

Teil 3: Projekt-, Produktivitäts- und Qualitäts-Management

Kapitel 7: Projekt-Management

- Wie eine Projektidee so aufzubereiten ist, dass ein genehmigungsfähiger Projektplan entsteht.
- Warum es zweckmäßig ist, zwischen den Informationsbedürfnissen von Entscheidungsträgern und Involvierten zu unterscheiden und wie das technisch zu lösen ist.
- Welche Anforderungen man an die Genehmigung von Projekten stellen sollte und welche Bedeutung Rückmeldungen für Projektfortschreibung und Projekt-Controlling haben.
- Welche Verfahren es zur quantitativen Bewertung von Projektergebnissen gibt und wie man diese anwendet.

Kapitel 8: Produktivitäts-Management

- Was wir unter Produktivitäts-Management verstehen und welche Erkenntnis- und Gestaltungsziele dabei verfolgt werden.
- Was mit Hilfe einer Personalbemessung zu erreichen ist und für welche Fragestellungen sie keine zweckdienlichen Erkenntnisse liefert.
- Wie unser Modell der analytischen Personalbemessung aufgebaut ist und welche Vorgehensschritte bei seiner Anwendung anfallen.
- Warum die Erhebung und permanente Erfassung von Arbeitsmengen in den meisten Institutionen schwierig und aufwendig ist und was man dabei zu beachten hat.
- Wie unser Modell des Produktivitäts-Controlling aufgebaut ist, welche Vorgehensschritte bei seiner Anwendung anfallen und welche Erkenntnisse aus einer permanenten Analyse der Planungsabweichungen zu gewinnen sind.

Kapitel 9: Qualitäts-Management

- Was wir unter Qualität verstehen und warum sich dieser Qualitätsbegriff von dem unterscheidet, was oft umgangssprachlich darunter verstanden wird.
- Wie wir Kundenzufriedenheit interpretieren, wie diese entstehen kann und welche Zusammenhänge zwischen Qualität und Kundenzufriedenheit bestehen.
- Wie unser Modell des Qualitäts-Management aufgebaut ist und welche Regelkreise für seine drei Teilsysteme vorgesehen sind.
- Wie das Dialogsystem aktiv durch Service-Gestaltung und passiv durch Beschwerde-Management zu betreiben ist.
- Wie Qualitätsstandards im Forderungensystem entwickelt und angewandt werden.
- Nach welchen ISO-Normen wir das Präventionssystem ausrichten können und durch Gestaltung welcher Elemente Präventionen wirksam werden.
- Was man unter einer Zertifizierung des Präventionssystems versteht und unter welchen Zielsetzungen und Voraussetzungen eine Zertifizierung zweckmäßig ist.