

Inhaltsverzeichnis

Generelle Einleitung.....	1
Einleitung zu Abschnitt 1 „Grundlagen der Prozessorientierung“	3
0.1 Ausgangssituation.....	5
0.2 Aktuelle Strategien und Managementkonzepte.....	51
0.3 Prozessmodelleinsatz, Modellierungsmethoden und Beschreibungsmodelle.....	97
0.4 Grundbegriffe der Arbeitsorganisation.....	153
Einleitung zu Abschnitt 2 „Prozessorganisation“,.....	219
1 Prozessanforderungen.....	221
2 Prozessziele.....	271
3 Prozessgestaltung.....	311
4 Prozessdokumentation.....	379
Einleitung zu Abschnitt 3 „Prozessmanagement“	417
5 Prozessführung und Prozessplanung.....	419
6 Prozesssteuerung.....	507

7	Prozessdurchführung und -monitoring.....	587
8	Prozesscontrolling.....	677
	Einleitung zu Abschnitt 4 „Prozessverbesserung und -bewertung“	731
9	Prozessschulung und Personalentwicklung.....	733
10	Kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP).....	795
11	Prozesspotenziale.....	845
12	Prozessbewertung.....	907
13	Zusammenfassung und Ausblick	999
14	Index.....	1017