

Change-Management

Organisations- und Personalentwicklung in Banken

Professor Dr. Martin Grote

Technische Universität
- Fachbereich

1. Auflage 2001



Sonnemannstr. 9-11, 60314 Frankfurt am Main
Telefon 0 69/95 91 63-0, Fax 0 69/95 91 63-95

Inhalt

	Vorwort	5
1	Einleitung	11
2	Management der Finanzdienstleistung	15
2.1	Bankenmärkte der Zukunft	15
2.2	Zusammenfassung und Arbeitsaufgaben	27
2.3	Traditionelles Bankmanagement: Strukturorientierte Steuerungskonzepte	28
2.4	Zusammenfassung und Arbeitsaufgaben	33
2.5	Zeitgemäßes Bankmanagement: Prozessorientierte Steuerungskonzepte	34
2.6	Zusammenfassung und Arbeitsaufgaben	52
2.7	Change-Management – der Mensch im Mittelpunkt	54
2.8	Zusammenfassung und Arbeitsaufgaben	61
3	Organisationsentwicklung (OE)	63
3.1	Organisation – Ein vielschichtiges Phänomen	63
3.2	Zusammenfassung und Arbeitsaufgaben	68
3.3	Institutionale Ansätze – Die Bank ist eine Organisation	69
3.3.1	Organization-Development	69
3.3.1.1	Organisationsentwicklung (OE) versus traditionelle Organisationsplanung und Managementent- wicklung	70
3.3.1.2	Zusammenfassung und Arbeitsaufgaben	75
3.3.1.3	Philosophie der Organisationsentwicklung	76
3.3.1.4	Zusammenfassung und Arbeitsaufgaben	85
3.3.1.5	Organisationsentwicklung als systematischer Prozess	86

3.3.1.6	Zusammenfassung und Arbeitsaufgaben	91
3.3.1.7	OE-Interventionen auf verschiedenen Gestaltungsebenen	92
3.3.1.8	Zusammenfassung und Arbeitsaufgaben	112
3.3.1.9	Strategiemodelle der Organisationsentwicklung ...	113
3.3.1.10	Zusammenfassung und Arbeitsaufgaben	117
3.3.2	Total Quality Management	119
3.3.3	Zusammenfassung und Arbeitsaufgaben	130
3.4	Instrumentale Ansätze – Die Bank hat eine Organisation	131
3.4.1	Business Process Reengineering	131
3.4.2	Zusammenfassung und Arbeitsaufgaben	141
3.4.3	Kaizen	142
3.4.4	Zusammenfassung und Arbeitsaufgaben	146
3.4.5	Zertifizierung nach DIN EN 9000 f.	147
3.4.6	Zusammenfassung und Arbeitsaufgaben	155
3.4.7	Balanced Scorecard (BSC)	156
3.4.8	Zusammenfassung und Arbeitsaufgaben	162
3.5	Funktionale Ansätze – Die Bank wird organisiert .	164
3.5.1	Learning-Organization	164
3.5.2	Zusammenfassung und Arbeitsaufgaben	171
3.5.3	Knowledge-Management	172
3.5.4	Zusammenfassung und Arbeitsaufgaben	177
3.6	Voraussetzungen und Erfolge der Organisationsentwicklung	178
4	Personalentwicklung (PE)	181
4.1	Personalwirtschaftliche Aspekte der marktorientierten Reorganisation des Bankbetriebes	181
4.2	Zusammenfassung und Arbeitsaufgaben	187
4.3	Personalentwicklung (PE) als Bankstrategie	188
4.4	Zusammenfassung und Arbeitsaufgaben	207

4.5	Organisation der Personalentwicklung	209
4.6	Zusammenfassung und Arbeitsaufgaben	218
4.7	Personalentwicklungs-Planung	219
4.8	Zusammenfassung und Arbeitsaufgaben	248
4.9	Personalentwicklungs-Maßnahmen	251
4.10	Zusammenfassung und Arbeitsaufgaben	268
4.11	Modellentwicklungswege der Personalentwicklung in Banken	269
4.12	Zusammenfassung und Arbeitsaufgaben	274
5	Visionen – Globale Trends im Bankwesen	275
6	Literaturverzeichnis	281
7	Stichwortverzeichnis	295
8	Kurzbiographie des Autors	299