

Inhaltsverzeichnis	V
Abkürzungsverzeichnis.....	VIII
Abbildungsverzeichnis	IX
1 Einleitung	1
1.1 Zielsetzung des Buches	1
1.2 Aufbau des Buches	2
A Theoretischer Hintergrund	4
2 Kompetenz	4
2.1 Entwicklung des Kompetenzbegriffs	4
2.2 Definition von Kompetenz	4
2.3 Begriffliche Abgrenzung	7
2.3.1 Kompetenz zu Information, Wissen und Handeln	7
2.3.2 Kompetenz zu Qualifikation	8
2.4 Klassifikation von Kompetenzen	10
3 Kompetenzmanagement	12
3.1 Prozess des systematischen Kompetenzmanagements	12
3.2 Anlässe für ein Kompetenzmanagement	13
3.3 Nutzen und Ziele des Kompetenzmanagements	14
3.4 Einsatzmöglichkeiten im Personalmanagement	15
3.5 Kompetenzidentifikation und –modellierung	17
3.5.1 Kompetenzkatalog	18
3.5.2 Modellierungstiefe und –breite	18
3.6 Anforderungsprofil	19
3.7 Ist-Profile der Mitarbeiter	20
3.8 Kompetenzmessung	21
3.8.1 Ansätze der Kompetenzmessung	21
3.8.2 Erhebungsmethoden der Kompetenzerfassung	21
3.9 Fragebogen	23
3.9.1 Grundlagen der Befragung	23
3.9.2 Konstruktion eines Fragebogens	25
3.9.3 Art der Fragen	25
3.9.4 Antwortformat/Arten der Skalen	26
3.9.5 Anwendung der Skalen in Fragebögen	26
3.9.6 Itemauswahl	28
3.9.7 Bestandteile des Fragebogens	29
B Praktische Erprobung des Kompetenzmanagements am Beispiel der Kliniken Maria Hilf GmbH	30
4 Ausgangslage in den Kliniken Maria Hilf GmbH	30
4.1 Unternehmensbeschreibung und Vorstellung des Pilotbereiches	30

4.2	Vorgehensweise im Praxisteil.....	31
5	Erarbeitung des Konzeptes für ein Kompetenzmanagement.....	32
5.1	Kurzvorstellung des Konzeptes.....	32
5.2	Rollen und Verantwortlichkeiten im Kompetenzmanagement.....	34
5.2.1	Geschäftsführung.....	35
5.2.2	Mitarbeitervertretung.....	35
5.2.3	Geschäftsbereich Personal- und Sozialwesen	35
5.2.4	Fachvorgesetzte	36
5.2.5	Katholische Bildungsstätte für Gesundheits- und Pflegeberufe GmbH	37
5.2.6	Mitarbeiter	37
5.3	Kompetenzidentifikation und –modellierung	38
5.3.1	Entwicklung des Kompetenzmodells	38
5.3.2	Analyse von Quellen und Kompetenzidentifikationen.....	39
5.3.3	Auswahl der Kompetenzen.....	40
5.3.3.1	Sozialkompetenz	41
5.3.3.2	Methodenkompetenz	43
5.3.3.3	Fachkompetenz.....	44
5.3.3.4	Personale Kompetenz	46
5.3.4	Ergebnis und Problem der Modellierung.....	47
5.4	Datenerhebung	49
5.4.1	Auswahl der Erhebungsmethode	49
5.4.2	Konstruktion des Fragebogens	49
5.5	Anforderungsprofil.....	52
5.6	Ist-Profil	53
5.7	Soll/Ist-Abgleich	55
5.8	Mitarbeitergespräch.....	56
5.9	Vernetzung und Integration in bestehende Personalmanagementprozesse .	56
5.10	Evaluation.....	60
6	Umsetzung des Konzeptes am Beispiel des Patientenmanagements	61
6.1	Befragung.....	61
6.1.1	Vorbereitung auf die Befragung.....	61
6.1.2	Pretest und Weiterentwicklung des Fragebogens.....	62
6.1.3	Durchführung der Befragung.....	62
6.2	Auswertung	63
6.2.1	Ermittlung der Anforderungsprofile.....	63
6.2.2	Ermittlung der Ist-Profile.....	65
6.2.3	Soll/Ist-Abgleich.....	65
6.2.3.1	Patientenabrechnung	66
6.2.3.2	Patientenaufnahme	73
6.2.3.3	Patientenmanagement.....	79
6.2.3.4	Erfahrungen und Ergebnis der Auswertung.....	83

7	Erfolgsfaktoren bei der Implementierung des Kompetenzmanagements.....	85
8	Schlussbetrachtung	88
9	Anlagenverzeichnis.....	90
	Quellenverzeichnis.....	XI