

ZPTh

Zeitschrift
für Pastoraltheologie

Referenztheorien
der Pastoraltheologie

ISSN: 0555-9308

43. Jahrgang, 2023-2

Die Dienstleistungstheorie als Quelle pastoral-theologischer Theoriearbeit Erkundung, Entdeckung, Ertrag

Pastoraltheologisches Forschen setzt die kreative Konfiguration pluraler Wissensbestände mit den Praxisfeldern gelebten Glaubens voraus. Dafür ist der Bezug zu den Wissenskorpora anderer akademischer Disziplinen entscheidend. Ein bisher stiefmütterlich konsultierter Theorieort ist die Dienstleistungstheorie. Dadurch blieb unbeachtet, dass sie sich seit einigen Jahren zu einer komplexen Handlungs- und Interaktionstheorie weiterentwickelt hat. So versteht sie unter Dienstleistungen soziale Praktiken, die sich als kooperativ-kollaborative Interaktionsgeschehen realisieren und ko-kreative Wertschöpfungsprozesse anbahnen. Von einer Diskurspartnerschaft kann die Pastoraltheologie nicht nur durch die präzise Terminologie und methodisch-organisatorische Gestaltungsvorschläge profitieren. Sie enthält auch Hinweise auf eine pluralitätsfähige Pragmatik der Glaubensüberlieferung.

Pastoral theological research requires creative configuration of pluralistic knowledge with practical fields of lived faith. Therefore, the connection to knowledge of other academic disciplines is crucial. One field of knowledge that has been neglected so far is service theory. As a result, it has gone unnoticed that it has evolved into a complex theory of action and interaction in the last few years. For example, services are understood as social practices that are realized as cooperative-collaborative interaction events and initiate co-creative value creation processes. Pastoral theology can benefit from a discourse partnership not only through its precise terminology and methodological-organizational design suggestions. It also contains implications for a pluralistic pragmatics of the tradition of faith.

1. Pastoraltheologisches Forschen als Konfigurieren pluraler Wissensbestände

Der Pastoraltheologie ist die Arbeit mit Referenztheorien ins epistemische Pflichtenheft geschrieben – nicht so, als besäße sie keinen eigenen theoriegenerativen Anspruch oder als kümmere sie sich nur um die Anwendung dessen, was andere (theologische) Disziplinen ihr vorlegen. Wohl aber lassen sich wesentliche Fragen pastoraltheologischen Denkens nicht bearbeiten, ohne sich produktiv auf das in Theorien verdichtete Lösungswissen anderer Teile der Scientific Community zu beziehen. Im Zuge pastoraltheologischer Erkenntnisprozesse sind daher unterschiedliche, auch ungewohnte Theorieorte und Praxisfelder zu konsultieren und experimentell miteinander zu verschränken, um neue handlungsleitende Ideen freizusetzen. Diese epistemischen Vorgänge erfordern ein „konstellatives Denken“ (Bauer 2017, 27).

Aus wissenssoziologischer Perspektive kommt der Pastoraltheologie damit eine Sonderposition im Kanon der (theologischen) Wissenschaften zu. Dies lässt sich an der Unterscheidung zwischen akademischer Disziplin und epistemischer Region des Soziolinguisten Basil Bernstein (2000) illustrieren: Klassische *akademische Disziplinen* be-

gegenen als singuläre Wissenskonfigurationen. Sie differenzieren sich von anderen Disziplinen über eigene Semantiken, Codierungen und Regeln, mithilfe derer sie ihre Erkenntnisgegenstände untersuchen. Diese Disziplinen sind in der Regel selbstreferenziell und formulieren ihr Wissen kontextfrei, maximal aber auf abstrakte Problemlagen hin. *Epistemische Regionen* hingegen sind „Konfigurationen solcher Disziplinen, die trotz aller Differenzen [dieser Disziplinen, B.S.] auf einer tieferen Ebene gemeinsame Muster, Methoden und Regeln aufweisen und eine gewisse Relevanz für ein Praxisfeld teilen“ (Schützeichel 2018, 8). Regionen integrieren also Elemente aus den Wissenskorpora der singulären Disziplinen und kombinieren diese; und zwar mit konkretem Bezug zum Praxisfeld. In diesem Sinne kann auch die pastoraltheologische Arbeit als eine *creative Konfiguration pluraler Wissensbestände in kontextueller Verschaltung mit den Praxisfeldern des Christ- und Kircheseins* verstanden werden. Damit übernimmt sie eine Brückenfunktion zwischen den Theorien verschiedener epistemischer Gemeinschaften mitsamt ihren spezifischen Wirklichkeitszugängen und Terminologien.

Ein bisher stiefmütterlich konsultierter Theorieort sind die Wirtschaftswissenschaften und darunter insbesondere die *Dienstleistungstheorie*. So diagnostiziert Ruth von Giesen in ihrem Versuch der Verhältnisbestimmung von Theologie und Betriebswirtschaftslehre, dass „der gesamte Bereich der Ökonomie und somit auch der Betriebswirtschaftslehre im theologischen Diskurs eine untergeordnete Rolle“ (2009, 206) spielt. Und weiter:

„Theologisches Interesse an ökonomischen Fragen widmet sich unter dem Stichwort Verteilungsgerechtigkeit überwiegend der in der Volkswirtschaftslehre angesiedelten Frage nach der gesamtgesellschaftlichen Verteilung der Ressourcen, die eigentlich betriebswirtschaftliche Frage nach deren Produktion und Leistungserbringung wird kaum berücksichtigt, sondern lediglich als Teil des generell kritisch betrachteten Systems Wirtschaft gewertet“ (Giesen 2009, 206).

Mehr noch: Die Differenzen in den Semantiken, Rationalitätsformen und Codierungen der Wirtschaftswissenschaften führen mitunter zur Furcht vor einer „Desakralisierung von christlicher und kirchlicher Sprache“ (Karle 2011, 240) oder einer „unangemessenen Überfremdung von Inhalt und Logik des kirchlichen Handelns“ (Meyns 2013, 162).¹ Dass eine solche Diskursverweigerung das ‚konstellative Denken‘ grundsätzlich aufs Spiel setzt, mit dessen Hilfe die Pastoraltheologie überhaupt erst zu echter Erkenntnis kommt, liegt auf der Hand. Denn es sind Differenzerfahrungen, gerade auch mit Blick auf die Sprachspiele und Wirklichkeitsverständnisse, die abduktive Reibungshitze – und damit Erkenntnis – erzeugen. Wo das Wissen einer akademischen

¹ Vgl. demgegenüber beispielhaft Sellmann 2014, Sobetzko 2021, Hermelink 2011 oder Hilberath & Nitsche 2002.

Disziplin als potenzieller Theorieort ausgeklammert wird, da geht eine wesentliche Perspektive auf die Arena menschlicher Existenz unweigerlich verloren.²

Dieser Artikel möchte einen Beitrag zur Weitung des epistemischen Wahrnehmungsrasters der Pastoraltheologie leisten, indem er – im Rahmen des zur Verfügung stehenden Raumes – den (pastoral)theologischen Ertrag der Dienstleistungstheorie exemplarisch demonstriert (4). Dazu wird die Referenztheorie zunächst in ihren wesentlichen Grundzügen vorgestellt (2) und im persönlichen Entdeckungszusammenhang verortet (3).

2. Erkundung der Dienstleistungstheorie als ko-kreative Handlungstheorie

Der Begriff ‚Dienstleistungstheorie‘ bezeichnet ein reiches Bündel an betriebswirtschaftlichen Reflexionen zur Dienstleistungsproduktion, -interaktion und -organisation. Als solches ist sie ein junges Forschungsfeld in einem ebenfalls jungen Forschungszweig der Wirtschaftswissenschaften. Ein wesentlicher Bestandteil der theoretischen Reflexion in der Dienstleistungsforschung ist die Suche nach einer adäquaten Bestimmung ihres namengebenden Untersuchungsgegenstandes. Der Begriff ‚Dienstleistung‘ ist seit geraumer Zeit in Alltagssprache, Wissenschaft und Praxis etabliert. Die Herausforderungen einer exakten Beschreibung resultieren vor allem daraus, dass „eine Inkonsistenz besteht zwischen der herkömmlich gebräuchlichen, in der Tradition wurzelnden umgangssprachlichen Semantik einerseits und dem historisch ‚neuen‘ Gegenstand der Dienstleistungen, den sie bezeichnen sollen“ (Bauer 2001, 49). Entscheidend ist, dass es der personenbezogenen Dienstleistungstheorie nicht bloß um eine Bestimmung der Definienda von ‚Dienstleistung‘ geht. Mittlerweile liegt ein Theoriestand vor, der den Dienstleistungsprozess als sozialen Handlungszusammenhang beschreib- und erklärbar macht. Die Dienstleistungstheorie besitzt daher einen dezidiert *handlungstheoretischen Charakter*.

Für diese Handlungstheorie haben sich *vier Merkmale* als besonders charakteristisch erwiesen. Demnach versteht man unter einer Dienstleistung

- (1) ein problem-transformierendes
- (2) und ko-produktives Integrationsgeschehen,
- (3) das sich in einem komplexen Interaktionsgefüge realisiert
- (4) und dadurch ko-kreative Wertschöpfungsprozesse anbahnt.

² Das impliziert nun nicht, dass Referenztheorien und Wissensbestände jeglicher Couleur und Domäne automatisch den pastoraltheologischen Erkenntnisgewinn erhöhen. Der abduktive, in seinem Ergebnis nicht vollständig prognostizierbare Charakter pastoraltheologischen Forschens entzieht allerdings jener Vorstellung den Boden, nach der sich die Brauchbarkeit solcher Theorien und Wissensbestände ex ante, also noch vor dem abduktiven Schluss bzw. dessen systematischer Prüfung, valide ermitteln ließe.

(1) Dienstleistungen sind „Problemlöser mit einer spezifischen Problemlösungskapazität“ (Corsten & Gössinger 2005, 157). Gutstheoretisch handelt es sich um Mittel zur Bedürfnisbefriedigung (satisfaction). Als solche besitzen sie also einen spezifischen Nutzen (utility), der in der Verbesserung von menschlichen Lebensbedingungen liegt. Dienstleistungen dienen in erster Linie also nicht der anbieterseitigen Nutzenstiftung, sondern bieten eine elementare Problemlösungsfunktion für Nutzer*innen. Insofern Individuen erwarten, dass die Inanspruchnahme einer externen Problemlösungskapazität vorteilhaft ist, werden sie zu „Nachfragern nach Problemlösungsleistungen“ (Corsten & Gössinger 2005, 160). Die Problemlösung selbst wird dabei als *Transformationsgeschehen* gedeutet. Das Ziel ist die Entwicklung von spezifischen Problemlösungen, um die von Nachfrager*innen wahrgenommene Diskrepanz von Ist- und Soll-Zustand so weit zu reduzieren, dass diese für jene tolerierbar erscheint (vgl. Gössinger 2005, 88). Der Soll-Zustand ist Ausdruck der Gesamtheit des Erwartungsbündels eines Individuums und wird über Eigenschaftsveränderungen erreicht. Von Bedeutung ist, dass auch die Problemwahrnehmung selbst zum Gegenstand der Transformation werden kann, indem sie substantiell erweitert bzw. verändert wird.³

(2) Dieser Problemtransformationsprozess ist in der Dienstleistungstheorie eng mit der Integration des sog. externen Faktors⁴ verbunden. Das Integrativitätspostulat bildet mittlerweile „den Kern einer deskriptiven betriebswirtschaftlichen Theorie“ (Kleinaltenkamp, Bach & Griese 2009, 55) über Dienstleistungen. Gegenüber einer bloß passiv verstandenen raumzeitlichen Präsenz der Kund*innen bei der Problemtransformation beansprucht es deren konstitutive Beteiligung. Dienstleistungen werden nicht *an* Kund*innen, sondern vielmehr *mit* ihnen vollzogen. Dadurch hat sich das Kund*innenbild in der dienstleistungstheoretischen Reflexion grundlegend gewandelt. Anbieter*innen und Abnehmer*innen ko-produzieren die Leistung „im Rahmen beiderseitig abhängiger, gemeinsamer Aktivitäten“ (Möller, Fassnacht & Heider 2009, 267). Als *joint productions* besitzen Dienstleistungen daher einen kooperativ-kollaborativen Charakter. Auf diese Weise bricht die Dienstleistungstheorie die klassische Differenzierung zwischen Leistungs- und Nutzungsrolle auf. Und nicht nur das: Kund*innen übernehmen darüber hinaus eine lenkende Funktion, da sie den Dispositionsspielraum der Dienstleistenden formatieren und auf ihre Situation hin präzisieren. Diese Funktion wird auch als Co-Leadership oder Co-Disposition bezeichnet.

(3) Das Moment der Integrativität führt neuerdings zur Reflexion über die soziale Organisiertheit der Dienstleistungsprozesse. Die jüngere Dienstleistungstheorie, die mittlerweile als „Interaktionstheorie der Produktion“ (Haase 2005, 39) verstanden

³ Das ist entscheidend, weil es der Dienstleistungstheorie – anders als der theologische Diskurs teils unterstellt – nicht um billige, sondern anspruchsvolle Problemlösungen geht.

⁴ Mit einem externen Faktor bezeichnet die personenbezogene Dienstleistungstheorie vereinfacht Kund*innen.

werden kann, deutet Dienstleistungen darum verstärkt als soziale Praktiken. Als „sich fortschreibende Serie praktischer Aktivitäten“ (Sydow & Windeler 2005, 332) werden Problemtransformationsprozesse als *mehrphasige Interaktionsarchitekturen* beschrieben: Die Grundlage bilden reziproke Problemartikulationen und Problemwahrnehmungen. Auf dieser Basis aktivieren Dienstleistungsanbieter*innen standardisierte Aktionensysteme im Sinne geronnener Problemlösungskapazitäten. Indem Abnehmer*innen ihr Problem- und Lösungswissen integrieren, wirken sie maßgeblich an der Modifikation dieser Handlungsmuster mit. Der Output realisiert sich schließlich im Zuge der ko-produktiven Ausführung des aktualisierten Aktionensystems (vgl. Corsten & Gössinger 2005).

(4) Damit ist allerdings der Prozess der Wertschöpfung nicht abgeschlossen. Im Gegenteil: Während klassische Wertschöpfungskonzepte von einer Identität von Preis und Wert ausgehen („Value-in-Exchange“) (vgl. etwa Porter 1985), betonen neuere mikroökonomische Ansätze, dass sich der Wert einer Leistung am individuellen, lebensweltlichen Nutzen erweist („Value-in-Use“) (vgl. Haase 2005, 46). Wesentlich zu dieser Perspektivweitung haben Stephen L. Vargo und Robert F. Lusch mit ihrem Ansatz der sog. Service-dominant Logic (SDL) beigetragen. Im Kern besagt der Ansatz, dass sich der Wertschöpfungsprozess auf die kontextuelle Nutzung erstreckt. Vargo und Lusch bezeichnen diese nachgelagerte Wertschöpfung als „value-cocreation“ (2016, 8). Aus der Ko-Produktion, dem wechselseitigen Austausch von Ressourcen, resultiert demzufolge nur ein potenzieller Wert („value potential“, Vargo & Lusch 2004, 11), also ein Problemlösungsvorschlag. Erst durch die *Value Co-Creation*, im Rahmen derer die Abnehmer*innen das gemeinsam geschaffene Wertpotenzial in ihrem individuellen Lebenskontext nutzbar machen, wird der Vorschlag mit einem bestimmten Wert versehen. Diese Wertkreation realisiert sich daher stets in „Netzwerke[n; B.S.] von Akteuren, die gemeinsam Wert ko-kreieren“ (Horbel, Woratschek & Popp 2017, 69) (sog. „service ecosystems“).

3. Persönlicher Entdeckungszusammenhang der Dienstleistungstheorie

In die Tiefen der Dienstleistungstheorie ist der Autor im Zuge der Anfertigung seiner pastoraltheologischen Dissertation vorgedrungen. Die Arbeit trägt den Titel „Die Pfarrei als Dienstleistungsorganisation“ (Szymanowski 2023). Sie widmet sich der systematischen Prüfung der abduktiv gewonnenen Hypothese, nach der eine theologisch fundierte Bestimmung kirchlicher Dienstleistung erstens zur praktisch-theologischen Präzisierung kirchlicher Sendungserfüllung beitragen kann und sich daraus zweitens eine zukunftsfähige Identitäts- und Praxisformel für die massiv unter Druck geratene Pfarrei gewinnen lässt. Das Forschungsprogramm überprüft, ob diese Hypothese mit den Basissätzen der Bezugswissenschaft(en) in ein kohärentes Verhältnis zu bringen ist (vgl. Schärtel 2017, 26). Dazu konsultiert es die Dienstleistungstheorie als interdis-

kursiven Theorieort. Diesen außertheologischen Wissenschaftsdiskurs konfrontiert sie mit einem innertheologischen: der fundamentalekklesiologischen Hermeneutik christlich-kirchlichen Handelns. Aus der kreativen Differenz dieser beiden Orte ist eine *Praktische Theologie kirchlicher Dienstleistung* gewonnen worden (vgl. Szymanowski 2023, 421–465).

Der Rekurs auf dienstleistungstheoretische Wissensbestände war nicht nur forschungstechnisch notwendig, sondern mit Blick auf den pastoraltheologischen Forschungsdiskurs überfällig: Denn auffällig ist, dass die Forschungsliteratur weitgehend auf eine systematisch-analytische Aufarbeitung betriebswirtschaftlicher Theorien und Begriffsdefinitionen verzichtet (vgl. schon Mette 2002, 158). In der Folge werden dienstleistungstheoretische Erkenntnisse und Entwicklungen bis auf wenige Ausnahmen nicht rezipiert. Diese ‚betriebswirtschaftliche Blindheit‘ führt nicht selten zu einer oberflächlichen, da assoziativen Auseinandersetzung mit dem Dienstleistungsgedanken (vgl. ausführlich Szymanowski 2023, 111–216). Der Wert, der sich aus der Dienstleistungstheorie für pastoraltheologische Forschungsfragen gewinnen lässt, kann unter diesen Umständen kaum gehoben werden.

4. Pastoraltheologischer Ertrag der Dienstleistungstheorie

Die Arbeit mit der Dienstleistungstheorie ist voraussetzungsreich, weil sie neben einer präzisen Einarbeitung in die Fachlogik eine wissenschaftstheoretische Reflexion des Verhältnisses von Theologie und Wirtschaftswissenschaften (vgl. Suermann 2012, 83–114) ebenso voraussetzt wie eine wirtschaftsethische Sensibilität für die Herausforderungen von Ökonomisierungsprozessen (vgl. Ulrich 2016). Die hier vorgestellte Referenztheorie kann pastoraltheologische Diskurse allerdings auch erheblich bereichern. Dazu drei Beispiele:

(1) Aus *ekkesiogenetischer Perspektive* schließt der Dienstleistungsgedanke an den Ruf nach einer aufgabenorientierten Praxisform kirchlicher Sendung an (vgl. Bucher 2014) und kann dadurch zu einer Weiterentwicklung kirchlich-organisierter Pastoral beitragen. Denn als explizite ‚Interaktionstheorie‘ steht in der Theorie der Dienstleistungsproduktion keine bestimmte Sozialform im Fokus. Es geht vielmehr um die Frage, wie sich durch einen wechselseitigen Austausch von Ressourcen eine wertvolle Transformation ereignen und damit lebenspraktischer Wert entstehen kann. Ko-Produktion und Value Co-Creation sichern dabei den kooperativ-kollaborativen Charakter der Wertkreation. Mit anderen Worten: Dienstleistungen delegieren Wert schöpfungsprozesse nicht an die Pastoral Professionals, sondern erfordern die Ko-Kreation aller Dienstleistungsbeteiligten. Dem Modus des Handelns der Problemlösung wird dadurch ein klarer Vorrang gegenüber dem organisatorischen Rahmen dieses Handelns eingeräumt. Darum fordert bereits die interne Logik der Dienstleistungs-

theorie eine Verlagerung von der Sozialform- zur Aufgaben-Debatte, von der aus dann im Nachgang Fragen des Rahmens diskutiert werden können, aber auch müssen.

(2) Über diese Architektur sozialer Interaktionsprozesse lassen sich *erkenntnistheoretische Anschlussfähigkeiten* herstellen. Die theologische Erkenntnislehre fragt u.a. nach Strukturen, Normen und Kriterien von Tradierungsprozessen. Im Zentrum steht die Herausforderung lebendiger Überlieferung – oder als Frage: Wie kann die Kirche als gestaltende Trägerin der Überlieferung die Ursprungsevidenz des geschichtlich geoffenbarten Wortes Gottes lebendig bezeugen und dadurch weitervermitteln?

In seinem Programm einer erweiterten theologischen Erkenntnislehre führt Hermann Josef Pottmeyer eine nach wie vor fachorientierende Unterscheidung ein. Damit Glaubensüberlieferung „weder als bloße Weitergabe überkommener Glaubensformeln noch als bloße Instruktion durch das Lehramt geschieht, sondern als je neue Aneignung und Bezeugung des Wortes Gottes durch die ganze Glaubens-, Überlieferungs- und Handlungsgemeinschaft Kirche“ (Pottmeyer 2000, 98), bedürfe es einer Reflexion ihrer Topologie, Pragmatik, Kriteriologie und Hermeneutik. Das bedeutet – in gebotener Kürze – die systematische Bearbeitung folgender Fragen:

- Welche Orte sind für die Glaubensüberlieferung von Bedeutung? (Topologie)
- Wie interagieren sie miteinander? (Pragmatik)
- Wie viel zählt ein einzelnes Zeugnis? (Kriteriologie)
- Und: Wie ist es auszulegen? (Hermeneutik)

Es liegt auf der Hand, dass eine Beantwortung der Fragen über die Dienstleistungstheorie allein nicht möglich ist. Die wichtigste Referenzgröße ist und bleibt der Offenbarungs- und Kirchenbegriff des Zweiten Vatikanischen Konzils. Die Dienstleistungstheorie liefert allerdings wichtige Hinweise für eine *pluralitätsfähige Pragmatik jüdisch-christlicher Glaubensüberlieferung*. Die Hinweise umfassen das Angebot einer terminologisch präzisen Handlungstheorie für kooperativ-kollaborative Interaktionsprozesse (wie z.B. Problemtransformation, Integrativität, Co-Production, Co-Disposition und Co-Creation), setzen sich fort in methodisch-organisatorischen Gestaltungsvorschlägen⁵ und gipfeln im – pastoraltheologisch moderierten – Vorschlag, ‚kirchliche Dienstleistungen‘ zu verstehen als „Überlieferungsprozesse, innerhalb derer die jüdisch-christliche Offenbarung bezeugt und kreativ mit den Lebensfragen und -ressourcen der Abnehmer*innen konfrontiert wird“ (Szymanowski 2023, 464).

(3) *Pastoralsoziologisch* trägt eine solche Pragmatik schließlich dem gesellschaftlichen Wandel religiöser Praxis in der Spätmoderne sowie der Transformation klassischer Gemeinschaftskonzeptionen Rechnung. Dabei ist entscheidend, dass auch die Dienstleistungstheorie eine „Instituierung des Sozialen“ (Gertenbach 2014, 142) voraussetzt. Sie entzieht sich allerdings klassischen, einzig auf Dauer und Regelmäßigkeit engge-

⁵ Vgl. dazu den Managementrahmen einer Pfarrei als Dienstleistungsorganisation in Szymanowski 2023, 483–705.

fürten Gemeinschaftskonzeptionen. Vielmehr entsteht während des integrativen Dienstleistungsprozesses Gemeinschaft zwischen den beteiligten Akteur*innen in Gestalt verdichteter Erlebnissequenzen. In *service ecosystems* wird der daraus entstehende Wertvorschlag in Form sozialer Transformationsprozesse aktualisiert. Angesichts dessen lassen sich kirchliche Dienstleistungen als fluide, situative und ereignisbasierte (vgl. Schüßler 2013) Gelegenheiten jüdisch-christlicher Glaubensüberlieferung beschreiben. Dadurch leistet die Dienstleistungstheorie auch einen Beitrag zur Beantwortung der Frage, „wie heute noch ekklesiale Sozialität möglich ist“ (Bucher 2013, 22).

Literaturverzeichnis

- Bauer, Christian (2017). *Konstellative Pastoraltheologie. Erkundung zwischen Diskursarchiven und Praxisfeldern* (Praktische Theologie heute 146). Stuttgart: Kohlhammer.
- Bauer, Rudolph (2001). *Personenbezogene Soziale Dienstleistungen. Begriff, Qualität und Zukunft*. Wiesbaden: Westdeutscher Verlag.
- Bernstein, Basil (2000). *Pedagogy, symbolic control, and identity*. London: Rowman & Littlefield Publishers, Inc.
- Bucher, Rainer (2013). Die Gemeinde nach dem Scheitern der Gemeindeftheologie. Perspektiven einer zentralen Sozialform der Kirche. In: Matthias Sellmann (Hg.), *Gemeinde ohne Zukunft? Theologische Debatte und praktische Modelle*. Freiburg/Br.: Herder, 19–54.
- Bucher, Rainer (2014). Wider den sanften Institutionalismus in der Gemeinde. Zur Priorität der Pastoral vor ihren sozialen Organisationsformen. In: Ders. (Hg.), *An neuen Orten. Studien zu aktuellen Konstitutionsproblemen der deutschen und österreichischen katholischen Kirche*. Würzburg: Echter, 117–122.
- Corsten, Hans & Gössinger, Ralf (2005). Entwurf eines produktionstheoretischen Rahmens für Dienstleistungen. In: Dies. (Hg.), *Dienstleistungsökonomie. Beiträge zu einer theoretischen Fundierung* (Betriebswirtschaftliche Forschungsergebnisse, 130). Berlin: Duncker & Humblot GmbH, 153–188.
- Gertenbach, Lars (2014). Gemeinschaft vs. Gesellschaft: In welchen Formen instituiert sich das Soziale? In: Jörn Lamla, Henning Laux, Hartmut Rosa et al. (Hg.), *Handbuch der Soziologie* (UTB Soziologie 8601). Konstanz: utb, 131–145.
- Giesen, Rut von (2009). *Ökonomie der Kirche? Zum Verhältnis von theologischer und betriebswirtschaftlicher Rationalität in praktisch-theologischer Perspektive* (Praktische Theologie heute, 100). Stuttgart: Kohlhammer.
- Gössinger, Ralf (2005). *Dienstleistungen als Problemlösungen. Eine produktionstheoretische Analyse auf der Grundlage von Eigenschaften* (Information – Organisation – Produktion). Wiesbaden: Deutscher Universitätsverlag.
- Haase, Michaela (2005). *Dienstleistungsökonomik: Theorie der Dienstleistungsökonomik ohne Dienstleistung*. In: Hans Corsten & Ralf Gössinger (Hg.), *Dienstleistungsökonomie. Beiträge zu einer theoretischen Fundierung* (Betriebswirtschaftliche Forschungsergebnisse, 130). Berlin 2005: Duncker & Humblot GmbH, 9–53.
- Hermelink, Jan (2011). *Kirchliche Organisation und das Jenseits des Glaubens. Eine praktisch-theologische Theorie der evangelischen Kirche*. Gütersloh: Gütersloher Verlagshaus.

- Hilberath, Bernd Jochen & Nitsche, Bernhard (Hg.) (2002). Ist Kirche planbar? Organisationsentwicklung und Theologie in Interaktion (Kommunikative Theologie 2). Ostfildern: Matthias-Grünwald-Verlag.
- Horbel, Chris, Woratschek, Herbert & Popp, Bastian (2017). Value Co-Creation. In: Hans Corsten & Stefan Roth (Hg.), Handbuch Dienstleistungsmanagement. München: Vahlen, 63–79.
- Karle, Isolde (²2011). Kirche im Reformstress, Gütersloh: Gütersloher Verlagshaus.
- Kleinaltenkamp, Michael, Bach, Thomas & Griese, Ilka (2009). Der Kundenintegrationsbegriff im (Dienstleistungs-)Marketing. In: Manfred Bruhn & Bernd Stauss (Hg.), Kundenintegration. Forum Dienstleistungsmanagement (Wissenschaft & Praxis). Wiesbaden: GWV Fachverlage GmbH, 36–62.
- Mette, Norbert (2002). Kirche als Unternehmen besonderer Art? Zur Reichweite ökonomischer Konzepte und Modelle für die Ausarbeitung einer empirischen Ekklesiologie. In: Theologische Quartalschrift 182, 155–166.
- Meyns, Christoph (2013). Kirchenreform und betriebswirtschaftliches Denken. Modelle – Erfahrungen – Alternativen. Gütersloh: Gütersloher Verlagshaus.
- Möller, Sabine, Fassnacht, Martin & Heider, Raphael (2009). Wenn der Kunde mehr ist als Käufer und Nutzer – Motive kollaborativer Wertschöpfungsprozesse. In: Manfred Bruhn & Bernd Stauss (Hg.), Kundenintegration. Forum Dienstleistungsmanagement (Wissenschaft & Praxis). Wiesbaden: GWV Fachverlage, 262–280.
- Porter, Michael Eugene (¹²1985). Competitive advantage. Creating and sustaining superior performance. New York: Free Press.
- Pottmeyer, Hermann Josef (2000). Normen, Kriterien und Strukturen der Überlieferung. In: Walter Kern, Hermann Josef Pottmeyer & Max Seckler (Hg.), Handbuch der Fundamentaltheologie: Band IV. Traktat theologische Erkenntnislehre. Freiburg/Br.: Herder, 85–108.
- Schärtl, Thomas (2017). Theologie und Wissenschaft. Kriterien theologischer Spekulation. In: Martin Dürnberger, Aaron Langenfeld, Magnus Lerch et al. (Hg.), Stile der Theologie. Einheit und Vielfalt katholischer Systematik in der Gegenwart (ratio fidei. Beiträge zur philosophischen Rechenschaft der Theologie 60). Regensburg: Friedrich Pustet, 13–42.
- Schüßler, Michael (2013). Mit Gott neu beginnen. Die Zeitdimension von Theologie und Kirche in ereignisbasierter Gesellschaft (Praktische Theologie heute 134). Stuttgart: Kohlhammer.
- Schützeichel, Rainer (2018). Professionswissen. In: Christiane Schnell & Michaela Pfadenhauer (Hg.), Handbuch Professionssoziologie. Wiesbaden: Springer VS.
- Sellmann, Matthias (2014). Kirche als Ergebnis interaktiver Wertschöpfung. Innovationstheologische Seitenblicke auf Betriebswirtschaftslehre und Zweites Vatikanisches Konzil. In: Markus Knapp & Thomas Söding (Hg.), Autorität und Rezeption in der Kirche. Freiburg/Br.: Herder, 389–404.
- Sobetzko, Florian (2021). Kirche neu gründen. Kairologische Pastoralentwicklung zwischen Krise und Gelegenheit (Angewandte Pastoralforschung 5). Würzburg: Echter.
- Suermann, Thomas (2012). Die Weisen aus dem Wirtschaftsland? Analyse der Zusammenarbeit von katholischen Diözesen und externen betriebswirtschaftlichen Strategieberatungen (Wissenschaftliche Schriften der WWU Münster I, 5). Münster: Monsenstein und Vannerdat.
- Sydow, Jörg & Windeler, Arnold (2005). Dienstleistungsmanagement aus organisations- und netzwerktheoretischer Perspektive. In: Hans Corsten & Ralf Gössinger (Hg.), Dienstleistungsökonomie. Beiträge zu einer theoretischen Fundierung (Betriebswirtschaftliche Forschungsergebnisse, 130). Berlin: Duncker & Humblot, 329–359.
- Szymanowski, Björn (2023). Die Pfarrei als Dienstleistungsorganisation. Ein Beitrag zur praktisch-theologischen Präzisierung kirchlicher Sendung (Angewandte Pastoralforschung 10). Würzburg: Echter.

- Ulrich, Peter (2016). *Integrative Wirtschaftsethik: Grundlagen einer lebensdienlichen Ökonomie*. Bern: Haupt Verlag.
- Vargo, Stephen L. & Lusch, Robert F. (2004). Evolving to a New Dominant Logic for Marketing. In: *Journal of Marketing*, 68, 1–17.
- Vargo, Stephen L. & Lusch, Robert F. (2016). Institutions and axioms. An extension and update of service-dominant logic. In: *Journal of the Academy of Marketing Science*, 44, 5–23.

Dr. Björn Szymanowski, Mag. Theol., B.A.
Zentrum für angewandte Pastoralforschung
Ruhr-Universität Bochum
Suttner-Nobel-Allee 4
44780 Bochum
+ 49 (0) 234 32 21 385
bjoern.szymanowski(at)rub(dot)de
www.zap-bochum.de/forschung/kompetenzzentren/kompetenzzentrum-fuehrung/team/bjoern-szymanowski