Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis 25

1 Einleitung 29

1.1 Gegenstand und Ziel der Untersuchung 30

1.2 Gang der Untersuchung 32

2 Einführung in das betriebswirtschaftliche Leistungsverständnis 35

2.1 Darstellung und Bewertung ausgewählter Begriffsauffassungen der betrieblichen Leistung 36

2.1.1 Grundlagen und historischer Verlauf der wissenschaftlichen Diskussion 36

2.1.1.1 Allgemeine Assoziationen mit dem Leistungsbegriff 36

2.1.1.2 Umfang der Leistungsbetrachtung 38

2.1.1.3 Kurze historische Zusammenfassung der betriebswirtschaftlichen Forschungsschwerpunkte im Bereich der Leistungskennzeichnung 39

2.1.2 Herleitung eines Systematisierungsansatzes für die Gliederung der verschiedenen Leistungsauffassungen 40

2.1.2.1 Systematisierungsebene 1: Einfluss der Betrachtungsweise auf den Umfang des Erkenntnisobjektes 42

2.1.2.2 Systematisierungsebene 2: Einfluss der Leistungsgüte und deren Darstellungsmethoden auf den Umfang des Erkenntnisobjektes 43

2.1.3 Ergebnisorientierte Begriffsauffassungen 47

2.1.3.1 Ergebnisorientierte Leistungsverständnisse im engeren Sinne ... 47
2.1.3.2 Ergebnisorientierte Leistungsverständnisse im weiteren Sinne ... 49
2.1.3.3 Kritische Beurteilung ergebnisorientierter Begriffsauffassungen ... 53
2.1.4 Tätigkeitsorientierte Begriffsauffassungen ... 57
2.1.4.1 Tätigkeitsorientierte Leistungsverständnisse im weiteren Sinne ... 58
2.1.4.2 Tätigkeitsorientierte Leistungsverständnisse im engeren Sinne ... 63
2.1.4.3 Kritische Beurteilung tätigkeitsorientierter Begriffsauffassungen ... 65
2.1.5 Potentiale als spezifische Leistungsbetrachtung ... 70
2.2 Grundzüge alternativer Begriffssysteme nach Becker ... 75
2.2.1 Leistung als Oberbegriff ... 76
2.2.2 Differenzierter Leistungsbegriff ... 78
2.3 Abgrenzung des zugrunde gelegten Leistungsverständnisses ... 80
2.3.1 Entwicklung und Festlegung einer Definition von betrieblicher Leistung ... 80
2.3.2 Entwurf eines Begriffssystems für betriebliche Leistung ... 83
2.4 Exkurs: Analogien des Kosten- und Erlösbegriffs mit dem zugrunde gelegten Leistungsbegriff ... 86
2.5 Zusammenfassung ... 89

3 Komplexe Leistungen als Gegenstand des Leistungscontrolling ... 91

3.1 Kennzeichnung und Klassifizierung von komplexen Leistungen ... 92
3.1.1 Darstellung eines allgemeinen Grundmodells zur Kennzeichnung von komplexen Leistungen ... 93

3.1.2 Kennzeichnung und Klassifizierung von komplexen Leistungen basierend auf der konstruktivistischen Sichtweise 95
3.1.2.1 Das Grundmodell des konstruktivistischen Ansatzes 95
3.1.2.2 Gutstrukturierte Leistungen 98
3.1.2.3 Schlechtstrukturierte Leistungen 99
3.1.2.4 Kurze Zusammenfassung der Ergebnisse aus dem konstruktivistischen Ansatz im Hinblick auf ein zu entwickelndes Leistungscontrolling für komplexe Leistungen 101
3.1.3 Kennzeichnung und Klassifizierung von komplexen Leistungen basierend auf der kybernetischen Sichtweise 102
3.1.3.1 Allgemeine Grundlagen des kybernetischen Ansatzes 102
3.1.3.1.1 Das Grundmodell des kybernetischen Ansatzes 103
3.1.3.1.2 Kennzeichnung von Komplexitätsdimensionen 106
3.1.3.1.3 Zusammenhang zwischen Umsystem, System und Leistung 107
3.1.3.2 Einfache und komplizierte Leistungen 109
3.1.3.3 Kennzeichnung von komplexen Leistungen 109
3.1.3.4 Kurze Zusammenfassung der Ergebnisse aus dem kybernetischen Ansatz im Hinblick auf ein zu entwickelndes Leistungscontrolling für komplexe Leistungen 111
3.2 Auswirkungen der Komplexitätsanforderungen auf die Komplexität der Leistung 112
3.2.1 Varietät der Struktur (Komplexität schlägt Komplexität) 113
3.2.2 Varietät der Selektion (Komplexität reduziert Komplexität) 115
3.2.3 Balancieren der Komplexität 116
3.2.4 Zusammenfassende Schlussfolgerungen aus den Gestaltungsempfehlungen der Kybernetik für die Komplexitätskompetenz in Bezug auf ein geeignetes Leistungscontrolling für komplexe Leistungen 117

3.3 Der Subjekt-Ansatz: Wirkungen der Komplexitätsanforderungen auf die notwendigen Eigenschaften des Leistungssubjekts 118

3.3.1 Die Notwendigkeit der Orientierung am Leistungssubjekt 119

3.3.2 Grundlegende Subjektzustände in Bezug auf die Handhabung von Komplexität 120

3.3.2.1 Der Subjektzustand der Kontingenz 121

3.3.2.2 Der Subjektzustand der Emergenz..... 121

3.3.3 Notwendige Eigenschaften eines Leistungssubjekts für den Umgang mit Komplexität 122

3.3.3.1 Unterscheidung zwischen Wahrnehmung und Wahrgebung 123

3.3.3.2 Musterwahrnehmung und Musterbildung..... 125

3.3.3.3 Intuition 125

3.3.3.4 Interpretation 126

3.3.3.5 Kreativität 127

3.4 Zusammenfassung 128

4 Kennzeichnung eines Leistungscontrolling für komplexe Leistungen... 129

4.1 Erweiterung des konzeptionellen Rahmens für ein Controlling komplexer Leistungen 129

4.1.1 Kurze Darstellung verschiedener Controllingkonzeptionen..... 130

4.1.2 Die Controllingphilosophie und -kultur im Zusammenhang mit einer Controllingkonzeption..... 134

4.1.3 Erweitertes entscheidungsorientiertes Controllingverständnis 140

4.1.4 Erweitertes koordinationsorientiertes Controllingverständnis..... 145

4.1.5 Zur Gestaltungsorientierung von Controllingverständnissen 148

4.2 Anforderungen an ein Leistungscontrolling für komplexe Leistungen . 151

4.2.1 Anforderungen an die Erfassung, Messung, Bewertung und Darstellung von komplexen Leistungen 151

4.2.1.1 Anforderungen an die Art der Generierung von Informationen über komplexe Leistungen 152
4.2.1.1.1 Erfassung der Komponenten einer komplexen Leistung 153
4.2.1.1.2 Erschließung von und Umgang mit Informationsquellen 155
4.2.1.1.3 Erfassung von Wahrnehmungen und individualisierten Sichtweisen 158
4.2.1.1.4 Erfassung der Beschaffenheit von Leistungsbestandteilen 160
4.2.1.1.5 Erfassung von Leistungspotentialen 161
4.2.1.1.6 Erfassung und Darstellung von Strukturwissen 162
4.2.1.2 Bildung von Relationen durch Messung und Bewertung einer komplexen Leistung 164
4.2.1.2.1 Bildung von Relationen durch die Messung einer Leistung 165
4.2.1.2.2 Bildung von Relationen durch die Bewertung einer Leistung 166
4.2.1.3 Darstellung der Informationengenerierung aus den Phasen der Erfassung, Messung und Bewertung 167
4.2.1.4 Integrative Darstellung der Anforderungen an ein Leistungscontrolling in einem kulturellen Zusammenhang .. 169
4.2.2 Zusammenfassende Darstellung des Anforderungsprofils an ein Leistungscontrolling für komplexe Leistungen 174
4.3 Funktionen eines Leistungscontrolling für komplexe Leistungen 175
4.3.1 Informationsfunktion eines Leistungscontrolling für komplexe Leistungen 175
4.3.1.1 Anforderungen an die Gestaltung des Informationssystems. 176
4.3.1.2 Anforderungen an die Gestaltung des Informationsprozesses 179
4.3.2 Koordinationsfunktion eines Leistungscontrolling für komplexe Leistungen 180

4.3.2.1 Anforderungen an die Gestaltung des Koordinationssystems ... 181

4.3.2.2 Anforderungen an die Gestaltung von Koordinationsprozessen ... 182

4.3.3 Initiativfunktion eines Leistungscontrolling für komplexe Leistungen ... 183

4.4 Zusammenfassende Darstellung der konzeptionellen und funktionellen Rahmenbestandteile eines Leistungscontrolling für komplexe Leistungen ... 185

4.4.1 Einordnung und Abgrenzung des Begriffs: Leistungscontrolling ... 186

4.4.2 Darstellung der zu Grunde liegenden Controllingkonzeption für ein Leistungscontrolling für komplexe Leistungen ... 188

5 Konzeptionelle Gestaltung von Controlling-Instrumenten für komplexe Leistungen ... 191

5.1 Die Befragung als zentrales Controlling-Instrument zur Erfassung von komplexen Leistungen ... 192

5.1.1 Definition einer Erfassung ... 193

5.1.2 Besonderheiten von linguistischen Termen bei der Erfassung von komplexen Leistungen ... 194

5.1.3 Formen und inhaltliche Ausrichtung von Befragungen bezüglich komplexer Leistungen ... 196

5.1.3.1 Auswahl geeigneter Befragungsformen für die Erfassung von komplexen Leistungen ... 196

5.1.3.2 Inhaltliche Ausrichtungen von Befragungen für die Erfassung von komplexen Leistungen ... 199

5.1.3.2.1 Erstellung von Erfassungsprofilen für den Einsatz von Befragung über komplexe Leistungen ... 200

5.1.3.2.2 Gestaltung von Befragungen zur Komplexitäts-anforderung, der -kompetenz und den jeweiligen Freiräumen ... 207

5.1.3.3 Die Perspektivenwahl: Klassifizierungen des zu befragenden Personenkreises ... 210

5.1.3.4 Subjektive Aspekte bei der Durchführung einer Befragung . 212

5.1.4 Möglichkeiten der Zusammenführung von Befragungs-ergebnissen ... 214

5.1.5 Stark vereinfachendes Beispiel anhand der Erfassung der komplexen Leistung eines Finanzvorstands ... 217

5.1.6 Beurteilung der Befragung und des Erfassungsprofils als Erfassungsinstrument eines Leistungscontrolling für komplexe Leistungen ... 220

5.2 Konzeptionelle Gestaltung von Controlling-Instrumenten für die Messung von komplexen Leistungen ... 223

5.2.1 Allgemeine Aspekte einer Messung für komplexe Leistungen ... 223

5.2.1.1 Herleitung eines Begriffsverständnisses der Messung für komplexe Leistungen ... 223

5.2.1.2 Der Nutzenaspekt einer Messung von komplexen Leistungen ... 225

5.2.1.3 Messung von komplexen Leistungen in Spannungsfeld zwischen der Komplexitätsanforderung und der Komplexitätskompetenz ... 228

5.2.2 Grundlegende Erkenntnisse aus der Fuzzy-Mathematik für die Messung von komplexen Leistungen ... 229

5.2.3 Vorgehensweisen bei der Messung von komplexen Leistungen . 231

5.2.3.1 Konzeptionelle Aspekte in der Vorgehensweise ... 231

5.2.3.2 Grundgerüst eines Messkonzeptes ... 233

5.2.3.3 Eigenschaften von Messgrößen ... 236

5.2.3.3.1 Allgemeine technische Eigenschaften von Messgrößen . 237

5.2.3.3.2 Eigenschaften von Messgrößen im Zusammenhang mit dem Messobjekt ... 239
5.2.3.3.2.1 Eigenschaften von linguistischen Variablen ... 240
5.2.3.3.2.2 Eigenschaften von Indikatoren ... 242
5.2.3.3.3 Eigenschaften von Messgrößen im Zusammenhang mit den Leistungs- und Beobachtungssubjekten ... 245
5.2.3.4 Grundsätzliche Probleme bei der Zusammenführung von Messgrößen in ein Messsystem ... 247
5.2.4 Stark vereinfachendes Beispiel zur Verdeutlichung der Messgrößenbestimmung anhand der komplexen Leistung eines Finanzvorstands ... 249
5.2.5 Zusammenfassende Gestaltungsempfehlungen für ein Messkonzept für komplexe Leistungen ... 251
5.3 Konzeptionelle Gestaltung von Controlling-Instrumenten für die Bewertung von komplexen Leistungen ... 253
5.3.1 Allgemeine Aspekte einer Bewertung ... 254
5.3.1.1 Bewertung als Interpretation ... 254
5.3.1.1.1 Werterelativismus ... 254
5.3.1.1.2 Bewertung in Bezug auf die Perspektivenwahl ... 256
5.3.1.1.2.1 Bewertung aus der Subjektperspektive ... 256
5.3.1.1.2.2 Bewertung aus der Kontextperspektive ... 257
5.3.1.2 Bewertung als Werturteil ... 259
5.3.1.2.1 Introspektion der Werturteilsbildung nach Gäfgen ... 259
5.3.1.2.2 Bedeutung von Werturteilen für komplexe Leistungen .. 262
5.3.1.3 Bewertung und Werturteile als Orientierung im Leistungserstellungsprozess für komplexe Leistungen ... 263
5.3.2 Ermittlung von Richtwerten für komplexe Leistungen ... 265
5.3.2.1 Ausgangslage für die Ermittlung von Richtwerten auf der Grundlage der Erfassung und Messung komplexer Leistungen ... 265

5.3.2.2 Grundsätzliche prozessuale Vorgehensweise bei der Bestimmung von Richtwerten für komplexe Leistungen 266

5.3.2.3 Ableitung von Richtwerten mit Hilfe der Fuzzy-Mathematik 269

5.3.2.3.1 Einsatz der Fuzzy-Mathematik bei den Schritten 1 und 2 für die Richtwertbestimmung 269

5.3.2.3.2 Einsatz der Fuzzy-Mathematik bei der Festlegung von Intervallen für die Richtwertbestimmung (Schritt 3) 270

5.3.2.3.3 Stark vereinfachendes Beispiel für die Bestimmung von Richtwerten für einen Finanzvorstand 272

5.3.3 Kommunikations- und Wirkungsaspekte von Werturteilen (Schritt 4) 274

5.4 Zusammenfassende Gestaltungsempfehlungen für nicht-zweifelsfreie Navigationshilfen (Controlling-Instrumente) 278

6 Schlussfolgerung und kritische Würdigung 281

Literaturverzeichnis 285

http://www.springer.com/978-3-658-16024-1

Leistungscontrolling für komplexe Leistungen

Gegg, S.F.

2017, XXVII, 275 S. 35 Abb., Softcover
ISBN: 978-3-658-16024-1