

INHALTSVERZEICHNIS

GELEITWORT..... V

VORWORT VII

INHALTSVERZEICHNIS..... IX

ABBILDUNGSVERZEICHNIS..... XV

ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS XIX

EINFÜHRUNG 1

- (1) Grundlegende Charakteristika von Professional Service Firms 5
- (2) Hintergrund der Problemstellung, Forschungsdefizite und Zielsetzung der Arbeit 11
- (3) Wissenschaftsverständnis und Forschungsmethodik 17
- (4) Gang der Untersuchung 19

TEIL I: AUF DEM WEG ZU EINEM STRATEGISCHEN PERFORMANCEVERSTÄNDNIS FÜR PSF 23

I.1 Annäherung an ein Performanceverständnis in Professional Service Firms 25

I.1.1 Performance als Erkenntnisobjekt 25

(1)	Grundlegende Charakteristika des Performancebegriffs.....	26
(2)	Performance in Professional Service Firms	28
I.1.2	Performance-Management.....	37
(1)	Rahmenbedingungen für das Performance-Management in Professional Service Firms.....	39
(2)	Bezugsrahmen für das Performance-Management in Professional Service Firms.....	50
I.1.3	Performance-Measurement.....	54
(1)	Performance-Indikatoren	55
(2)	Performance-Measurement als System.....	61
I.2	Ziele von Professional Service Firms	65
I.2.1	Shareholder-Ansatz.....	67
(1)	Grundidee des Shareholder-Ansatzes	67
(2)	Shareholder-Value in Professional Service Firms	71
	Exkurs: Praxis- und Geschäftswert von Professional Service Firms aus steuerlicher Perspektive.....	74
I.2.2	Stakeholder-Ansatz.....	77
(1)	Grundidee des Stakeholder-Ansatzes.....	78
(2)	Stakeholderanalyse in Professional Service Firms	80
I.2.3	Die Wertorientierung als gemeinsamer Nenner	86

(1) Hintergrund des wertorientierten Managements	87
(2) Wertorientierung in Professional Service Firms	89
I.3 Strategische Aspekte eines Performance-Managements in Professional Service Firms	91
I.3.1 Die Ressourcen von Professional Service Firms als Determinanten der Performance	92
(1) Wissen	95
(2) Beziehungskompetenz	100
(3) Reputation	105
I.3.2 Die Rolle des Intellectual Capitals für die Performance von Professional Service Firms	112
(1) Intellectual Capital im Rahmen der Unternehmensbewertung	115
(2) Human Capital	117
(3) Organizational Capital	121
(4) Relational Capital	124
TEIL II: PERFORMANCE-MANAGEMENT ALS INSTRUMENT DER FÜHRUNG VON PSF	131
II.1 Struktur eines Performance-Management-Systems für Professional Service Firms	132
II.1.1 Konzepte des Performance-Managements	133
(1) Anforderungen an Performance-Management-Systeme in Professional Service Firms	133

	(2) Integrierte Verfahren und ihre Eignung für Professional Service Firms	140
II.1.2	Rahmenkonzept für ein Performance-Management in Professional Service Firms.....	160
	(1) Struktur des Rahmenkonzepts.....	161
	(2) Teilziele von Professional Service Firms als Grundlage der Dimensionen	163
	(3) Dimensionen des Rahmenkonzepts	166
II.2	Methodologie und Forschungsdesign der empirischen Untersuchung.....	169
II.2.1	Wissenschaftstheoretische und methodologische Einordnung	170
	(1) Qualitative empirische Sozialforschung als wissenschaftstheoretischer Hintergrund der Erhebung.....	171
	(2) Basisdesign und Struktur des Forschungsprozesses.....	175
	(3) Ergänzung der Ergebnisse durch Triangulation.....	178
II.2.2	Methoden und Vorgehen bei der empirischen Hauptuntersuchung	180
	(1) Experteninterviews als primäre Erhebungsmethode	180
	(2) Bestimmung der Untersuchungsobjekte und -subjekte.....	183
	(3) Prozess der Untersuchungsdurchführung.....	188
	(4) Auswertung der erhobenen Daten.....	190

II.2.3	Kritische Reflexion des Vorgehens und der Ergebnisse.....	192
II.3	Dimensionen der Performance in Professional Service Firms	197
II.3.1	Finanzdimension.....	198
(1)	Leverage	200
(2)	Produktivität	203
(3)	Marge.....	206
II.3.2	Klientendimension.....	207
(1)	Wert der Leistung aus Sicht der Klienten	209
(2)	Zufriedenheit der Klienten.....	215
(3)	Loyalität der Klienten	218
II.3.3	Organisationsdimension.....	222
(1)	Vertikale Strukturen.....	225
(2)	Horizontale Strukturen.....	228
(3)	Fluide Strukturen	231
II.3.4	Professionaldimension.....	235
(1)	Mitarbeitermentalität und -kultur.....	242
(2)	Mitarbeiterkompetenzen	245
(3)	Verhalten von Führungskräften und Mitarbeitern	247
	SCHLUSSBETRACHTUNG.....	253
(1)	Rekapitulation zentraler Ergebnisse.....	253

(2) Kritische Würdigung und Ansatzpunkte für weiteren Forschungsbedarf.....	262
ANHANG	265
LITERATURVERZEICHNIS.....	269