

<b>Inhaltsverzeichnis .....</b>	<b>V</b>
<b>Abkürzungsverzeichnis.....</b>	<b>VIII</b>
<b>Abbildungsverzeichnis .....</b>	<b>IX</b>
<b>1 Einleitung .....</b>	<b>1</b>
1.1 Zielsetzung des Buches .....	1
1.2 Aufbau des Buches.....	2
<b>A Theoretischer Hintergrund .....</b>	<b>4</b>
<b>2 Kompetenz .....</b>	<b>4</b>
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
<b>3 Kompetenzmanagement .....</b>	<b>12</b>
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>B Praktische Erprobung des Kompetenzmanagements am Beispiel der Kliniken Maria Hilf GmbH.....</b>	<b>30</b>
<b>4 Ausgangslage in den Kliniken Maria Hilf GmbH.....</b>	<b>30</b>
4.1 Unternehmensbeschreibung und Vorstellung des Pilotbereiches .....	30

4.2	Vorgehensweise im Praxisteil.....	31
<b>5</b>	<b>Erarbeitung des Konzeptes für ein Kompetenzmanagement.....</b>	<b>32</b>
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
<b>6</b>	<b>Umsetzung des Konzeptes am Beispiel des Patientenmanagements .....</b>	<b>61</b>
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

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