

Inhaltsangabe	5
Vorwort	7
Einführung	9
1 Vorstellung der Einrichtung <i>Haus Herkulesblick</i>	13
2 Betriebswirtschaft und Controlling	15
2.1 Grundbegriffe der Betriebswirtschaftslehre	15
2.1.1 Wirtschaften	15
2.1.2 Entscheidungen	16
2.1.3 Ökonomisches Prinzip	17
2.2 Das Menschenbild in der Betriebswirtschaftslehre	21
2.3 Unternehmensziele	24
2.4 Unternehmensstrategien	26
2.5 Einführung in das Controlling	29
2.5.1 Formen des Controllings	33
2.5.2 Instrumente des Controllings	34
2.5.3 Aufbau eines Controllingsystems	35
2.6 Kosten- und Leistungsrechnung als Teilbereich des Controllings	38
2.6.1 Kostenartenrechnung	39
2.6.2 Kostenstellenrechnung	44
2.6.3 Kostenträgerrechnung	47
3 Arbeiten mit Kennzahlen	51
3.1 Chancen und Risiken, Arten und Klassen von Kennzahlen	53
3.2 Vier Perspektiven der hauswirtschaftlichen Kennzahlenuhr ^e	55
3.3 Sechs Schritte zur ersten Kennzahlenuhr ^e	58
3.4 Überprüfungspunkte eines guten Kennzahlensystems	61
3.5 Prozessorientierter Ansatz zur Auswahl von Kennzahlen	63
3.6 Arten und Klassen von Kennzahlen	64
3.7 Reinigung	67
3.7.1 Strukturdaten	67
3.7.2 Kosten und Erträge	74
3.7.3 Produktivität	79
3.7.4 Qualität	83
3.8 Wäscherei	86
3.8.1 Strukturdaten	86
3.8.2 Kosten und Erträge	89
3.8.3 Produktivität	98
3.8.4 Qualität	103
3.9 Verpflegung	107
3.9.1 Strukturdaten	108
3.9.2 Kosten und Erträge	111
3.9.3 Produktivität	115
3.9.4 Qualität	121
4 Benchmark	125

5	Balanced Scorecard	131
5.1	Entwicklung einer <i>Balanced Scorecard</i> in hauswirtschaftlichen Betrieben	133
5.2	Nutzen und Grenzen einer <i>Balanced Scorecard</i>	137
6	Acht Schritte zum Arbeiten mit Kennzahlen	139
	Begriffserläuterung	143
	Stichwortverzeichnis	164
	Autoren	168