

<b>Inhaltsverzeichnis</b>	<b>Seite</b>
<b>Vorwort</b>	<b>9</b>
<b>9. Personalführung</b>	<b>11</b>
9.1 Ermitteln und Bestimmen des qualitativen und quantitativen Personalbedarfs unter Berücksichtigung technischer und organisatorischer Veränderungen	11
9.1.1 Personalbedarfsermittlung	11
9.1.2 Methoden der Bedarfsermittlung	13
9.2 Auswahl und Einsatz der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen unter Berücksichtigung ihrer persönlichen Eignung und Befähigung sowie der betrieblichen Anforderungen	16
9.2.1 Auswahl der Mitarbeiter unter Anwendung entsprechender Verfahren und Instrumente	16
9.2.2 Einsatz der Mitarbeiter entsprechend ihrer Kenntnisse, Fähigkeiten und Interessen auf Basis der kundenspezifischen Anforderungen	20
9.3 Berücksichtigung der rechtlichen Rahmenbedingungen beim Einsatz von Fremdpersonal und Fremdfirmen	21
9.3.1 Rechtliche Rahmenbedingungen beim Einsatz von Fremdpersonal	21
9.3.2 Rechtliche Rahmenbedingungen beim Einsatz von Fremdfirmen	22
9.4 Erstellen von Anforderungsprofilen, Stellenplanungen sowie Funktions- und Stellenbeschreibungen	24
9.4.1 Anforderungsprofile für die Ausübung bestimmter Tätigkeiten	24
9.4.2 Bedeutung von Stellen- und Funktionsbeschreibungen und Stellenplanungen für Personaleinsatz und -entwicklung	25
9.5 Delegieren von Aufgaben und der damit verbundenen Verantwortung	27
9.5.1 Dezentralisierung der Entscheidungskompetenz	27
9.5.2 Delegation	28
9.6 Fördern der Kommunikations- und Kooperationsbereitschaft	30
9.6.1 Kommunikationsbereitschaft	30
9.6.2 Kooperationsbereitschaft	30
9.7 Anwendung von Führungsmethoden und -mitteln zur Bewältigung betrieblicher Aufgaben und zum Lösen von Problemen und Konflikten	31
9.7.1 Zielgerichtete Einflussnahme in Prozesse der Willensbildung und -durchsetzung	31
9.7.2 Konfliktmanagement	33
9.7.3 Betriebliche Besprechungen	39

9.7.4	Mitarbeitergespräche	42
9.7.5	Möglichkeiten zur Überwindung von Widerständen gegen Veränderungen	44
9.8	Beteiligung der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen am betrieblichen Verbesserungsprozess	46
9.8.1	Kontinuierlicher Veränderungs- und Verbesserungsprozess	46
9.8.2	Bewertung von Verbesserungsvorschlägen	47
9.9	Mitwirken in Arbeits- und Projektgruppen	49
9.9.1	Wirksamkeit von Arbeits- und Projektgruppen	49
9.9.2	Moderieren von Arbeits- und Projektgruppen	51
9.9.3	Steuern von Arbeits- und Projektgruppen	52
10.	<b>Personalentwicklung</b>	53
10.1	Festlegen der Ziele für eine kontinuierliche und innovationsorientierte Personalentwicklung sowie der Kategorien für den Qualifizierungserfolg	55
10.1.1	Personalentwicklungsbedarf	58
10.1.2	Kategorien für den Qualifizierungserfolg	59
10.2	Durchführen von Potenzialeinschätzungen nach vorgegebenen Kriterien und unter Anwendung entsprechender Instrumente und Methoden	65
10.2.1	Bedeutung von Potenzialeinschätzungen für die Entwicklungswege von Mitarbeitern und die Weiterentwicklung von Unternehmen	65
10.2.2	Kriterien der Potenzialeinschätzung	67
10.2.3	Potenzialeinschätzungen	70
10.3	Veranlassen von Maßnahmen der Personalentwicklung zur Qualifizierung und zielgerichteten Motivierung unter Berücksichtigung des betrieblichen Bedarfs und der Mitarbeiterinteressen	81
10.3.1	Maßnahmen	81
10.3.2	Umsetzung der Maßnahmen	85
10.4	Beraten, Fördern und Unterstützen von Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen hinsichtlich ihrer beruflichen Entwicklung	88
10.4.1	Beratung	88
10.4.2	Förderung und Unterstützung	91
11.	<b>Qualitätsmanagement</b>	95
11.1	Berücksichtigen des Einflusses des Qualitätsmanagementsystems auf das Unternehmen	97
11.1.1	Bedeutung, Funktion und Aufgaben von Qualitätsmanagementsystemen	97

11.1.2 Elemente des Qualitätsmanagements und der einsetzbaren statistischen Methoden	103
11.2 Fördern des Qualitätsbewusstseins der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen	118
11.2.1 Sensibilisierung der Mitarbeiter	118
11.2.2 Maßnahmen zur Qualitätsverbesserung	119
11.3 Anwenden von Methoden zur Sicherung und Verbesserung der Qualität	121
11.3.1 Vorteile, Notwendigkeiten und Grenzen der Statistik als spezifische Methode für Anwendungsbereiche im Qualitätsmanagement	121
11.3.2 Statistische Methoden	122
11.3.3 Ausgewählte Werkzeuge und Methoden des Qualitätsmanagements	123
11.4 Kontinuierliches Umsetzen der Qualitätsziele	124
11.4.1 Qualitätsmanagementziele als Vorgaben und Maßnahmen zur Qualitätsverbesserung	124
11.4.2 Planung von qualitätsbezogener Datenerhebung und –verarbeitung	124
11.4.3 Grundbegriffe und Abläufe der Qualitätslenkung	125
11.4.4 Sichern der Qualitätsmanagementziele durch Qualifizierung der Mitarbeiter	126
Quellenverzeichnis / Literaturverzeichnis	127
Stichwortverzeichnis	129