

Inhalt

Abkürzungsverzeichnis	10
Vorwort zur 3. Auflage	11
1 Das Wirtschaften von sozialen Organisationen ..	13
1.1 Knappheit der Mittel	13
1.2 Gilt die Knappheit auch für die Versorgung mit sozialen Gütern?	15
2 Rechnungswesen	18
2.1 Betriebliches Rechnungswesen	18
2.1.1 Externes Rechnungswesen	19
Buchführung	19
Gewinn- und Verlustrechnung	19
Bilanz	21
2.1.2 Internes Rechnungswesen	22
Kosten- und Leistungsrechnung	23
Finanzrechnung	24
Investitions- und Finanzierungsrechnung	24
2.2 Kostenrechnung	27
2.2.1 Arten von Kosten und Erlösen	28
2.2.2 Zwecke der Kostenrechnung	30
2.2.3 Kostenrechnungssysteme	31
2.2.4 Kostenarten	33
2.2.5 Kostenstellen	34

2.2.6	Kostenträger	36
2.3	Zusammenhang der Kostenrechnungssysteme	37
2.4	Umlageverfahren	39
2.4.1	Prinzipien der Umlage	40
2.4.2	Umlageschlüssel	40
3	Controlling	42
3.1	Begriffliche Grundlagen	42
3.2	Strategisches und operatives Controlling	43
3.3	Berichtswesen	46
3.3.1	Standardberichte	49
3.3.2	Abweichungsberichte	50
3.3.3	Bedarfsberichte	51
3.4	Kennzahlen	52
3.4.1	Kennzahlensysteme	55
3.4.2	Finanzwirtschaftliche Kennzahlen	56
3.4.3	Personalwirtschaftliche Kennzahlen	57
3.4.4	Kunden- und Leistungskennzahlen	59
3.4.5	Prozesskennzahlen	59
3.5	Planung	60
3.5.1	Planungsbereiche	60
3.5.2	Kosten- und Leistungsplanung	61
3.5.3	Der Planungsprozess	62
3.6	Steuerung	64
3.6.1	Budgetierungsmodelle	64
3.6.2	Zielvereinbarung und Kontrolle	65
4	Strategisches Management	67
4.1	Begriffliche Grundlagen	67

4.2	Systematiken der Unternehmungsstrategien	68
4.3	Szenariotechniken	72
4.4	Der Strategieentwicklungsprozess	72
4.4.1	Strategische Markt- und Organisationsanalyse	73
4.4.2	Strategische Erfolgspotenziale	75
4.4.3	Strategische Ziele	77
4.4.4	Strategieumsetzung	80
5	Risikomanagement	82
5.1	Risikomanagementsysteme	82
5.1.1	Internes Überwachungssystem	83
5.1.2	Controllingsystem	85
5.1.3	Frühwarnsystem	86
5.2	Risikomanagementprozess	87
5.2.1	Risikoidentifikation	87
5.2.2	Risikoanalyse	88
5.2.3	Risikobewertung	88
5.2.4	Risikosteuerung	89
5.2.5	Risikoüberwachung	91
6	Finanzierung	93
6.1	Klassische Finanzierung	93
6.2	Ergänzende Finanzierungsformen	96
6.2.1	Stiftungen	96
6.2.2	Investor-Betreiber-Modell	98
6.2.3	Public Social Private Partnership	99
6.2.4	Immobilienfonds	101
6.2.5	Mezzanine-Kapital	102

7	Personalmanagement	106
7.1	Personalplanung	107
7.2	Personalbeschaffung und Personalmarketing	109
7.3	Personalauswahl	110
7.4	Personalfreisetzung	112
7.5	Personalentwicklung	117
8	Qualitätsmanagement	122
8.1	Ziele und Elemente des Qualitätsmanagements	122
8.2	Bausteine zur Einführung von Qualitätsmanagement	125
8.2.1	Systematik	125
8.2.2	Das Qualitätsmanagementsystem	126
	DIN EN ISO 9000 ff.	127
	EFQM-Modell	129
8.3	Aufbau des Qualitätsmanagementsystems	131
9	Marketing	134
9.1	Definition Marketing	134
9.2	Die vier Ps des klassischen Marketings	135
9.3	Leistungspolitik (Product)	136
9.3.1	Leistungs- bzw. Produktarten	137
9.3.2	Integration des externen Faktors	138
9.4	Preispolitik (Price)	139
9.4.1	Preisdifferenzierungen	139
9.4.2	Preisbündelung	140
9.5	Vertriebspolitik (Place)	140
9.6	Kommunikationspolitik (Promotion)	141
9.6.1	Strategien der Kommunikationspolitik	143

9.6.2 Kommunikationsinstrumente	144
9.7 Erweiterung auf sieben Ps	145
9.7.1 Personalpolitik (Personnel)	145
9.7.2 Prozesspolitik (Process)	147
9.7.3 Ausstattungspolitik (Physical Facilities)	147
Literatur	150
Sachregister	153