

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	7
5 Betriebliches Management.....	11
5.1 Betriebliche Planungsprozesse	11
5.1.1 Betriebliches Zielsystem	11
5.1.2 Zielsystem und Planungsprozess.....	18
5.1.3 Strategische und operative Planung	19
5.1.4 Betriebsstatistik und Planungsrechnung	28
5.1.5 Entscheidungsprozesse bei der Planung	30
5.2 Organisations- & Personalentwicklung.....	31
5.2.1 Notwendigkeit der Entwicklung.....	31
5.2.2 Organisationsentwicklung (OE)	32
5.2.2.1 Ziele der Organisationsentwicklung.....	32
5.2.2.2 Konzept der Organisationsentwicklung.....	33
5.2.2.3 Lernende Organisation	36
5.2.3 Personalentwicklung (PE).....	37
5.2.3.1 Ziele der Personalentwicklung	37
5.2.3.2 Verantwortlichkeit der Personalentwicklung	37
5.2.3.3 Instrumente der Personalentwicklung.....	38
5.2.3.4 Einsatzfelder der Personalentwicklung	40
5.2.3.5 Umsetzung der Personalentwicklung	40
5.3 Wissensmanagement und IT.....	47
5.3.1 Wissensmanagement.....	47
5.3.2 Informationstechnologie (IT).....	53
5.3.2.1 Ziele und Einsatzmöglichkeiten der IT	53
5.3.2.2 Quellen	53

5.4 Managementtechniken.....	54
5.4.1 Zeit- und Selbstmanagement.....	54
5.4.2 Kreativitäts- und Entscheidungstechniken	60
5.4.2.1 Problemdiagnosetechniken	60
5.4.2.2 Kreativitätstechniken	66
5.4.2.3 Entscheidungstechniken.....	72
5.4.3 Projektmanagement.....	75
5.4.3.1 Projektorganisation.....	77
5.4.3.2 Projektplanung	80
5.4.3.3 Projektsteuerung.....	85
5.4.3.4 Projektdokumentation.....	85
5.4.4 Gesprächs- und Kooperationstechniken.....	86
5.4.4.1 Grundlagen der Kommunikation	86
5.4.4.2 Vortrag und Präsentation.....	90
5.4.4.3 Moderation	90
5.4.4.4 Konfliktmanagement	90
5.4.4.5 Mediation	90
5.4.4.6 Interviewtechnik und Bewerbungsgespräch.....	91
5.4.4.7 Mitarbeitergespräche.....	94
5.4.4.8 Verkaufsgespräche.....	95
5.4.4.9 Fragetechniken.....	96
 Anhang X: eXkurs Aufbauorganisation	 99
 Anhang T: Tipps zur Prüfung.....	 107
 Anhang S: Statistik der Prüfungsthemen	 109
 Anhang Σ : Formelsammlung.....	 118
 Stichwortverzeichnis/Register (R).....	 119