

Inhaltsverzeichnis

I. Notwendigkeit und Bedeutung des Controlling	7
II. Besonderheiten des Controlling in Organisationen des Humandienstleistungssektors	15
III. Leistungserbringungsziele (Outputdaten) und Leistungswirkungsziele (Outcomedaten)	22
IV. Verfahrensweisen und Probleme der Operationalisierung von qualitativen Zielsystemen ..	28
V. Fazit	32