

Inhaltsverzeichnis

	Vorwort	5
	Über dieses Lehrmittel	7
Teil A	Methodisch-fachliche Führung	11
	Einleitung, Lernziele und Schlüsselbegriffe	12
1	Planen	14
1.1	Strategische Planung	14
1.2	Strategische IT-Planung	16
1.3	Planung des IT-Betriebs: Prozesse und Tools	17
1.4	Planung des IT-Betriebs: Instrumente	25
	Repetitionsfragen	31
2	Entscheiden	32
2.1	Prozess der betrieblichen Entscheidung	32
2.2	Prozess der einvernehmlichen Entscheidung	33
	Repetitionsfragen	35
3	Anordnen	36
3.1	Arbeitsauftrag erteilen	36
3.2	Vorlage für Arbeitsaufträge	37
	Repetitionsfragen	39
4	Überprüfen	40
4.1	Kontrolldimensionen	40
4.2	Berichtswesen als Kontrollinstrument	40
4.3	Informationen für die IT-Organisationseinheit aufbereiten	42
	Repetitionsfragen	48
Teil B	Personalführung	49
	Einleitung, Lernziele und Schlüsselbegriffe	50
5	Neue Mitarbeiter auswählen	52
5.1	Personalwerbung	53
5.2	Personalselektion	54
5.3	Anstellungsverhandlung und Vertrag	60
5.4	Einführung und Einarbeitung	61
	Repetitionsfragen	64
6	Ziele vereinbaren	65
6.1	Management by Objectives – wozu?	65
6.2	Optimale Zielsetzung und -formulierung	65
6.3	Zielvereinbarungsgespräch	66
6.4	Qualifikationsgespräch	68
6.5	Beispiele von Zielformulierungen	69
	Repetitionsfragen	70
7	Personalentwicklung	71
7.1	Potenzial beurteilen	71
7.2	Perspektiven aufzeigen	72
7.3	Entwicklungsmassnahmen einleiten	73
7.4	Entwicklungsmassnahmen begleiten (Coaching)	74
	Repetitionsfragen	75

8	Gruppenprobleme (Störungen)	76
8.1	Konflikte (Symptome, Ursachen und Lösungen)	76
8.2	Interesselosigkeit (Symptome, Ursachen und Lösungen)	78
8.3	Unentschlossenheit (Symptome, Ursachen und Lösungen)	79
	Repetitionsfragen	81
9	Mitarbeiter motivieren	82
9.1	Motivationsfaktoren nach Maslow	82
9.2	Motivationsfaktoren nach Herzberg	84
9.3	Motivationsarbeit in der Praxis	84
	Repetitionsfragen	86
Teil C	Anhang	87
	Gesamtzusammenfassung	88
	Antworten zu den Repetitionsfragen	92
	Glossar	96
	Stichwortverzeichnis	99