

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis	XIII
Tabellenverzeichnis	XV
Symbolverzeichnis.....	XVII
1 Grundlagen.....	1
1.1 Zum Dienstleistungsbegriff.....	1
1.2 Zum Stand der Produktionstheorie für Dienstleistungen	6
1.2.1 Makroanalyse	7
1.2.2 Mikroanalyse	22
2 Entwurf eines erweiterten produktionstheoretischen Rahmens.....	29
2.1 Umfang des Erfahrungsobjektes	29
2.2 Eigenschaftsorientierte Modellierung	36
2.2.1 Zur Rolle von Eigenschaften in mengenorientierten produktionstheoretischen Modellen.....	36
2.2.1.1 Produktionsfaktorartfokussierte Formulierungen.....	36
2.2.1.2 Holistische Formulierungen	48
2.2.2 Zur Beziehung zwischen eigenschaftsorientierter und mengenorientierter Güterspezifikation	52
2.2.2.1 Ex-post-Betrachtung.....	53
2.2.2.2 Ex-ante-Betrachtung.....	60
2.2.3 Eigenschaftsorientierte Modellierung der Gütertransformation	65
2.2.3.1 Aktion	65
2.2.3.2 Aktionensystem	75
3 Produktionstheoretische Durchdringung von Dienstleistungen	85
3.1 Dienstleistungen als Problemlösungen.....	85
3.1.1 Bezugsrahmen.....	85

3.1.2 Grundstruktur des Problemtransformationsprozesses	93
3.1.2.1 Problemartikulation und -wahrnehmung.....	95
3.1.2.2 Problemlösung.....	105
3.1.2.3 Problemlösungsartikulation und -wahrnehmung.....	108
3.2 Aktionensysteme als Problemlösungsverfahren.....	112
3.2.1 Wirkungen	113
3.2.2 Beurteilung der Wirkungen	123
4 Ansatzpunkte für produktionstheoretisch fundierte Gestaltungsmöglichkeiten.....	131
4.1 Vorkombination	132
4.1.1 Positionierungsproblem	134
4.1.2 Dimensionierungsproblem.....	139
4.2 Endkombination	152
4.2.1 Aggregierte Analyse	152
4.2.2 Detaillierte Analyse der Teilprozesse	155
4.2.2.1 Dienstleistungsvereinbarung	155
4.2.2.1.1 Charakterisierung der Vereinbarungssituation	155
4.2.2.1.2 Modellierung des Aktionensystems	159
4.2.2.2 Dienstleistungserstellung.....	178
4.2.2.2.1 Spezifische Erweiterungen der Modellierung des Aktionensystems	178
4.2.2.2.2 Effizienzanalyse.....	184
5 Abschließende Bemerkungen	194
Anhänge.....	199
Literaturverzeichnis.....	221