

Gesamtinhaltsübersicht	7
Verzeichnis der Abbildungen und Tabellen	10
Abkürzungsverzeichnis	11
Vorwort	12
Prof. Dr. Elisabeth Wacker	
Balanced Scorecard als Instrument für das qualitätsorientierte strategische Sozialmanagement	15
1 Management in Sozialen Organisationen	21
2 Aspekte der Qualität in Sozialen Organisationen	45

3	Qualitätsorientiertes strategisches Management – Handlungsbasis der Balanced Scorecard	69
4	Die Balanced Scorecard – Grundlagen und Begriffe	77
5	Die Anwendung der BSC im Kontext Sozialer Organisationen	93
6	Management- und Qualitätsfunktionen der BSC in Sozialen Organisationen	135
	Resümee: Potenziale der BSC für das qualitätsorientierte Management Sozialer Organisationen	160
	Anhang	162
	Anmerkungen	165
	Literaturhinweise	172
	Stichwortverzeichnis	182

Gesamtinhaltsübersicht

Verzeichnis der Abbildungen und Tabellen	10
Abkürzungsverzeichnis	11
Vorwort	12
Balanced Scorecard als Instrument für das qualitätsorientierte strategische Sozialmanagement	15
1 Management in Sozialen Organisationen	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
2 Aspekte der Qualität in Sozialen Organisationen	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

Qualitätsrelevante Spezifika sozialer Dienstleistungen	58
Qualität in Sozialen Organisationen – Definition	62
4. Qualität und Management	63
Qualität als Managementaufgabe – qualitätsorientiertes Management	64
Grundlegende qualitätsbezogene Aufgaben des Managements	66
3 Qualitätsorientiertes strategisches Management – Handlungsbasis der Balanced Scorecard	69
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
4 Die Balanced Scorecard – Grundlagen und Begriffe	77
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

5 Die Anwendung der BSC im Kontext Sozialer Organisationen	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. Inhalte einer BSC am Beispiel von Schulen	124
Aktueller Kontext	124
Inhalte einer Schul-BSC	126
6. Strukturelle Umsetzungskomponenten einer BSC	131
6 Management- und Qualitätsfunktionen der BSC in Sozialen Organisationen	135
1. Spezifika und Managementdefizite als Ansatzpunkte der BSC	136
2. Managementfunktionen und -aufgaben als Ansatzpunkte der BSC	142
3. Das Instrument BSC und das Sozialmanagement	148
4. Qualitätsorientierte und -integrierende Funktionen der BSC ..	153
Resümee: Potenziale der BSC für das qualitätsorientierte Management Sozialer Organisationen	160
Anhang	162
Anmerkungen	165
Literaturhinweise	172
Stichwortverzeichnis	182