

Inhaltsverzeichnis

	Kompetenz für Technische Kaufleute 2019	6
	Vorwort zur 2. Auflage	7
	Kompetenzdimensionen / Leistungskriterien	8
Teil A	Unternehmens- und Aufbauorganisation	11
	1 Unternehmensorganisation	12
	1.1 Führungsaufgabe	13
	1.2 Ordnungsaufgabe	15
	1.3 Veränderungsmanagement	17
	Zusammenfassung	18
	Repetitionsfragen	19
	2 Organisationsgestaltung	21
	2.1 Organisationswürfel	21
	2.2 Aufgabenanalyse	25
	2.3 Schlüsselfragen zur Organisationsgestaltung	26
	Zusammenfassung	30
	Repetitionsfragen	32
	3 Aufbauorganisation	33
	3.1 Stellen bilden	33
	3.2 Stellenbeschreibung und Funktionendiagramm	37
	3.3 Sachmitteleinsatz bestimmen	39
	3.4 Verbindungswege zwischen Stellen bestimmen	40
	3.5 Leitungssystem bestimmen	40
	3.6 Organisationsformen	43
	Zusammenfassung	48
	Repetitionsfragen	49
Teil B	Prozessmanagement	51
	4 Geschäftsprozess-Management	52
	4.1 Merkmale und Elemente eines Prozesses	52
	4.2 Ziele der Prozessorganisation	54
	4.3 Magisches Dreieck: Qualität, Kosten, Zeit	56
	4.4 Geschäftsprozess-Management	57
	Zusammenfassung	60
	Repetitionsfragen	61
	5 Unternehmensmodellierung	62
	5.1 Strategie	62
	5.2 Prozesse	63
	5.3 IT-Systeme	64
	Zusammenfassung	66
	Repetitionsfragen	66
	6 Prozesse entwickeln	68
	6.1 Methodisches Vorgehen bei der Prozessentwicklung	68
	6.2 Prozesse erheben	70
	6.3 Prozesse analysieren	72
	6.4 Prozesse modellieren	74
	6.5 Prozessvarianten bewerten	78
	Zusammenfassung	78
	Repetitionsfragen	79
	7 Prozesse grafisch darstellen	80
	7.1 Prozesslandkarte	80
	7.2 Prozessablauf darstellen	81
	Zusammenfassung	86
	Repetitionsfragen	86

8	Prozesse einführen und testen	88
8.1	Prozesse einführen	88
8.2	Prozesse testen	91
	Zusammenfassung	92
	Repetitionsfragen	93
9	Prozesse führen	94
9.1	Prozesskennzahlen definieren	94
9.2	Prozessdaten analysieren	98
9.3	Wertschöpfungsanalyse	100
9.4	Rollen im Prozessmanagement	102
9.5	Reporting (Prozessberichte)	103
	Zusammenfassung	103
	Repetitionsfragen	104
10	Prozesse optimieren	106
10.1	Prozessorientierte Reorganisation	106
10.2	Kontinuierliche Verbesserung	107
	Zusammenfassung	111
	Repetitionsfragen	111
Teil C	Projektmanagement	113
11	Projekte angehen	114
11.1	Projektmerkmale	114
11.2	Projektmanagement	116
11.3	Erfolgsfaktoren für Projekte	118
	Zusammenfassung	119
	Repetitionsfragen	120
12	Vorgehensmethodik wählen	121
12.1	Basis-Phasenkonzept	121
12.2	Vorgehen in den Planungsphasen (Planungszyklus)	124
12.3	Projektmanagement-Software einsetzen	125
	Zusammenfassung	126
	Repetitionsfragen	127
13	Von der Projektidee zu den Projektzielen	129
13.1	Projektidee	129
13.2	Projektantrag	130
13.3	Projektauftrag	131
13.4	Projektfreigabe und -start	132
13.5	Projektziele definieren	133
	Zusammenfassung	140
	Repetitionsfragen	141
14	Stakeholdermanagement pflegen	143
14.1	Ziele, Grundsätze und Vorgehen	143
14.2	Projektumfeldanalyse	145
14.3	Stakeholdermanagementkonzept entwickeln	148
14.4	Massnahmen definieren und Umsetzung planen	149
14.5	Wirksamkeitskontrolle	150
14.6	Praxistipps zum Stakeholdermanagement	150
	Zusammenfassung	151
	Repetitionsfragen	151
15	Informieren und Dokumentieren	153
15.1	Ziele und Grundsätze der Projektinformation	153
15.2	Projektinformationskonzept	154
15.3	Projektdokumentation	155
	Zusammenfassung	156
	Repetitionsfragen	156

16	Projektorganisation wählen	157
16.1	Rollen und Instanzen bestimmen	157
16.2	Organisationsform bestimmen	160
	Zusammenfassung	161
	Repetitionsfragen	161
17	Projekte planen	162
17.1	Projektstrukturplan (PSP) erarbeiten	163
17.2	Arbeitspakete beschreiben	166
17.3	Ablauf- und Terminplanung	167
17.4	Ressourcenplanung	172
17.5	Kostenplanung	175
	Zusammenfassung	178
	Repetitionsfragen	179
18	Projektcontrolling durchführen	181
18.1	Ist-Situation des Projekts erheben	182
18.2	Soll-Ist-Vergleich durchführen	185
18.3	Abweichungsursachen ermitteln	189
18.4	Steuerungsmassnahmen entwerfen	189
	Zusammenfassung	190
	Repetitionsfragen	191
19	Projektrisiken und -änderungen bearbeiten	192
19.1	Risikomanagement sicherstellen	192
19.2	Änderungsmanagement durchführen	196
	Zusammenfassung	200
	Repetitionsfragen	201
20	Projektabschluss	202
20.1	Ziele und Einordnung im Phasenkonzept	202
20.2	Lösung in den produktiven Betrieb übergeben	203
20.3	Dokumentation erstellen	203
20.4	Projektorganisation aufheben	204
20.5	Erkenntnisse nutzen	205
	Zusammenfassung	206
	Repetitionsfragen	206
Teil D	Problemlösung	207
21	Probleme systematisch lösen	208
21.1	Merkmale eines Problems	208
21.2	Problemlösungsprozess	210
21.3	Vernetztes Denken	213
21.4	Problemnetzwerk erstellen	215
	Zusammenfassung	217
	Repetitionsfragen	218
22	Problemlösungsmethoden anwenden	219
22.1	Analysetechniken	219
22.2	Entscheidungstechniken	223
22.3	Kreativitätstechniken	227
	Zusammenfassung	233
	Repetitionsfragen	233
Teil E	Anhang	235
	Antworten zu den Repetitionsfragen	236
	Stichwortverzeichnis	256