

Management-Consulting

Organisationsstrukturen am Beispiel einer interaktiven Dienstleistung

TECHNISCHE HOCHSCHULE DARMSTADT	
Fachbereich 1	
<u>Gesamtbibliothek</u>	
<u>Betriebswirtschaftslehre</u>	
Inv.-Nr. 411:	39.870
Anstell.-Nr.:	A 12/1546
Soz.-gebiete:	6.4
	9.9.4

INHALTSVERZEICHNIS

Vorwort	v
Inhaltsübersicht	vi
Kapitel 1: Einleitung	1
1.1 Problemstellung	1
1.1.1 Bedeutung des Management-Consultings im Allgemeinen	1
1.1.2 Bedeutung des Management-Consultings für den Betriebswirtschaftler	2
1.1.3 Zurückgebliebene Theorie zum Management-Consulting	3
1.1.4 Organisationsstruktur von Management-Consulting Unternehmen	4
1.2 Forschungsobjekt	5
1.3 Zielsetzung	6
1.4 Vorgehen	7
1.5 Wissenschaftstheoretische Einordnung	8
Kapitel 2: Organisation	11
2.1 Ueberblick	11
2.2 Organisationsbegriffe	12
2.2.1 Institutioneller Organisationsbegriff	14
2.2.2 Instrumenteller Organisationsbegriff	15
2.2.3 Funktioneller Organisationsbegriff	15
2.3 Organisationsstruktur	17
2.3.1 Einleitung	17
2.3.1.1 Koordinationsinstrumente	17
2.3.1.2 Formale und informale Organisation	18
2.3.2 Institutionelle Aspekte der Organisationsstruktur	22
2.3.3 Funktionelle Aspekte der Organisationsstruktur	27
2.3.4 Instrumentelle Aspekte der Organisationsstruktur	27
2.3.5 Integration	30
2.4 Zusammenfassung und Folgerungen	31
Kapitel 3: Dienstleistung	33
3.1 Ueberblick	33
3.2 Begriff und Literaturüberblick	35
3.2.1 Volkswirtschaftliche und statistische Grundlagen	35
3.2.2 Betriebswirtschaftliche Grundlagen	37
3.2.3 Neuere Ansätze zu einer Dienstleistungsbetriebswirtschaftslehre	41

3.2.3.1	Uebertragbarkeit der Erkenntnisse der traditionellen BWL	41
3.2.3.2	Ansatz von Berekoven	44
3.2.3.3	Interaktions-Ansatz	47
3.2.3.4	Professional Services: Ein spezifischer Typ von Dienstleistungen	50
3.3	Institutionelle Aspekte der Dienstleistung	54
3.3.1	Einleitung	54
3.3.2	Angebotsseite	55
3.3.3	Nachfrageseite	58
3.3.4	Dienstleistungssystem i.e.S.	61
3.3.5	Zusammenhang mit den funktionellen Aspekten	62
3.4	Funktionelle Aspekte der Dienstleistung	63
3.4.1	Einleitung	63
3.4.2	Fremdbestimmung und funktionelle Interdependenzen	64
3.4.2.1	Funktionelle Abhängigkeiten	64
3.4.2.2	Temporale Abhängigkeit	65
3.4.2.3	Lokale Abhängigkeit	66
3.4.3	Dienstleistungsprozess	67
3.5	Instrumentelle Aspekte der Dienstleistung	70
3.5.1	Einleitung	70
3.5.2	Führungsinstrumente in der Dienstleistungsorganisation	70
3.5.2.1	Führungsinstrumente	70
3.5.2.2	Anforderungen an das Führungsinstrumentarium	71
3.5.2.3	Angemessenheit der Führungsinstrumente	74
3.5.3	Betriebsmittel in der Dienstleistungsorganisation	75
3.6	Integration der verschiedenen Aspekte	76
3.6.1	Interdependenzen	77
3.6.2	Gesamtführung	79
3.7	Zusammenfassung und Folgerungen	83

Kapitel 4: Management-Consulting 85

4.1	Ueberblick	85
4.2	Entwicklung und Literaturüberblick	86
4.2.1	Historische Entwicklung des Management-Consultings	86
4.2.2	Literatur zum Management-Consulting	88
4.2.3	Beratungsbegriffe	89
4.2.3.1	Allgemeiner Beratungsbegriff	90
4.2.3.2	Häufigste Beratungsbegriffe	92
4.3	Unsere Begriffsverwendung	96
4.3.1	Allgemeiner Beratungsbegriff	96
4.3.1.1	Beratung als Verhaltensbeeinflussung	96
4.3.1.2	Beratung als Problemlösungsbeitrag	97
4.3.1.3	Beratung als Dienstleistung	99
4.3.1.4	Unser Beratungsbegriff	100

4.3.2	Objekte der Beratung	100
4.3.2.1	Institutioneller Objektbereich	100
4.3.2.2	Funktioneller Objektbereich	101
4.3.2.3	Objektmatrix der Beratung	101
4.3.3	Management-Consulting	102
4.3.3.1	Management	104
4.3.3.2	Management-Consulting	111
4.4	Zusammenfassung und Folgerungen	115
Kapitel 5: Die einzelnen Aspekte des Management-Consultings		117
5.1	Ueberblick	117
5.2	Institutionelle Aspekte des Management-Consultings	118
5.2.1	Einleitung	118
5.2.2	Mitgliedschaft in den Systemen des Management-Consultings	120
5.2.2.1	Allgemeines	120
5.2.2.2	Mitgliedschaft im Beratersystem	122
5.2.2.3	Mitgliedschaft im Klientensystem	122
5.2.2.4	Mitgliedschaft im Beratungssystem i.w.S.	123
5.2.2.5	Mitgliedschaft im Beratungssystem i.e.S.	124
5.2.3	Berater	124
5.2.3.1	Allgemeines	124
5.2.3.2	Motivation und Berufseinstellung der Berater	127
5.2.3.3	Qualifikation des Beraters	129
5.2.4	Team im Management-Consulting	138
5.2.4.1	Allgemeines	138
5.2.4.2	Grundlagen	140
5.2.4.3	Teameinsatz im Management-Consulting	144
5.3	Funktionelle Aspekte des Management-Consultings	150
5.3.1	Einleitung	150
5.3.2	Geplanter Wandel: Rahmen des Management-Consultings	151
5.3.2.1	Allgemeines	151
5.3.2.2	Entwicklung von Organisationen	151
5.3.2.3	Drei-Phasen-Modell des geplanten Wandels	154
5.3.2.4	Management des Wandels	167
5.3.3	Einsatz des Management-Consultings im geplanten Wandel	180
5.3.3.1	Allgemeines	180
5.3.3.2	Beraterrollen	182
5.3.3.3	Beratungsstil	186
5.3.3.4	Beratungsstrategie	189
5.4	Instrumentelle Aspekte des Management-Consultings	191
5.4.1	Einleitung	191
5.4.2	Rahmenbedingungen	194
5.4.3	Führungsinstrumentarium im Management-Consulting	197
5.4.3.1	Ueberblick	197

5.4.3.2	Techniken zur Gestaltung des ökonomischen Verhaltens	198
5.4.3.3	Instrumente mit Produktqualität	200
5.4.3.4	Weitere Instrumente	203
5.4.3.5	Angemessenheit der Führungsinstrumente	205
5.5	Zusammenfassung und Folgerungen	207

Kapitel 6: Aufbauorganisation im Management-Consulting . . . 209

6.1	Ueberblick	209
6.2	Grundmodell	210
6.2.1	Einleitung	210
6.2.2	Die fünf Teile	210
6.2.2.1	Operativer Kern	210
6.2.2.2	Strategische Spitze	211
6.2.2.3	Mittlere Linie	214
6.2.2.4	Technostruktur	215
6.2.2.5	Unterstützungseinheiten	215
6.2.3	Das Projekt	215
6.2.3.1	Rahmenbedingungen	215
6.2.3.2	Aufbau	216
6.2.3.3	Projektaufbau im Grundmodell	219
6.2.4	Integration	219
6.2.4.1	Gesamtmodell	219
6.2.4.2	Koordination im Gesamtmodell	220
6.2.4.3	Einordnung im Pentagon	224
6.2.4.4	Beurteilung	226
6.3	Entwicklung des Grundmodells	228
6.3.1	Einleitung	228
6.3.2	Entwicklungsmöglichkeiten in den einzelnen Teilen	229
6.3.2.1	Operativer Kern	229
6.3.2.2	Strategische Spitze	232
6.3.2.3	Mittlere Linie	233
6.3.2.4	Technostruktur	234
6.3.2.5	Unterstützungseinheiten	235
6.3.2.6	Projektaufbau	235
6.3.3	Koordination in einer differenzierten Struktur	236
6.3.3.1	Koordination durch Hierarchie	236
6.3.3.2	Koordination durch Regeln und Programme	237
6.3.3.3	Koordination durch Planung	237
6.3.3.4	Koordination durch Selbstabstimmung	238
6.3.3.5	Koordination durch Professionalisierung	238
6.3.3.6	Koordination durch Kultur	239
6.3.4	Beurteilung	241
6.4	Zusammenfassung und Folgerungen	242

Kapitel 7: Schlussbetrachtungen 244

Literaturverzeichnis 246