

Inhaltsverzeichnis

1 EINLEITUNG	9
1.1 Ausgangssituation	9
1.2 Fragestellung und Ziel der Arbeit	10
1.3 Methodisches Vorgehen und Aufbau der Arbeit.....	11
2 STRATEGISCHE STEUERUNG	12
2.1 Die strategische Planung	15
2.2 Die Strategieimplementierung.....	17
2.3 Die Strategiekontrolle	18
2.4 Strategie und Erfolgsmessung: Traditionelle Kennzahlen des Rechnungswesens vs. ganzheitliches Performance Measurement?	21
3 DAS KONZEPT DER BALANCED SCORECARD	25
3.1 Die Balanced Scorecard als modernes Performance-Measurement-Instrument	26
3.1.1 Die Finanzperspektive	27
3.1.2 Die Kundenperspektive	28
3.1.3 Die Prozessperspektive	29
3.1.4 Die Lern- oder Entwicklungsperspektive	30
3.1.5 Die Kausalbeziehung zwischen Strategie und Kennzahlen	32
3.2 Die Balanced Scorecard als strategisches Managementsystem	34
3.2.1 Vision, Mission und Strategie im Konzept der Balanced Scorecard	34
3.2.2 Kommunikation und Einbindung in Veränderungsprozesse	35
3.2.3 Planungs- und Zielsetzungsprozess.....	35
3.2.4 Strategisches Feedback und Lernen	36
3.3 Erfolgreiche Implementierung einer Balanced Scorecard.....	37
4 MODIFIKATION DER BALANCED SCORECARD FÜR DAS ALTENZENTRUM	39
4.1 Vorstellung der Einrichtung	40
4.2 Analyseergebnisse.....	41

4.2.1	Der aktuelle Stand der Finanzperspektive	41
4.2.2	Der aktuelle Stand der Kundenperspektive	42
4.2.3	Der aktuelle Stand der Prozessperspektive	43
4.2.4	Der aktuelle Stand der Lern- und Entwicklungsperspektive.....	45
4.3	Erarbeitung einer globalen Vision und Mission für die Einrichtung	46
4.4	Identifizierung und Wahl der Strategieziele	48
4.4.1	Wahl der strategischen Ziele für die Finanzperspektive.....	49
4.4.2	Wahl der strategischen Ziele für die Kundenperspektive.....	49
4.4.3	Wahl der strategischen Ziele für die Prozessperspektive.....	50
4.4.4	Wahl der strategischen Ziele für die Lern- und Entwicklungsperspektive	51
4.4.5	Das Ursache-Wirkungs-Diagramm und der „Strategiekompass“ der Einrichtung	53
4.5	Auswahl der Kennzahlen und Zielwerte	54
4.5.1	Auswahl der Kennzahlen und Zielwerte für die Finanzperspektive	54
4.5.2	Auswahl der Kennzahlen und Zielwerte für die Kundenperspektive	55
4.5.3	Auswahl der Kennzahlen und Zielwerte für die Prozessperspektive.....	56
4.5.4	Auswahl der Kennzahlen und Zielwerte für die Lern- und Entwicklungsperspektive	57
4.6	Festlegung strategiefördernder Maßnahmen und Aktionen	58
5	RESÜMEE UND KRITISCHE REFLEXION DER ARBEIT	61
LITERATURVERZEICHNIS:	67
ANHANG	72