

# Schnell- übersicht

Gesamtinhaltsübersicht .....	7
Verzeichnis der Abbildungen und Tabellen .....	11
Abkürzungsverzeichnis .....	12
Vorwort .....	13
Brigitte Zeier	
Balanced Scorecard als Instrument für das qualitätsorientierte strategische Sozialmanagement .....	15
1 Management in Sozialen Organisationen .....	21
2 Aspekte der Qualität in Sozialen Organisationen .....	45

<b>3</b>	<b>Qualitätsorientiertes strategisches Management – Handlungsbasis der Balanced Scorecard .....</b>	<b>69</b>
<b>4</b>	<b>Die Balanced Scorecard – Grundlagen und Begriffe .....</b>	<b>77</b>
<b>5</b>	<b>Die Anwendung der BSC im Kontext Sozialer Organisationen ..</b>	<b>93</b>
<b>6</b>	<b>Management- und Qualitätsfunktionen der BSC in Sozialen Organisationen .....</b>	<b>129</b>
	<b>Resümee: Potenziale der BSC für das qualitätsorientierte Management Sozialer Organisationen .....</b>	<b>154</b>
	<b>Anhang .....</b>	<b>156</b>
	<b>Anmerkungen .....</b>	<b>159</b>
	<b>Literaturhinweise .....</b>	<b>166</b>
	<b>Stichwortverzeichnis .....</b>	<b>175</b>

# **Gesamtinhaltsübersicht**

Verzeichnis der Abbildungen und Tabellen . . . . .	11
Abkürzungsverzeichnis . . . . .	12
Vorwort . . . . .	13
Balanced Scorecard als Instrument für das qualitätsorientierte strategische Sozialmanagement . . . . .	15
<b>1 Management in Sozialen Organisationen . . . . .</b>	21
1. Abgrenzung und Definition der Sozialen Organisation . . . . .	22
2. Spezifika und aktuelle Tendenzen in den Rahmenbedingungen Sozialer Organisationen . . . . .	24
Zielsetzungen und Zielsystem Sozialer Organisationen . . . . .	24
Operationalisierung und Quantifizierung von Zielen und Leistungen . . . . .	26
3. Management – Definition . . . . .	31
4. Konzepte und Merkmale des Sozialmanagements . . . . .	32
Das „Soziale“ des Sozialmanagements . . . . .	35
Grundlegende Managementfunktionen und -aufgaben . . . . .	36
Die ManagerInnen im Sozialmanagement . . . . .	39
5. Managementdefizite in Sozialen Organisationen . . . . .	40
Gründe für ein Managementdefizit . . . . .	41
Die Stabilisierungsfunktion des Missmanagements . . . . .	43
<b>2 Aspekte der Qualität in Sozialen Organisationen . . . . .</b>	45
1. Die Qualitätsdiskussion im Kontext Sozialer Organisationen . . . . .	46
2. Auffassungen von Qualität . . . . .	49
3. Spezifische Aspekte der Qualität in Sozialen Organisationen . . . . .	54
Soziale Dienstleistungen und ihre Qualitätsebenen . . . . .	55

## **Gesamtinhaltsübersicht**

Qualitätsrelevante Spezifika sozialer Dienstleistungen . . . . .	58
Qualität in Sozialen Organisationen – Definition . . . . .	62
<b>4. Qualität und Management . . . . .</b>	<b>63</b>
Qualität als Managementaufgabe – qualitätsorientiertes Management . . . . .	64
Grundlegende qualitätsbezogene Aufgaben des Managements . . . . .	66
<b>3 Qualitätsorientiertes strategisches Management – Handlungsbasis der Balanced Scorecard . . . . .</b>	<b>69</b>
1. Verortung des strategischen Managements . . . . .	70
2. Definition und Funktionen . . . . .	71
3. Strategien und ihre Bedeutung . . . . .	72
4. Der Prozess des strategischen Managements . . . . .	73
5. Ebenen des Strategiebildungsprozesses . . . . .	75
<b>4 Die Balanced Scorecard – Grundlagen und Begriffe . . . . .</b>	<b>77</b>
1. Originärer Kontext und Funktion der Balanced Scorecard . . . . .	78
2. Grundlagen der BSC als Managementinstrument . . . . .	82
Klärung und Herunterbrechen von Vision und Strategie . . . . .	82
Kommunikation und Verknüpfung von strategischen Zielen und Maßnahmen . . . . .	83
Planung, Festlegung von Zielen und Abstimmung strategischer Initiativen . . . . .	84
Verbesserung von strategischem Feedback und Lernen . . . . .	85
3. Perspektiven der Balanced Scorecard in Profitunternehmen . . . . .	86
4. Einsatzebenen der BSC in der Organisation . . . . .	90

<b>5 Die Anwendung der BSC im Kontext Sozialer Organisationen</b> . . . . .	93
1. Generelle Eignung der BSC für Soziale Organisationen . . . . .	94
2. Diskussion von Modellen der BSC für Soziale Organisationen . . . . .	95
3. Inhalte und Aufbau der Perspektiven in Sozialen Organisationen . . . . .	101
4. Entwicklung einer BSC am Beispiel der Betrieblichen Sozialarbeit der Siemens AG . . . . .	109
Betriebliche Sozialarbeit . . . . .	110
Entwicklung der Rahmen-BSC für die BSA . . . . .	112
5. Strukturelle Umsetzungskomponenten einer BSC . . . . .	124
<b>6 Management- und Qualitätsfunktionen der BSC in Sozialen Organisationen</b> . . . . .	129
1. Spezifika und Managementdefizite als Ansatzpunkte der BSC . . . . .	130
2. Managementfunktionen und -aufgaben als Ansatzpunkte der BSC . . . . .	136
3. Das Instrument BSC und das Sozialmanagement . . . . .	142
4. Qualitätsorientierte und -integrierende Funktionen der BSC .	147
Resümee: Potenziale der BSC für das qualitätsorientierte Management Sozialer Organisationen . . . . .	154
Anhang . . . . .	156
Anmerkungen . . . . .	159
Literaturhinweise . . . . .	166
Stichwortverzeichnis . . . . .	175