

Hubert K. Rampersad

Die Total Performance Scorecard

*Mitarbeitermotivation
und Unternehmensstrategie
in Einklang bringen*

Deutsch von Carsten Roth

Mit Vorworten von

Dorothy A. Leonard,
The William J. Abernathy Professor of Business Administration,
Harvard Business School, Boston

Professor Doktor Christian Schuchardt,
Professor für BWL und Internationales Management
an der School of International Business der Hochschule Bremen
und Präsident des Verbandes Deutscher Wirtschaftsingenieure e.V.



**WILEY-
VCH**

WILEY-VCH Verlag GmbH & Co. KGaA

Inhaltsverzeichnis

Vorwort *u*

Einleitung *ig*

Kapitel 1
Einführung in das Thema 23

Teil I
Die Grundlagen der Total Performance Scorecard 2*g*

Kapitel 2
Die Total Performance Scorecard 31

Das TPS-Konzept 31

Der TPS-Zyklus 58

Kapitel 3
Die Formulierung der Balanced Scorecard 65

Das Formulieren der Personal Balanced Scorecard 67

Das Formulieren der Organizational Balanced Scorecard *gt*

Kapitel 4
Kommunizieren und Verbinden der Balanced Scorecard 135

Kommunizieren der Balanced Scorecard 135

Verbinden der Balanced Scorecard 138

Kapitel 5

Verbessern 147

Prozessauswahl und Definition 14g

Prozessbewertung und Standardisierung 16g

Prozessverbesserung 180

Persönliche Verbesserung 187

Kapitel 6

Entwickeln ig5

Ergebnisplanung 200

Coaching 211

Die Beurteilung 212

Arbeitsplatzorientierte Kompetenzentwicklung 216

Kapitel 7

Lernen 221

Die Überprüfung 221

Lernen 223

Teil 2

Organisatorische Anforderungen 243

Kapitel 8

Teamwork 245

Die Zusammenstellung des Teams und die Rollenverteilung 246

Die Entwicklung im Team 250

Zwischenmenschliche Kommunikation 257

Das Coachen von Teammitgliedern 280

Führungsstile 286

Effektiv Konferenzen leiten 2g6

Die Bewertung des Teams 303

Kapitel 9

Die Organisation der stetigen Verbesserung 305

Das Verbesserungsteam 308

Verbesserungszirkel 311

Kapitel 10

Veränderungsmanagement 325

Kapitel 11

Unternehmenskultur 337

Epilog 351

Literaturhinweise 353

Über den Autor 357

Anhang

Anhang A: Bewertungsformulare für Business Jet 363

Anhang B: 360°-Feedback für Business Jet 375

Anhang C: Schnellübersichten zur Total Performance Scorecard 381

Register 38g