

Inhaltsverzeichnis

1. Begriffliche und systematisierende Grundlegungen
2. Rationalisierungsmöglichkeiten im Rahmen der Dienstleistungserstellung
 - 2.1 Systematisierendes Rahmenkonzept
 - 2.2 Gestaltungsmaßnahmen
 - 2.2.1 Rationalisierungsmöglichkeiten im Rahmen der Produkt-/Programmgestaltung
 - 2.2.2 Rationalisierungsmöglichkeiten im Rahmen der Potentialgestaltung
 - 2.2.3 Rationalisierungsmöglichkeiten im Rahmen der Prozeßgestaltung
3. Abschließende Bemerkungen

Literaturverzeichnis