

# **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