

Inhalt

Einleitung	1
1 Orientierung geben	3
1.1 Die Basics jedes Managementsystems	4
1.1.1 Mission	5
1.1.2 Vision	5
1.1.3 Leitbild	6
1.1.4 Qualitätspolitik	7
1.1.5 Unternehmenskultur	8
1.2 In die Routine implementieren	8
1.2.1 Vorbereitungsschritte	8
1.2.2 Entwicklung von Vision und Mission	9
1.2.3 Entwicklung des Leitbildes	10
1.2.4 Entwicklung der Qualitätspolitik	11
1.2.5 Entwicklung von Qualitätszielen	11
1.2.6 Sichern der Nachhaltigkeit	12
1.3 Toolbox	12
1.4 Literatur	14
2 Strategie entwickeln und umsetzen	15
2.1 Ausgangsbasis und Ziel klären	16
2.2 Strategieentwicklungsprozess	17
2.2.1 Kommunikation: Das A und O jeglicher Zielerreichung	20
2.2.2 Erfolgsfaktoren	21
2.3 Toolbox	22
2.4 Literatur	23

3	Aufbauorganisation	25
3.1	Arten einer Aufbauorganisation	26
3.1.1	Spartenorganisation	26
3.1.2	Einliniensystem	26
3.1.3	Stabslinienorganisation	27
3.2	Ordnung und Transparenz	27
3.3	Notwendige Instrumente	28
3.3.1	Organigramm	28
3.3.2	Beauftragtenwesen	28
3.3.3	Funktionsbeschreibung	30
3.4	In die Routine implementieren	31
3.5	Erfolgsfaktoren	32
3.6	Toolbox	33
3.7	Literatur	33
4	Prozessmanagement	35
4.1	Prozessmanagement etablieren	36
4.2	Prozessoptimierung mit dem PDCA-Zyklus	37
4.2.1	Planung (Plan)	38
4.2.2	Durchführung (Do)	39
4.2.3	Messung (Check)	40
4.2.4	Anpassen (Act)	41
4.3	Erfolgsfaktoren	41
4.4	Toolbox	42
4.5	Literatur	43
5	Kommunikation	45
5.1	Was ist Kommunikation?	46
5.2	Rolle der Führungskraft	47
5.3	Empfänger – Sender	47
5.4	Der Chef ist der Typ aus den E-Mails!	49
5.5	... das Mitarbeitergespräch	49
5.6	Erfolgsfaktoren	50
5.7	Toolbox	51
5.8	Literatur	51

6	Management von Informationen	53
6.1	Informationsflüsse	54
6.2	Information und Kommunikation	54
6.3	Informationsmanagement	55
6.3.1	Vom Erfassen bis zur Informationsversorgung	55
6.3.2	Instrumente des Informationsmanagements	56
6.4	Toolbox	59
6.5	Literatur	59
7	Kompetenz & Wissen	61
7.1	Unterscheidung Kompetenz und Wissen	62
7.2	Wissenskriterien	63
7.3	Wissen vermitteln	63
7.4	Toolbox	64
7.5	Literatur	65
8	Ressourcen	67
8.1	Effektives Ressourcenmanagement	68
8.2	Materielle und immaterielle Ressourcen	69
8.3	Arten von Ressourcen	69
8.4	Ressourcen effektiv managen	73
8.5	Toolbox	74
8.6	Literatur	74
9	Zahlen, Daten & Fakten	75
9.1	Integrierter Managementansatz	76
9.2	Arten des Controlling	77
9.2.1	Unternehmenscontrolling	77
9.2.2	Qualität - Qualitätscontrolling	77
9.2.3	Risikomanagement - Risikocontrolling	78
9.3	Verankerung des Controllings	78
9.4	Strategisches und operatives Controlling	79
9.4.1	Strategisches Controlling	79
9.4.2	Operatives Controlling	80

9.5	Controllinginstrumente	80
9.5.1	Strategische Controllinginstrumente	80
9.5.2	Operative Controllinginstrumente	83
9.5.3	Schulung und Informationsweitergabe	86
9.6	Toolbox	86
9.7	Literatur	87
10	Risiko- & Chancenmanagement	89
10.1	Medizinische Fehler	90
10.2	Was ist ein Risiko?	91
10.3	Was ist Chancenmanagement?	91
10.4	Führungsverantwortung	93
10.5	Implementierungsschritte	93
10.6	Stolpersteine	95
10.7	Informationsweitergabe	95
10.8	Toolbox	96
10.9	Literatur	97
11	Befragungen	99
11.1	Messung der Zufriedenheit	100
11.2	Zufriedenheit	100
11.3	Ziele einer Befragung	100
11.4	Durchführung von Befragungen	101
11.5	Gute Planung ist halbe Miete	102
11.6	Toolbox	103
11.7	Literatur	104
12	Benchmark & Benchmarking	105
12.1	Benchmark versus Benchmarking	106
12.2	Arten des Benchmarking	107
12.3	Voraussetzung für ein erfolgreiches Benchmarking	109
12.4	Mögliches Vorgehen im Benchmarking	110
12.5	Toolbox	112
12.6	Literatur	114

13 Externe Dienstleistung & Outsourcing	115
13.1 Outsourcing versus Beschaffung	116
13.2 Outsourcing	116
13.3 Toolbox	119
13.4 Literatur	120
14 Legal Compliance, Standards, Leitlinien & Richtlinien	121
14.1 Was bedeutet Compliance?	122
14.2 Wozu Compliance?	122
14.3 Zuständigkeiten	122
14.4 Compliance in der Routine	124
14.5 Toolbox	125
14.6 Literatur	126
15 Lean Management	127
15.1 Der Lean-Management-Ansatz	128
15.2 Theorie versus Praxis	131
15.3 Die Lean-Schritte	133
15.4 Die Lean-Umsetzung	135
15.5 Verschwendung reduzieren	137
15.6 Die 5S-Systematik	138
15.7 Toolbox	139
15.8 Literatur	139
Die Autoren	141
Index	145