

Teil 2: Methoden

Kapitel 4: Analyse, Gestaltung und Dokumentation der hierarchiebezogenen Organisationsstruktur

- Wie Organisationseinheiten in Organigrammen abzubilden sind.
- Wie Aufgabenstrukturen zu erheben und zu dokumentieren sind, wie man Aufgaben auf Organisationseinheiten verteilt und durch Zuordnung von Funktionen präzisieren kann.
- Wie die zeitliche Auslastung von Organisationseinheiten zu prüfen und Aufgabenschwerpunkte zu erkennen sind, die im weiteren Untersuchungsgang Priorität haben könnten.
- Wie mit Hilfe von Stellenbeschreibungen Organigramme so ergänzt werden, dass die hierarchische Organisationsstruktur umfassend beschrieben ist.

Kapitel 5: Analyse, Gestaltung und Dokumentation der prozessbezogenen Organisationsstruktur

- Was wir unter Prozess-Management verstehen und welches Prozess-Management-Modell wir verwenden.
- Wie durch schrittweises Auflösen von Prozessphasen bzw. -schritten in detailliertere Dokumentationen eine hierarchische Prozessstruktur entsteht.
- Welche Bedeutung erfolgskritische Prozesse und Kernprozesse haben.
- Was wir unter einer Prozessvision verstehen, wann diese der Prozessplanung vorausgehen sollte und wie eine Analyse der Prozess-Leistungen durchzuführen ist.
- Wie bei der Prozessplanung Prozesse zu entwickeln und mit Hilfe standardisierter Methoden zu dokumentieren sind.
- Was wir unter Prozessführung verstehen, was Prozess-Führungsgrößen sind, wie wir Prozessziele entwickeln und in Form von Bearbeitungszeiten, Durchlaufzeiten, Prozesskosten und Wertschöpfungsbeiträgen die wichtigsten Leistungsstandards für Prozesse entwickeln.
- Was die primären Risiken in Prozessen sind, Fehler- und Warterisiken, wie diese zu quantifizieren und zu beeinflussen sind, und wie man systematisch nach Möglichkeiten zur Effizienzverbesserung suchen kann.

Kapitel 6: Erhebung von Zeit- und Mengendaten

- Welche Zeiterhebungstechniken wofür geeignet sind, und wie man Vorkommnisse in Geschäftsprozessen so kategorisieren kann, daß Bearbeitungs- und Durchlaufzeiten sachlich korrekt bestimmt werden.
- Wie man Zeitdaten durch Schätzen, Messungen, durch stichprobenhafte Beobachtungen von Vorkommnissen, mit Hilfe des MTM-Verfahrens und durch Selbstaufschreibungen bestimmen kann, und unter welchen Voraussetzungen mit diesen Methoden hinreichende Genauigkeiten zu erreichen sind.
- Was wir unter Mengen verstehen und welche Aspekte dabei zu unterscheiden sind.