

Inhaltsverzeichnis

Abkürzungsverzeichnis.....	XIII
Abbildungsverzeichnis	XV
1 Einleitung	1
1.1 Problemstellung	1
1.2 Zielsetzung, Vorgehensweise und Aufbau der Arbeit	3
1.2.1 Zielsetzung und Vorgehensweise	3
1.2.2 Aufbau der Arbeit	5
1.3 Begriffliche Abgrenzung.....	8
1.3.1 Wohnungswirtschaft	8
1.3.2 Wohnungsunternehmen	10
2 Change Management in Wohnungsunternehmen	15
2.1 Begriff und Ansätze des Change Managements	16
2.2 Identifikation des Wandlungsbedarfs in Wohnungsunternehmen	19
2.3 Konzepte und deren Eignung für die Durchführung der Organisationstransformation.....	24
2.3.1 Total Quality Management.....	25
2.3.2 Lean Management	26
2.3.3 Business Reengineering.....	28
2.3.4 Wertschöpfungsorientiertes Controlling.....	30
2.4 Bedeutsame Aspekte der Durchführung des Wandels	35
2.4.1 Typische Phasen einer Organisationstransformation.....	36
2.4.2 Strategien zur Implementierung einer Organisationstransformation.....	38
2.4.3 Entstehung und Überwindung von Widerständen	40
2.4.4 Bestandteile eines Change Management-Plans	42

3 Gestaltung der Wertschöpfungskette von Wohnungsunternehmen.....	45
3.1 Beschreibung einer integrierten Leistungs- und Wertkette von Wohnungsunternehmen	45
3.2 Marktorientierte Gestaltung wohnungswirtschaftlicher Leistungen.....	51
3.2.1 Bedeutsame Charakteristika der Leistung Wohnungsnutzung	52
3.2.2 Segmentierung des Mietwohnungsmarktes	60
3.2.3 Kundenzufriedenheitsanalysen zur permanenten Optimierung des Leistungsangebotes.....	67
3.2.4 Kundensegmentspezifische Gestaltung von nachfrageorientierten Leistungsbündeln zur Generierung von Wettbewerbsvorteilen	72
3.3 Wertorientierte Gestaltung bedeutsamer Potentiale von Wohnungsunternehmen	79
3.3.1 Systematisierung bedeutsamer Potentiale eines Wohnungsunternehmens.....	79
3.3.2 Steigerung der Werthaltigkeit des Wohnungsbestandes.....	82
3.3.3 Entwicklung von wettbewerbsfähigen Kompetenzen der Mitarbeiter	93
3.3.4 Steigerung der Wertschöpfung durch Kooperationen mit bedeutsamen Lieferanten.....	99
3.4 Wertorientierte Gestaltung der Prozesse in Wohnungsunternehmen	104
3.4.1 Identifikation und Systematisierung bedeutsamer Prozesse eines Wohnungsunternehmens.....	105
3.4.2 Ausrichtung der Kernprozesse auf Effektivität und Effizienz.....	108
3.5 Festlegung eines auf Wertschöpfung ausgerichteten Leistungsprogramms	115
4 Wahrnehmung der Informationsfunktion durch Schaffung einer führungsorientierten Wissensbasis	121
4.1 Bedeutsame Aspekte der Informationsfunktion des Controllings	122
4.2 Aufbau und Pflege eines führungsorientierten Berichtswesens.....	125
4.2.1 Gestaltungsdeterminanten von Berichten	126
4.2.2 Berichte eines führungsorientierten Berichtswesens in Wohnungsunternehmen	132
4.2.3 Bedeutsame Inhalte eines Geschäftsberichtes von Wohnungsunternehmen	138
4.3 Entwicklung eines unternehmensspezifischen Controlling-Informationssystems....	144
4.4 Aufbau eines technischen Bestandsinformationssystems	152

5	Unterstützung der Abstimmungsfunktion durch den Aufbau eines integrierten Planungs-, Entscheidungs- und Kontrollsystems	159
5.1	Darstellung der Abstimmungsfunktion des Controllings.....	160
5.2	Managementzyklus als Bezugsrahmen für Planungs-, Entscheidungs- und Kontrollsysteme	162
5.3	Planungsfelder von Wohnungsunternehmen	166
5.3.1	Besonderheiten der Planung und Kontrolle von Betriebskosten	170
5.3.2	Besonderheiten der Planung und Kontrolle von Instandhaltungs- und Modernisierungsmaßnahmen.....	172
5.4	Entwicklung eines integrierten Planungs-, Entscheidungs- und Kontrollsystems....	174
5.4.1	Bedeutsame Gestaltungsdeterminanten des Planungssystems	175
5.4.2	Planung auf der Grundlage von Daten des externen Rechnungswesens	176
5.4.3	Grundstruktur des integrierten Planungssystems.....	179
5.4.3.1	Ausgestaltung der Planung.....	182
5.4.3.2	Einsatz der Budgetierung zur Durchsetzung der Planung.....	188
5.4.3.3	Ausgestaltung der Kontrolle.....	190
5.4.3.4	Weitere Gestaltungsaspekte des Planungs-, Entscheidungs- und Kontrollsystems	198
5.4.4	Bedeutsame Veränderungen im Fall einer Einführung der International Accounting Standards.....	201
6	Umsetzung der Lokomotionsfunktion mithilfe einer Balanced Scorecard	205
6.1	Aufbau und Konzept der Balanced Scorecard	206
6.2	Einsatz der Balanced Scorecard zur wertorientierten Ausrichtung von Wohnungsunternehmen	213
6.3	Sicherung der Wertschöpfung durch ein Balanced Scorecard-gestütztes Risikomanagement.....	221
7	Resümee und Ausblick	233
	Literaturverzeichnis.....	241