vergütungsansprüche. Die Verwertungsrechte knüpfen – vor allem aus praktischen Gründen – nicht an den Werkgenuss sondern die reine Nutzunashandlung an.



Beispiel: Ein Unternehmen aus dem Bereich der Informationstechnologie ist in der Herstellung von Software tätig. Die entwickelte Software ist urheberrechtlich zu schützen. Da es für das Softwareentwicklungsunternehmen allerdings einen immensen Zeitaufwand bedeuten würde, seine Rechte in Zusammenhang mit dem Urheberrecht für die entwickelte Software individuell einzufordern, hat es die Möglichkeit, sich an die Verwertungsgesellschaft für audiovisuelle Medien (VAM) zu wenden. Die *VAM Verwertungsgesellschaft für audiovisuelle Medien GmbH* ist eine nicht auf Gewinn ausgerichtete Verwertungsgesellschaft gem. § 1 VerwGesG und unterliegt der Aufsicht durch die Aufsichtsbehörde KommAustria. Der Betriebsgegenstand der VAM ist die Nutzbarmachung von Rechten an Werken und verwandten Schutzrechten oder Geltendmachung anderer Ansprüche nach dem Urheberrechtsgesetz, insbesondere an Filmwerken, Lichtbildern, Video-/Computerspielen, Multimediaproduktionen sowie sonstigen visuellen und audiovisuellen Produktionen aller Art.³⁸



³⁸ Vgl. VAM 2008: <http://www2.vam.3dhd.net/>

LITERATURVERZEICHNIS

- **Bruhn, M. (2004):** Qualitätsmanagement für Dienstleistungen. 5. Auflage, Berlin: Springer.
- **Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit (BMWA)/esf (Europäischer Sozialfonds):**
Der 3. Sektor – ein Wirtschaftsbereich mit Verantwortung. Wien: EQUAL Entwicklungspartner-
schaft Dritter Sektor.
- **Bundesministerium für Unterricht, Kunst und Kultur (BMUKK) (2007):** Online im Internet:
http://www.bmukk.gv.at/kunst/glossar_u_z.xml.
- **Häußermann, H./Siebel, W. (1995):** Dienstleistungsgesellschaften. 1. Auflage, Frankfurt am
Main: Suhrkamp.
- **Hruschka, E. (1976):** Wettbewerbschancen für Klein- und Mittelbetriebe. Stuttgart: Poeschel.
- **Leicht, R. (1999):** Der Trend zum Ein-Personen-Unternehmen. Mannheim.
- **Mugler, J. (1999):** Betriebswirtschaftslehre der Klein- und Mittelbetriebe. Band 1, 3. Auflage,
Wien: Springer.
- **OECD (2003):** ICT Goods Classification (by broad category).
- **Öllinger, P. (2001):** Wirtschaftsdienstleistungen in Österreich. Wien: Institut für Angewandte
Regional- und Wirtschaftsgeographie.
- **Prem, E./Wohlkinger, B./Pölz, P.M./Eysin, U. (2006):** Grundlagen einer IKT-Forschungsstrategie
für Österreich. Studie im Auftrag des Bundesministeriums für Verkehr, Innovation und
Technologie (BMWV) und des Rates für Forschung und Technologieentwicklung.
- **Radauer, A. et al. (2007):** IKT Standort Wien im Vergleich. Endbericht – im Auftrag der Stadt
Wien – MA 27 EU-Strategie und Wirtschaftsentwicklung. Wien.
- **Rundfunk & Telekom Regulierungs-GmbH (2005):** Bericht über die nachfrageseitige Erhebung
NASE 2005. Wien.
- **Staudacher, Ch. (1991):** Dienstleistungen, Raumstruktur und räumliche Prozesse.
Wien: Service Fachverlag.



Übungsblatt 1: Vielfalt Wirtschaftsdienstleistung

1 Kreuzen Sie an: Welche der folgenden Betriebe gehören mit hoher Wahrscheinlichkeit zur Sparte Information und Consulting?

Betrieb	Zählt zur Sparte Information und Consulting
Firma Grünland GmbH, Kompostierung	
Massagestudio Asia, spezialisiert auf fernöstliche Massagen	
Anna Jello, Kunstbuchhändlerin	
Daniel Trattner, IT Solutions	
Andrea Rudolf, verkauft selbst hergestellten Silber- und Goldschmuck	

2. Verschaffen Sie sich auf <http://wko.at> einen Überblick über die verschiedenen Branchen der Sparte Information und Consulting. Wählen Sie in Gruppen jeweils drei Branchen aus. Recherchieren Sie im Internet, welche Leistungen jeweils drei Unternehmen in der jeweiligen Branche erbringen. Was unterscheidet die Unternehmen? Welche Gemeinsamkeiten weisen Sie auf? Präsentieren Sie Ihre Rechercheergebnisse in der Klasse.

1. Branche: _____

2. Branche: _____

3. Branche: _____

3. Reihen Sie folgende Branchen nach der Anzahl der Unternehmen (1 = Branche mit den meisten Unternehmen, 4 = Branche mit den wenigsten Unternehmen).

Finanzdienstleister _____

Abfall- und Abwasserwirtschaft _____

Werbung und Marktkommunikation _____

Telekommunikations- und Rundfunkunternehmen _____

Übungsblatt 2:

Struktur der Wirtschaftsdienstleistungsbetriebe

1. Kreuzen Sie an: Welche der folgenden Aussagen gelten für den Sektor Wirtschaftsdienstleistungen?

Aussage	Trifft auf Wirtschaftsdienstleistungen zu
Eine geringe Anzahl an unselbstständig Beschäftigten ist typisch für Wirtschaftsdienstleistungsunternehmen	
Die meisten Wirtschaftsdienstleister sind im Bereich Werbung und Marktkommunikation tätig	
Die meisten Wirtschaftsdienstleister sind Großbetriebe	
Zu den Großbetrieben zählen Rundfunk- und Telekommunikationsunternehmen	
Die meisten Wirtschaftsdienstleistungsbetriebe sind freie Gewerbe	

2. Häufig gebrauchte Abkürzungen in der Wirtschaftssprache sind KMU und EPU. Was bedeuten diese Abkürzungen? Welche Rolle spielen KMU und EPU im Wirtschaftsdienstleistungssektor?

3. Wie beurteilen Sie folgende Aussage? „Ein EPU ist eine tolle Unternehmensform, da ist man wirklich sein eigener Chef und hat keinen Ärger mit dem Personal.“

Übungsblatt 3: Arten von Dienstleistungen

1. Finden Sie zu folgenden Arten von Dienstleistungsbetrieben Beispiele aus Ihrer Region.

Arten von Dienstleistungen			
Kommerzielle Wirtschafts- dienstleistungen	Distributive Dienstleistungen	Haushaltsbezogene Dienstleistungen	Soziale gesellschafts- bezogene Dienstleistungen
dienen zur Deckung der Dienste- und Informationsbedürfnisse, insbesondere der Wirtschaftsbetriebe	dienen zur Deckung der Mobilitäts-, Kommunikations- und Transportbedürfnisse der privaten Haushalte und der Wirtschaft	werden überwiegend von privaten Anbietern erstellt und sind konsumorientiert	werden vorwiegend vom öffentlichen Bereich für Personen bzw. Familien bereitgestellt
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____

2. Wirtschaftsdienstleistungsunternehmen weisen eine große Bandbreite auf. Welche Gemeinsamkeiten weisen diese Unternehmen dennoch auf? Nennen Sie drei.

3. Was macht ein...

- a) Finanzdienstleister?
- b) Unternehmensberater?
- c) Ingenieurbüro?
- d) Versicherungsmakler?

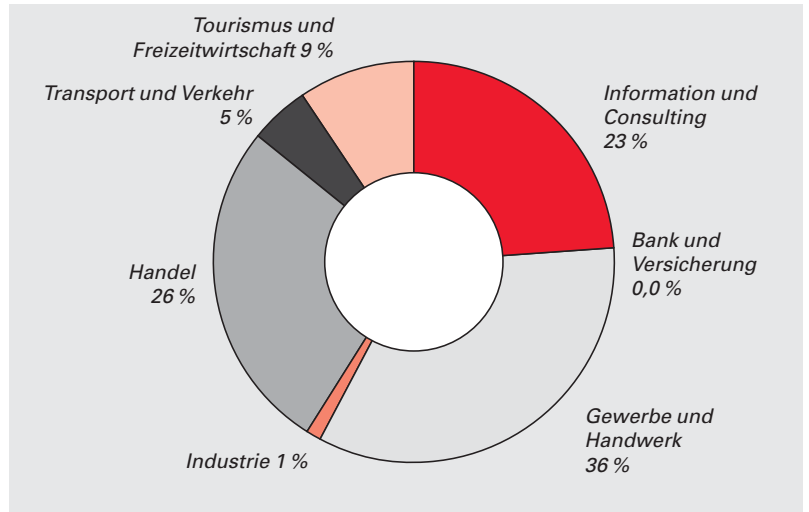
Wählen Sie zwei dieser Branchen in Abstimmung mit Ihrem Sitznachbarn/Ihrer Sitznachbarin aus und erklären Sie diesem/dieser in wenigen Sätzen die Leistungen dieser Unternehmen.

Übungsblatt 4: Wirtschaftsfaktor Wirtschaftsdienstleistung

1. Welchen Stellenwert haben Wirtschaftsdienstleister als Unternehmensgründer?

Warum glauben Sie, werden Unternehmensneugründungen gefördert? Ziehen Sie zur Beurteilung auch nebenstehende Grafiken heran.

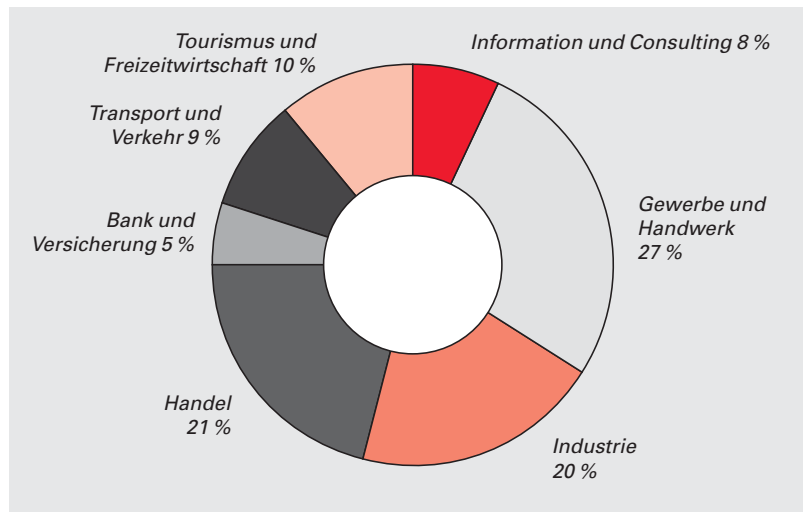
Unternehmensneugründungen 2007 nach Sparten
Quelle: WKO Gründungsstatistik



2. Welche Bedeutung haben die Wirtschaftsdienstleister als Arbeitgeber? Ziehen Sie zur Beurteilung auch nebenstehende Grafik heran.

Wodurch, glauben Sie, unterscheidet sich ein „typischer“ Arbeitsplatz in einem Wirtschaftsdienstleistungsbetrieb von einem Industriearbeitsplatz?

Anteil der Beschäftigten an den Gesamtbeschäftigten nach Branchen, 2007



Übungsblatt 5: Betriebswirtschaftliche Situation

1. Beurteilen Sie anhand nachstehender Tabelle die Kapitalstruktur der österreichischen Wirtschaftsdienstleistungsbetriebe.

Kapitalstruktur nach Unternehmenserfolg, KMU, Information und Consulting, Österreich, 2005/06

Positionsbezeichnung	Gesamt-durchschnitt in %	oberes Quartil ³² in %	unteres Quartil ³³ in %
Eigenkapital	22,94	28,66	33,12
Sozialkapital	1,04	1,02	0,63
Langfristige Bankverbindlichkeiten	19,96	17,71	23,28
Sonst. langfristige Verbindlichkeiten	23,83	19,44	13,16
Langfristiges Fremdkapital	43,79	37,15	36,44
Kurzfristige Bankverbindlichkeiten	7,96	9,40	10,55
Erhaltene Anzahlungen	3,15	3,12	3,99
Lieferverbindlichkeiten	3,58	2,83	2,97
Sonst. kurzfristige Verbindlichkeiten	17,25	17,50	11,87
Kurzfristiges Fremdkapital	31,93	32,86	29,38
Fremdkapital	75,72	70,00	65,83
Passive Rechnungsabgrenzung	0,29	0,32	0,42
GESAMTKAPITAL	100,00	100,00	100,00

Quelle: KMU FORSCHUNG AUSTRIA, Bilanzdatenbank

2. Was versteht man unter dem Begriff „Umsatzrentabilität“? Wie hoch ist die Umsatzrentabilität der erfolgreichsten Unternehmen im Bereich der Wirtschaftsdienstleistungen?

3. Was unterscheidet erfolgreiche von weniger bzw. nicht erfolgreichen Wirtschaftsdienstleistungsbetrieben?

4. Wie beurteilen Sie die wirtschaftliche Stellung im Vergleich mit anderen Sektoren und die Entwicklungschancen für die österreichischen Wirtschaftsdienstleistungsunternehmen?

Übungsblatt 6: Rechtliche Rahmenbedingungen

1. Kreuzen Sie an: Welche der folgenden Aussagen gelten für den Sektor Wirtschaftsdienstleistungen?

Aussage	Trifft auf Wirtschaftsdienstleistungen zu
Wer eine Buchhandlung betreiben will, muss eine Buchhandelslehre absolvieren	
Jeder, der über genügend Kapital verfügt, kann einen Zeitungsverlag gründen	
Finanzdienstleister brauchen einen Befähigungsnachweis	
Wer eine Druckerei eröffnen will, braucht einen Befähigungsnachweis	

2. Was ist ein Zuverlässigkeitsgewerbe? Zählt ein Gewerbe aus dem Bereich Wirtschaftsdienstleistungen dazu?

3. Diskutieren Sie folgende Aussage: „Jeder, der Unternehmer sein möchte, soll das auch können, ohne dass er eine Prüfung etc. ablegen muss.“

PROJEKTAUFGABEN

1. Gruppenarbeit: Wählen Sie in der Gruppe einen Wirtschaftsdienstleistungsbetrieb aus, der in der Nähe Ihrer Schule oder Ihres Wohnortes liegt. Achten Sie darauf, dass in den Gruppen verschiedene Betriebe ausgewählt werden.

Besuchen Sie zuerst die Website des Unternehmens und nach vorheriger Anfrage auch den Betrieb. Recherchieren Sie dort interessante Daten, Fakten und Einschätzungen des Unternehmers (zB welche Dienstleistungen werden angeboten, Anzahl der Mitarbeiter, Kunden, zukünftige Herausforderungen für den Betrieb, Marketing im Betrieb etc.).

Zur Vorbereitung auf den Termin erstellen Sie in einer Gruppenarbeit einen kurzen Fragebogen, in dem Sie alle Fragen notieren, die Sie bei Ihrem Besuch stellen möchten. Gleichen Sie anschließend Ihren Fragebogen mit den anderen Gruppen ab, um zu Ihrem Klassenfragebogen zu kommen.

Präsentieren Sie die Ergebnisse Ihrer Recherchearbeit in einer Power Point Präsentation den anderen Gruppen.

2. Gruppenarbeit: Zu den Unternehmen der Sparte Information und Consulting zählen auch viele Medienbetriebe. Analysieren Sie anhand eines aktuellen Themas aus Politik, Wirtschaft, Chronik oder Sport, wie dieses in verschiedenen Medien behandelt wird.

Wählen Sie dazu aus verschiedenen Mediensegmenten jeweils zwei Medien aus, zB

- ORF und Privatfernsehen
- Qualitätszeitung und Boulevardblatt
- Ö1 und Ö3
- Ö3 und Privatrado
- Online im Vergleich mit anderen Medien

Mögliche Fragestellungen (einigen Sie sich in der Gruppe, wie viele und welche Fragen Sie bearbeiten möchten):

- Welchen Raum nimmt das Thema ein?
- In welchem Verhältnis stehen Bild- und Textteil zueinander?
- Wie oft wird im Lauf zB einer Woche über das Thema berichtet?
- Wie wird berichtet (Information und Meinung etc.)?

LÖSUNGSVORSCHLÄGE

ÜBUNGSBLATT 1: VIELFALT WIRTSCHAFTSDIENSTLEISTUNG

1.

Betrieb	Zählt zur Sparte Information und Consulting
Firma Grünland GmbH, Kompostierung	X
Massagestudio Asia, spezialisiert auf fernöstliche Massagen	
Anna Jello, Kunstbuchhändlerin	X
Daniel Trattner, IT Solutions	X
Andrea Rudolf, verkauft selbst hergestellten Silber- und Goldschmuck	

2. Individuelle Schülerlösung

3. Finanzdienstleister	2
Abfall- und Abwasserwirtschaft	3
Werbung und Marktkommunikation	1
Telekommunikations- und Rundfunkunternehmen	4

ÜBUNGSBLATT 2: STRUKTUR DER WIRTSCHAFTSDIENSTLEISTUNGSBETRIEBE

1.

Aussage	Trifft auf Wirtschaftsdienstleistungen zu
Eine geringe Anzahl an unselbstständig Beschäftigten ist typisch für Wirtschaftsdienstleistungsunternehmen	X
Die meisten Wirtschaftsdienstleister sind im Bereich Werbung und Marktkommunikation tätig	
Die meisten Wirtschaftsdienstleister sind Großbetriebe	
Zu den Großbetrieben zählen Rundfunk- und Telekommunikationsunternehmen	X
Die meisten Wirtschaftsdienstleistungsbetriebe sind freie Gewerbe	X

2. KMU: Klein- und Mittelbetriebe: Dazu zählen alle Unternehmen mit bis zu 250 Beschäftigten, die eine gewisse Umsatz- oder Bilanzsumme nicht überschreiten. KMU dürfen nicht zu mehr als 25 % im Besitz eines anderen Unternehmens stehen, das kein KMU ist.

EPU: Ein-Personen-Unternehmen: Bei diesen Unternehmen ist der Inhaber auch alleiniger Beschäftigter des Unternehmens. KMUs und EPUs spielen in der Branche Information und Consulting eine bedeutende Rolle: 99,9 % aller Betriebe sind EPUs oder KMUs. Großbetriebe sind hingegen sehr selten. Die Branche Information und Consulting verzeichnet im Vergleich zu allen anderen Branchen mit 70 % den höchsten Anteil an EPUs.

3. Individuelle Schülerlösung

ÜBUNGSBLATT 3: ARTEN VON DIENSTLEISTUNGEN

1. Kommerzielle Wirtschaftsdienstleistungen: zB EDV-Dienstleistungen, Unternehmensberatung
 - Distributive Dienstleistungen: zB Spedition, Verkehrsbetriebe, Einzelhandel
 - Haushaltsbezogene Dienstleistungen: zB Gastgewerbe
 - Soziale gesellschaftsbezogene Dienstleistungen: zB öffentliche Verwaltung, Gesundheitswesen, Schulen

2. Gemeinsamkeiten der Wirtschaftsdienstleistungsunternehmen:
 - Sie sind durch laufend neue Entwicklungen in der Informationstechnologie geprägt.
 - Computerunterstütztes Arbeiten ist unumgänglich.
 - Sie führen wissensbasierende Dienstleistungen aus.
 - Sie erbringen Dienstleistungen überwiegend für Kunden aus der gewerblichen Wirtschaft.
 - Der inländischen Nachfrage kommt eine besondere Bedeutung zu.
 - Die Sparte ist durch ein hohes Ausbildungsniveau geprägt.

3.
 - a) Finanzdienstleister:

Finanzdienstleister beraten Unternehmen sowie Privatpersonen in Geldangelegenheiten (zB über Vermögensanlagen, Kreditaufnahmen, Versicherungsmöglichkeiten etc). Sie ermitteln den Bedarf der Kunden und sind bemüht, die optimale Lösung für das Anliegen ihrer Kunden zu finden. Zu den Finanzdienstleistern zählen unter anderem Vermögensberater, Personalkreditvermittler, Leasingunternehmer, Pfandleiher, Versteigerer etc.
 - b) Unternehmensberater:

Unternehmensberater analysieren organisatorische und betriebswirtschaftliche Problemstellungen von Unternehmen oder Institutionen. Sie untersuchen je nach Aufgabenstellung die betriebliche Situation, erstellen Produktivitäts-, Wirtschaftlichkeits- und Rentabilitätsanalysen, berechnen Kennzahlen und wenden Methoden der Kostenkontrolle und der Leistungserfassung an. Anhand der Analysen erstellen sie Konzepte und Vorschläge zur Verbesserung der betrieblichen Prozesse (zB Entscheidungsprozessen, Kommunikationsprozessen), zur Effizienzsteigerung oder Gewinnoptimierung. Eine weitere Tätigkeit ist die Schulung und Beratung von Managern und Mitarbeitern.
 - c) Ingenieurbüros:

Die Ingenieurbüros bieten nicht nur beratende Leistungen an. Vielmehr haben sie auch planende und prüfende Funktion und führen für ihre Kunden diverse Berechnungen durch. Jedoch sind sie nicht in der Herstellung tätig. Die Unternehmen dieser Berufsgruppe arbeiten in den unterschiedlichsten Tätigkeitsfeldern, von der Haustechnik (Elektrotechnik und Installationstechnik) bis zur Kulturtechnik, vom Maschinenbau bis zur technischen Chemie, von der Innenarchitektur bis zum Berg- und Hüttenwesen.
 - d) Versicherungsmakler:

Versicherungsmakler sind Experten in Versicherungsfragen. Sie beraten ihre Kunden über die verschiedenen Versicherungen und wählen gemeinsam mit den Kunden den optimalen Versicherungsschutz aus. Sie prüfen Polizen und Prämienvorschriften und unterstützen die Kunden im Versicherungsfall (zB bei einem Schaden oder Leistungen).

ÜBUNGSBLATT 4: WIRTSCHAFTSFAKTOR WIRTSCHAFTSDIENSTLEISTUNG

1. Die Wirtschaftsdienstleister weisen einen hohen Anteil an Unternehmensneugründungen auf. Im Branchenvergleich stehen sie bei den Unternehmensneugründungen mit einem Anteil von 24 % an der dritten Stelle. Nur das Gewerbe und Handwerk sowie der Handel verzeichnen mehr Neugründungen als die Sparte Information und Consulting. Unternehmensneugründungen werden gefördert, da sie ein wichtiger Motor für die Wirtschaft sind. Sie schaffen neue Arbeitsplätze, fördern das Wirtschaftswachstum und sind die Grundlage für Innovationen.

2. Im Branchenvergleich liegen die Wirtschaftsdienstleister als Arbeitgeber an vorletzter Stelle, ihr Anteil der Beschäftigten an der Gesamtbeschäftigung liegt bei 7 %. Der Grund für den geringen Anteil an Erwerbstätigen liegt am hohen Anteil an Einpersonener Unternehmen.

Durchschnittlich arbeiten ca. drei Beschäftigte in einem Unternehmen der Sparte Information und Consulting. In einem Industriebetrieb sind im Gegensatz zu einem typischen Wirtschaftsdienstleistungsunternehmen sehr viele Personen beschäftigt.

ÜBUNGSBLATT 5: BETRIEBSWIRTSCHAFTLICHE SITUATION

1. Die Wirtschaftsdienstleistungsbetriebe weisen einen Eigenkapitalanteil von 22,9 % auf, im Spartenvergleich liegen sie damit nach der Industrie an zweiter Stelle. Rund drei Viertel des Betriebsvermögens der Wirtschaftsdienstleistungsunternehmen ist mit Fremdkapital finanziert. Größter Fremdkapitalgeber sind die Banken, sie finanzieren mehr als ein Viertel des Vermögens.
2. Die Umsatzrentabilität ist der Anteil des Gewinns (Ergebnis der gewöhnlichen Geschäftstätigkeit) in Prozent am Umsatz (Betriebsleistung = Umsatz aus dem „normalen“ Geschäft).

$$\text{Umsatzrentabilität} = \frac{\text{Ergebnis der gewöhnlichen Geschäftstätigkeit}}{\text{Betriebsleistung}} \times 100$$

Die erfolgreichsten Unternehmen erwirtschaften eine Umsatzrentabilität von 28,5 %.

3. Erfolgreiche Unternehmen haben ein höheres Maß an Attraktivität für Kunden. Sie zeichnen sich aus durch: qualifizierte und motivierte Mitarbeiter, einzigartige Dienstleistungen, professionelle Beratung und Betreuung der Kunden sowie ein hohes Maß an Zuverlässigkeit.
4. Die Wirtschaftsdienstleistungsunternehmen erwirtschaften 11 % der gesamtösterreichischen Bruttowertschöpfung und liegen damit im Branchenvergleich an vierter Stelle hinter Industrie, Gewerbe und Handwerk sowie Handel. Die Wirtschaftsdienstleistungsunternehmen weisen mit 4,1 % eine hohe Umsatzrentabilität aus, im Branchenvergleich stehen sie damit an erster Stelle.

Die Wirtschaftsdienstleistungsunternehmen haben aufgrund der zunehmenden Bedeutung der Informations- und Kommunikationstechnologien sehr positive Entwicklungschancen.

ÜBUNGSBLATT 6: RECHTLICHE RAHMENBEDINGUNGEN

1.

Aussage	Trifft auf Wirtschaftsdienstleistungen zu
Wer eine Buchhandlung betreiben will, muss eine Buchhandelslehre absolvieren	
Jeder, der über genügend Kapital verfügt, kann einen Zeitungsverlag gründen	X
Finanzdienstleister brauchen einen Befähigungsnachweis	
Wer eine Druckerei eröffnen will, braucht einen Befähigungsnachweis	X

2. Die Ausübung eines Zulassungsgewerbes ist mit besonderer Verantwortung gegenüber anderen Personen verbunden. Zur seiner Ausübung ist daher zusätzlich zum jeweiligen Befähigungsnachweis ein rechtskräftiger Bescheid über die Zulässigkeit der Person erforderlich. (Das heißt es dürfen keine schwerwiegenden Verstöße gegen die im Zusammenhang mit dem betreffenden Gewerbe zu beachtenden Rechtsvorschriften und Schutzinteressen vorliegen).

Aus dem Bereich der Wirtschaftsdienstleistungen zählen die Inkassoinstitute sowie die Vermögensberatung zum Zuverlässigkeitsgewerbe.

3. Individuelle Schülerlösung

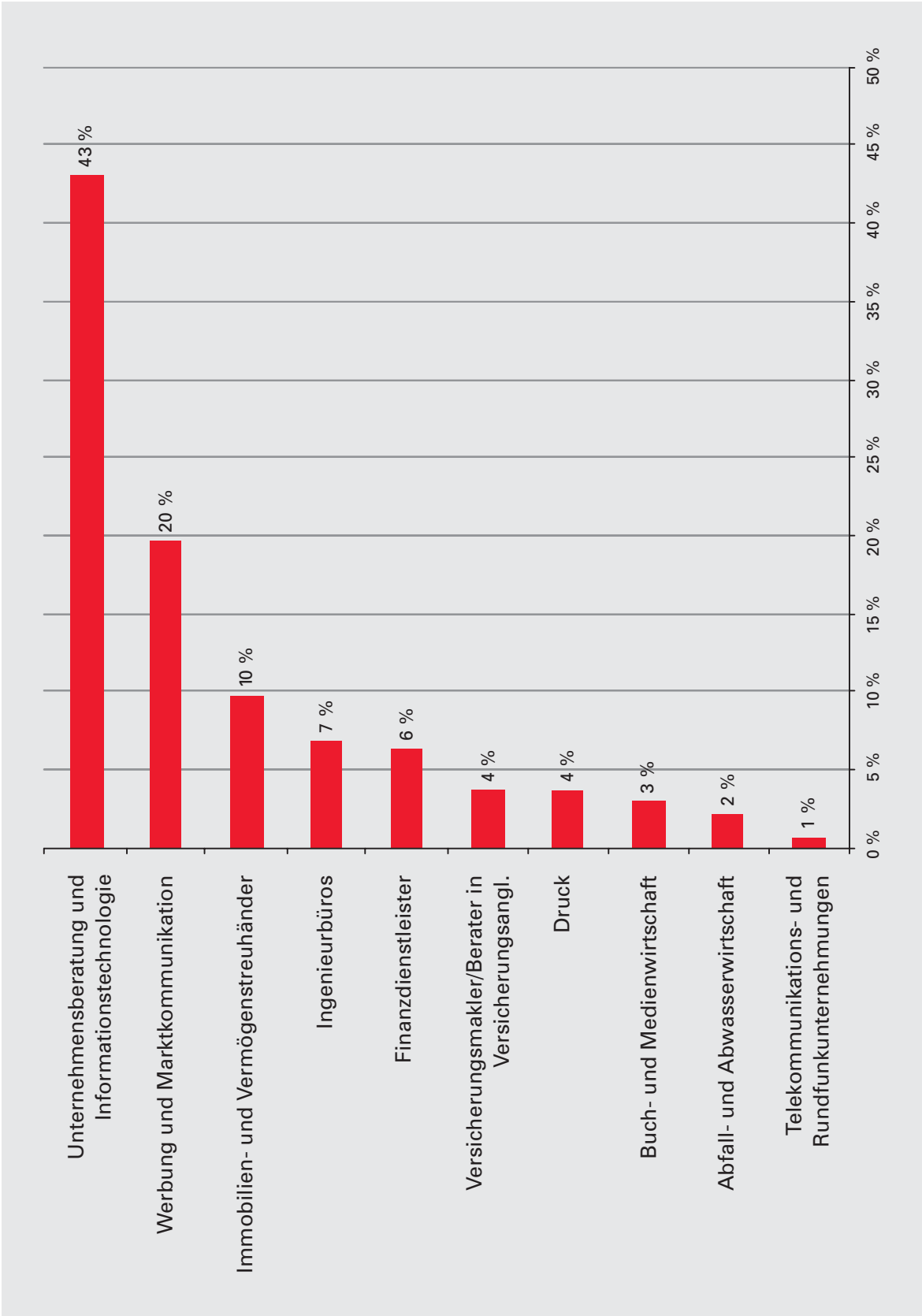
Kopiervorlage 1

Unternehmen im IKT Dienstleistungsbereich in Prozent nach Branchen, 2005



Kopiervorlage 2

Vielfalt Wirtschaftsdienstleistungen



Kopiervorlage 3

Unterschiede zwischen erfolgreichen und weniger erfolgreichen Unternehmen

erfolgreiche Unternehmen

- einzigartiges Produkt/
Dienstleistung
- qualifizierte und motivierte
Mitarbeiter
- professionelle Beratung
und Betreuung der Kunden
- hohes Maß an Zuverlässigkeit

weniger erfolgreiche Unternehmen

- mangelnde Kundenorientierung
 - Niedrigpreispolitik
 - einziges Verkaufsargument
ist der Preis
 - keine maßgeschneiderten
Problemlösungen

