

Inhaltsverzeichnis

Vorwort der Herausgeber	7
I. Zur Evolution zeitökonomischer Strategien und Konzepte der Dienstleistungsrationalisierung	
<i>Jörg Sydow</i> Strukturwandel der Dienstleistungsarbeit als Folge des Einsatzes neuer Informations- und Kommunikationstechnik?	11
<i>Erich Staudt</i> Dienstleistungs- und Verwaltungsrationalisierung durch flexible Automation - Industrialisierung und Flexibilisierung von Dienstleistungsarbeit	37
<i>Hans-Jörg Bullinger und Joachim Niemeier</i> Strategieleitete Innovationen - Potentiale des Einsatzes von IuK-Technologien in Büro und Verwaltung	81
II. Der systemische Rationalisierungstyp als strukturbildendes Element der Dienstleistungsproduktion	
<i>Michael Hartmann</i> Abschied vom Taylorismus - Perspektiven der Büro-rationalisierung	127

Martin Baethge und Herbert Oberbeck
Systemische Rationalisierung von Dienstleistungsarbeit und Dienstleistungsbeziehungen: Eine neue Herausforderung für Unternehmen und wissenschaftliche Analyse 149

Frank Witt
Systemische Rationalisierung - Chancen zu einer betriebswirtschaftlichen Neuorientierung? 177

II. Zur Evolution eines personen- und interaktionsorientierten Rationalisierungsmusters in der Dienstleistungsproduktion

Ekkehard Kappler
Kommunikation mit der Mattscheibe - Kommunikationswirtschaft ohne Strukturwandel in der Dienstleistungsproduktion? 201

Reinhard Rock
Zur Entwicklung und Erweiterung von markt- und interaktionsorientierten Nutzenpotentialen in der Dienstleistungsrationalisierung 217

Peter Ulrich
Kommunikative Rationalisierung - ein neuer Rationalisierungstyp jenseits der technikgestützten Systemsteuerung 237

Autorenverzeichnis 271