

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis	xi
Tabellenverzeichnis	xiii
Abkürzungsverzeichnis	xv
1 Über das Phänomen (un-)systematischer Dienstleistungsentwicklungen	1
1.1 Problemstellung aus Sicht von Praxis und Wissenschaft	1
1.2 Idee zur Lösung der Herausforderung	7
1.3 Zielsetzung und Forschungsfragen	9
1.4 Struktureller und wissenschaftlicher Untersuchungsansatz	11
2 Von Dienstleistungen und deren systemischer Entwicklung	17
2.1 Gegenstandsbereich »Dienstleistung«	17
2.1.1 Allgemeines über die Essenz von Dienstleistungen	17
2.1.2 Immaterialität als konstitutives Merkmal	20
2.1.3 Integration externer Faktoren als konstitutives Merkmal	22
2.1.4 Zusammenfassung und Abgrenzung des Gegenstandsbereichs	25
2.2 Problembereich »Service Engineering«	28
2.2.1 Aspekte des Service Engineering	28
2.2.2 Objektbezogenes Begriffsverständnis	28
2.2.3 Prozessbezogenes Begriffsverständnis	30
2.2.4 Zusammenfassung und Abgrenzung des Problembereichs	32
2.3 Lösungsansatz »Systems Engineering«	34
2.3.1 Systems Engineering als Lösungsansatz für Gestaltungsprobleme	34
2.3.2 Notwendigkeit einer systemischen Denkweise	37
2.3.3 Facetten des Systems Engineering	40
2.3.4 Zusammenfassung und Abgrenzung des Lösungsansatzes	42
2.4 Synthese des modellgestützten Service Systems Engineering	44
2.4.1 Dienstleistungsentwicklung mittels Systems Engineering	44
2.4.2 Systemwissenschaftliche Einordnung und Disziplinenauswahl	48

3	Analyse des Service Engineering Systems	59
3.1	Charakterisierung des Service Engineering Systems	59
3.1.1	Paradigmen der Systemtheorie	59
3.1.2	Transfer der Theorie autopoietischer Systeme auf soziale Phänomene	78
3.1.3	Wesen des Dienstleistungserbringungssystems	85
3.1.4	Wesen des Service Engineering Systems	92
3.2	Ausdifferenzierung des Service Engineering Systems	100
3.2.1	Ausdifferenzierung des Prozesssystems	102
3.2.2	Ausdifferenzierung des Objektsystems	108
3.2.3	Interdependenzen zwischen Prozess- und Objektsystem	112
3.2.4	Zusammenfassung der Ausdifferenzierung	115
4	Konzept des modellgestützten Service Systems Engineering	121
4.1	Aufbau des modellgestützten Service Systems Engineering	121
4.1.1	Prinzipien der Systemgestaltung und der Modellierung	123
4.1.2	Vorgehensmodelle zur Lösung von Konstruktionsproblemen	127
4.1.3	Methodenwissen und Modelltheorie	134
4.2	Modelle des Prozesssystems	142
4.2.1	Entscheidung	144
4.2.2	Funktion	146
4.2.3	Organisation	150
4.3	Modelle des Objektsystems, insbesondere des Konstruktionssystems	156
4.3.1	Idee	157
4.3.2	Analyse	159
4.3.3	Qualitätscharakteristik	164
4.4	Modelle des Objektsystems, insbesondere des Leistungssystems	171
4.4.1	Produkt	172
4.4.2	Prozess	177
4.4.3	Ressourcen	188
5	Reflexion, Prototyping und Genese	195
5.1	Zusammenfassung der Ergebnisse	195
5.2	Prototypische Umsetzung des Konzepts	201
5.3	Erweiterungsmöglichkeiten von Konzeption und Prototyp	209
	Literaturverzeichnis	213