

Inhaltsverzeichnis

1 Betriebliche Planungsprozesse.....	11
1.1 Betriebliches Zielsystem.....	11
1.2 Zielsystem und Planungsprozess.....	18
1.3 Strategische und operative Planung	19
1.4 Betriebsstatistik und Planungsrechnung	28
1.5 Entscheidungsprozesse bei der Planung	30
2 Organisations- u. Personalentwicklung	31
2.1 Notwendigkeit der Entwicklung	31
2.2 Organisationsentwicklung (OE).....	32
2.2.1 Ziele der Organisationsentwicklung.....	32
2.2.2 Konzept der Organisationsentwicklung.....	33
2.2.3 Lernende Organisation	36
2.3 Personalentwicklung (PE)	37
2.3.1 Ziele der Personalentwicklung.....	37
2.3.2 Verantwortlichkeit der Personalentwicklung	37
2.3.3 Instrumente der Personalentwicklung.....	38
2.3.4 Einsatzfelder der Personalentwicklung.....	40
2.3.5 Umsetzung der Personalentwicklung	40
3 Wissensmanagement und IT	45
3.1 Wissensmanagement	45
3.2 Informationstechnologie (IT).....	51
3.2.1 Ziele und Einsatzmöglichkeiten der IT	51
3.2.2 Quellen.....	51

4	Managementtechniken	53
4.1	Zeit- und Selbstmanagement.....	53
4.2	Kreativitäts- u. Entscheidungstechniken	59
4.2.1	Problemdiagnosetechniken	59
4.2.2	Kreativitätstechniken	61
4.2.3	Entscheidungstechniken	67
4.3	Projektmanagement	69
4.3.1	Projektorganisation	71
4.3.2	Projektplanung.....	74
4.3.3	Projektsteuerung	75
4.3.4	Projektdokumentation	75
4.4	Gesprächs- und Kooperationstechniken	76
4.4.1	Grundlagen der Kommunikation	76
4.4.2	Vortrag und Präsentation	79
4.4.3	Moderation.....	79
4.4.4	Konfliktmanagement.....	79
4.4.5	Mediation	79
4.4.6	Interviewtechnik und Bewerbungsgespräch.....	80
4.4.7	Mitarbeitergespräche	83
4.4.8	Verkaufsgespräche	84
	Anhang A: Fragen/Aufgaben zur Prüfungssimulation	85
	Anhang B: Lösungen zu den Aufgaben	91
	Anhang C: Tipps zur Prüfung	97
	Stichwortverzeichnis.....	99