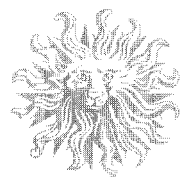


# Der Consultance-Berater

Basiswissen für Manager, Berater  
und deren Auftraggeber

von Heike August Ulfers



PUBLICIS

# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Allgemeine Grundlagen – Begriffsbestimmungen</b>	<b>12</b>
1.1	Paradigmen	12
1.2	Dialog	13
1.3	Wissen und seine Halbwertszeit	14
1.4	Der Informationsgehalt einer Botschaft	16
1.5	Entscheidungen und ihr Risiko	17
1.6	Was aus mehreren Menschen ein Team macht	17
1.7	Zwei Arten von Arbeitsteilung	18
1.8	Dokumentation und die ISO 9000	19
1.9	Prozesse und Projekte	20
1.10	»Hinreichend« und »Notwendig«	21
1.11	Falsche Entscheidung und Fehlentscheidung	21
1.12	Der angebliche Unterschied zwischen »Was« und »Wie«	22
1.13	Was ist Produktivitätssteigerung?	23
1.14	Körpersprache	23
<b>2</b>	<b>Prozesseigenschaften</b>	<b>25</b>
2.1	Von den Schwierigkeiten herkömmlicher Prozessgestaltung	26
2.2	Effizienz von Prozessen	32
2.2.1	Die Durchlaufzeit als Indikator für Prozesseffizienz	35
2.2.2	Der Produktentstehungsprozess (Design Development Cycle)	45
2.2.3	Der Auftragsabwicklungsprozess (Make Market Cycle)	53
2.2.4	Der Lieferantenzklus (Supply Chain)	59
2.2.5	Prozessmerkmal »Flexibilität« (Responsiveness)	64
2.3	»Ideale« Prozesse (Conformance von Prozessen)	70
2.3.1	Qualität und ihre Folgen	73
2.3.2	Termintreue (On Time Delivery, OTD)	83
2.4	Reifegrad von Projekten und Prozessen	86
2.4.1	Strukturen internationaler Qualitätsmodelle	89
2.4.2	Von qualitativer Abschätzung zu quantitativer Aussage (Reifegradmodelle)	95
<b>3</b>	<b>Verändern von Prozessen</b>	<b>101</b>
3.1	Einbinden der Mitarbeiter	107
3.2	Messen der Veränderung	112
3.3	Setzen von Zielen	120
3.4	Widerstand gegen Veränderung	126

<b>4</b>	<b>Business Excellence – Das Führen von Geschäften</b> .....	<b>138</b>
4.1	Does Quality work? .....	145
4.2	Die Suche nach den Besten (Benchmarking) .....	151
4.3	Balanced Scorecard (BSC) .....	158
4.4	Vernetzen und Verbreiten von Wissen .....	168
<b>5</b>	<b>Leadership Excellence – Das Führen von Menschen</b> .....	<b>173</b>
5.1	Werte oder »Business is Business?« .....	181
5.2	Was ist Commitment? .....	185
5.3	Der rechte Weg .....	188
<b>6</b>	<b>Anhänge</b> .....	<b>195</b>
	Anhang 1 Definition des Informationsgehalts ein Bit .....	195
	Anhang 2 David Bohm: Über Dialog .....	196
	Anhang 3 Gegenüberstellung der Wirkungsweise von Balanced Scorecards und dem Qualitätsmodell der EFQM .....	201
	Anhang 4 Ein kleiner Exkurs in Sachen Statistik .....	204
	Anhang 5 Wirkungsweise eines Paradigmas .....	206
	Anhang 6 Vergleich internationaler Qualitätsmodelle .....	210
<b>7</b>	<b>Literatur</b> .....	<b>218</b>
<b>8</b>	<b>Stichwortverzeichnis</b> .....	<b>221</b>