

# **Inhaltsverzeichnis**

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

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