Inhaltsverzeichnis

Teil 1 Trends und Thesen zum Sozialmanagement

Thomas von Mitschke und Susanne Böhlich
Modernes Management in Non-Profit-Organisationen 3

Rupert Graf Strachwitz
Aktuelle Strukturfragen von Not-for-Profit-Organisationen 19

Hans Dietrich Engelhardt
Organisationsmanagement 42

Pedro Graf
Soziale Organisationen als soziale Systeme 74

Dieter Witt
Organisationskultur sozialer Dienstleister 92

Matthias von Saldern
Zukunftsplanung in komplexen Strategien 111

Teil 2 Managementkonzepte

Robert Purtschert
Das Freiburger Management-Modell für Non-Profit-Organisationen 135

Konrad Daumenlang und Wolfgang Palm
Qualitätsmanagement 152

Rolf Neubarth
Qualitätsmanagement in sozialen Dienstleistungsorganisationen Das Europäische Modell für umfassendes Qualitätsmanagement (E. F. Q. M.) 176

Matthias Schulze-Böing
Sozialmanagement in der Kommune 205

Wolfgang Obermair und Rolf Neubarth
Erfolgsfaktoren und Fehlerquellen in Veränderungsprozessen . . . 222

Reinhilde Beck und Gotthart Schwarz
Konfliktmanagement 231

P. Markus Erhart
Unternehmensleitbilder 256

Ludwig Steinherr
Strategische Optionen 280

Bero von Fraunberg
Mit dem Kommunikationsmanagement zu Identität und Image 295

Klaus Boffo
Öffentlichkeitsarbeit 313

Rolf Neubarth
Führung durch Zielvereinbarung 329

Michael Weber
Personalentwicklung 358

Peter Schwarz
Ehrenamt und Hauptamt 379

Friedel Schreyögg
Förderung weiblicher Führungskräfte 394

Konrad Daumenlang und Winfried Zinn
Mitarbeiterzufriedenheit 409

Bruno F. Ristok
Finanzierung 427

Werner Heister und Andreas Heidbüchl
Fundraising: Die richtigen Dinge richtig tun 434

Alfred Blazek
Controlling 456

Richard Markl, Hans-Robert Walbröl und Wolfgang Zimmermann
Rechnungslegung von gemeinnützigen Organisationen 477

Claudia Lehnerer und Stefan Löwenhaupt
Benchmarking 501

Werner Heister
Effektives und effizientes Informationsmanagement in sozialen Organisationen oder: Immer weniger Ärger mit der EDV 527

Burkhard von Velsen-Zerweck
Vorschlags- und Beschwerdemanagement in Sozialverbänden 550

Stephanie Rüth
Kundenzufriedenheit 575

Teil 3 Praxisberichte (Anwendung von Managementmethoden und Instrumenten)

Albert Hauser und Wolfgang Obermair
Das Münchener Modell 599

Franz-Josef Färber und Volker Holländer
Einführung eines Controlling-Systems in einem Wohlfahrtsverband. Ein Praxisbericht 610

Wolfgang Vogt
Total Quality-Management: Erfahrungen mit dem EFQM-Modell in der Laboratoriumsmedizin 650

Jürgen Voß
Kaskadentrainings zur Einführung von Führung durch Zielvereinbarung: Ein Gewinn bringender Weg zur Qualifikation von Führungskräften 670

Teil 4 Blick über die Grenzen

Ulrich Hanfland
Management von NPO in den Niederlanden und in Dänemark 689

Helle Becker und Dietrich Rometsch
EU-Fördermittel für die Sozialwirtschaft 705

Serviceteil

Gernot Seufert und Hannes Emberger

Autorenprofile 745

Adressen im NPO-Bereich 755

Bücher zum Thema Verbände und soziale Organisationen 769

Glossar 779

Checklisten 797

Musterverträge 799

Stichwortverzeichnis 803