

# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Betriebliche Planungsprozesse.....</b>	<b>11</b>
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
<b>2</b>	<b>Organisations- u. Personalentwicklung .....</b>	<b>31</b>
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
<b>3</b>	<b>Wissensmanagement und IT .....</b>	<b>45</b>
3.1	Wissensmanagement.....	45
3.2	Informationstechnologie (IT).....	51
3.2.1	Ziele und Einsatzmöglichkeiten der IT .....	51
3.2.2	Quellen.....	51

<b>4 Managementtechniken .....</b>	<b>53</b>
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
<b>Anhang A: Fragen/Aufgaben zur Prüfungssimulation .....</b>	<b>85</b>
<b>Anhang B: Lösungen zu den Aufgaben.....</b>	<b>91</b>
<b>Anhang C: Tipps zur Prüfung .....</b>	<b>97</b>
<b>Stichwortverzeichnis.....</b>	<b>99</b>