

## GELEITWORT

Nach langen Jahren des Wachstums sehen sich Professional Service Firms in letzter Zeit neuen Herausforderungen gegenübergestellt. Der wachsende Wettbewerbsdruck, die steigenden Qualitäts- und Erfolgserwartungen ihrer Klienten sowie der Wettbewerb um die besten Mitarbeiter steigern die Notwendigkeit eines performanceorientierten Managements.

Professional Service Firms sind Unternehmen, welche wissensintensive Dienstleistungen für andere Unternehmen erbringen. Ihre Leistungen lassen sich als individuell, integrativ und mit einer hohen Unsicherheit behaftet charakterisieren. Hieraus ergibt sich, dass die Annahmen und Methoden des klassischen strategischen Managements nur eingeschränkt gelten. Dies gilt gleichsam für das Thema Performance und begründet somit die Notwendigkeit einer fundierten wissenschaftlichen Betrachtung.

Angesichts der skizzierten Entwicklung erscheint es erstaunlich, dass sich bisher nur eine geringe Anzahl an Veröffentlichungen fundiert mit dem Thema Performance in Professional Service Firms beschäftigt hat. Somit ergeben sich für diese Arbeit zwei zentrale Aufgabenstellungen: Zum einen soll geklärt werden, was unter dem Begriff Performance im Kontext von Professional Service Firms zu verstehen ist und welche Rolle die Performance im Rahmen des strategischen Managements spielt. Zum anderen sollen die Determinanten der Performance identifiziert und in ein entsprechendes Managementsystem integriert werden, um sie für das Management handhabbar zu machen.

Performance stellt insbesondere im Kontext von Professional Service Firms ein komplexes Phänomen dar. Dem Autor gelingt es jedoch sowohl ein geeignetes branchenspezifisches Performanceverständnis zu entwickeln als auch Ansatzpunkte aufzuzeigen, wie auf die Performance gezielt Einfluss genommen werden kann. Insofern leistet der Autor einen wichtigen Beitrag zur Fundierung der branchenspezifischen Theorie und bietet im gleichen Zuge wertvolle Implikationen für die Praxis.

Prof. Dr. Max J. Ringlstetter



## VORWORT

Eine Dissertation zu erstellen erfordert nicht nur den Einsatz und das Durchhaltevermögen des Autors, sondern auch die Hilfe unzähliger weiterer Menschen. An dieser Stelle möchte ich denjenigen Personen danken, die mich im Laufe der letzten Jahre inhaltlich, organisatorisch und menschlich unterstützt haben – ohne sie wäre die Vollendung dieses Werkes unmöglich gewesen.

Zunächst möchte ich meinem Doktorvater Prof. Dr. Max Ringlstetter danken. Durch seine unaufdringliche Betreuung und stete Hilfsbereitschaft hat er mir maßgebliche inhaltliche Impulse gegeben und – wenn nötig – sanfte Richtungskorrekturen vorgenommen. Darüber hinaus möchte ich ihm dafür danken, dass er seine Aufgabe auch immer darin gesehen hat, seine Mitarbeiter für ein Leben nach der Universität vorzubereiten. Prof. Dr. Anton Burger danke ich sehr für die Übernahme des Korreferats. Auch er stand mir immer in jeder Hinsicht hilfsbereit zur Seite.

Walburga Mosburger danke ich sehr für ihre herzliche und in jeder Situation hilfsbereite Art. Neben ihrer organisatorischen Unterstützung war sie immer in liebevoller Art und Weise die gute Seele des Lehrstuhls.

Den Lehrstuhlmitarbeitern Benjamin Klein und Tilo Polster gilt mein Dank für ihre freundschaftliche Hilfe und die intensive Auseinandersetzung mit meinem Thema. Beide waren maßgeblich daran beteiligt, dass kleinere und größere Dummheiten verhindert wurden. Darüber hinaus danke ich Katharina Hildisch und Oliver Kohmann für die geduldige Zusammenarbeit am Rahmen der Lehrstuhl­tätigkeit. Allen weiteren Mitarbeitern gilt mein Dank für ihre Freundschaft und die vielen gemeinsamen Stunden. Schließlich danke ich Antonia Jobke für die ausdauernde Unterstützung und die Betreuung meiner Person während der Erstellung dieser Dissertation.

Für den Dank, den ich gegenüber meinen Eltern Dr. Gabriele und Dr. Bernd Schulze-Borges empfinde, lassen sich an dieser Stelle keine Worte finden – ihnen widme ich daher diese Arbeit.

Felix Schulze-Borges

