

Inhaltsverzeichnis

Zur Reihe «Höheres Wirtschaftsdiplom VSK» HWD
Vorwort 3. Auflage

5
6

Teil A	Grundlagen Prozessmanagement	7
1	Geschäftsprozess-Management	8
1.1	Merkmale und Elemente eines Prozesses	8
1.2	Ziele der Prozessorganisation	10
1.3	Magisches Dreieck: Zeit, Kosten, Qualität	12
1.4	Geschäftsprozess-Management	14
	Zusammenfassung	16
	Repetitionsfragen	17
2	Unternehmensmodellierung	18
2.1	Strategie	18
2.2	Prozesse	19
2.3	Prozessmodell	21
2.4	Informationssystem (IT)	21
	Zusammenfassung	25
	Repetitionsfragen	25
3	Prozesse entwickeln	26
3.1	Methodisches Vorgehen bei der Prozessentwicklung	26
3.2	Ziele und Vorgehen bei der Ist-Modellierung	27
3.3	Modellierungsvorgaben	28
3.4	Prozesse erheben	31
3.5	Prozesse analysieren	32
3.6	Ziele und Vorgehen bei der Soll-Modellierung	34
3.7	Prozesse modellieren	35
3.8	Prozessvarianten bewerten	39
	Zusammenfassung	40
	Repetitionsfragen	41
4	Prozesse grafisch darstellen	42
4.1	Prozesslandkarte	42
4.2	Kontextdiagramm	43
4.3	Prozesshierarchiediagramm	44
4.4	Prozessablauf darstellen	45
	Zusammenfassung	53
	Repetitionsfragen	53
5	Prozessoptimierung im Unternehmen	55
5.1	Ansätze der prozessorientierten Reorganisation	55
5.2	Kaizen / kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP)	57
5.3	Lean Management	58
5.4	Total Cycle Time (TCT-Methode)	59
5.5	Six Sigma	60
5.6	Kritische Erfolgsfaktoren bei Prozessoptimierungen	62
	Zusammenfassung	65
	Repetitionsfragen	65
6	Prozesse analysieren und optimieren	67
6.1	Methodisches Vorgehen bestimmen	67
6.2	Prozessdatenerhebung und -analyse	70
6.3	Analyse der Prozessleistung	73
6.4	Prozessschritte optimieren	78
6.5	Optimierungsmassnahmen beurteilen	78
6.6	Optimierungsmassnahmen umsetzen	80
	Zusammenfassung	81
	Repetitionsfragen	82

Teil B	Grundlagen Change Management	83
7	Veränderungen erkennen	84
7.1	Ursachen für Veränderungen	84
7.2	Veränderungsdimensionen im Unternehmen	88
7.3	Ebenen der Veränderung	91
	Zusammenfassung	92
	Repetitionsfragen	93
8	Veränderungen beurteilen	94
8.1	Voraussetzungen für Veränderungen	94
8.2	Veränderungsbedarf	95
8.3	Veränderungsbereitschaft	97
8.4	Veränderungsfähigkeit	99
8.5	Change Management	103
	Zusammenfassung	104
	Repetitionsfragen	105
9	Umgang mit Veränderungen	106
9.1	Emotionen und Widerstand in Veränderungen	106
9.2	Veränderungskurve	109
9.3	Vier-Zimmer-Modell der Veränderung	112
9.4	Vier-Zimmer-Modell und Veränderungskurve	114
	Zusammenfassung	115
	Repetitionsfragen	116
Teil C	Umsetzung Change Management	119
10	Veränderungsprozesse planen und steuern	120
10.1	Leading-Change-Modell nach Kotter	120
10.2	Drei-Phasen-Modell nach Lewin	125
10.3	Drei-Phasen-Modell und Leading-Change-Modell	127
10.4	Methodisches Vorgehen	128
	Zusammenfassung	132
	Repetitionsfragen	133
11	Veränderungsprozesse begleiten	135
11.1	Führungsrollen in Veränderungsprozessen	135
11.2	Durch die vier Zimmer der Veränderung führen	136
11.3	Emotionen und Widerstand konstruktiv begegnen	139
11.4	Mit der eigenen Betroffenheit umgehen	142
	Zusammenfassung	144
	Repetitionsfragen	145
12	Veränderungsvorhaben im Team umsetzen	146
12.1	Kommunikationsmassnahmen	146
12.2	Entwicklungsmassnahmen	149
12.3	Mitwirkungsmassnahmen	153
12.4	Teamentwicklungsmaßnahmen	154
12.5	Veränderungsfortschritte beurteilen	157
12.6	Veränderungsprozesse verankern	160
	Zusammenfassung	161
	Repetitionsfragen	162
Teil D	Anhang	165
	Antworten zu den Repetitionsfragen	166
	Stichwortverzeichnis	176