

Inhaltsverzeichnis

Einführung	1
Personalentwicklung im Gesundheitswesen	8
Interne und externe Erfolgsfaktoren	13
Wie führe ich ein Personalentwicklungskonzept ein?	18
Praxisbeispiele als Hilfe für die Umsetzung	20
Übung „Rationalisierung durch Lean-Management“	28
Leitbildentwicklung	31
Was sind Leitziele?	32
Wozu brauche ich ein Leitbild?	35
Aspekte eines Leitbildes	39
Begriffserklärungen	39
Produkte und Dienstleistungen	42
Organisationsform	43
Inneres und äußeres Marketing	49
Praxisbeispiele als Hilfen für die Umsetzung	50
Übung „Entwicklung eines Leitbildes“	52
Führungskonzeptionen	60
Management-by-Konzepte	60
Management by Delegation	65
Management by Motivation	69
Management by Budgets	72
Management by Objectives	76
Welches Managementkonzept ist für die eigene Organisation geeignet?	86
Unterschiedliche Führungsstile und ihre Wirkung	89
Übung „Budgetierung“	92
Mitarbeiterteam	98
Aufbau einer Qualitätszirkelorganisation	103
Aufgaben eines Koordinators	107
Aufgaben eines Moderators	109
Praxisbeispiel „Qualitätszirkelarbeit“	113
Übung „Talentbilanz“	121
Zielvereinbarungsgespräch	124
Aufbau eines Zielvereinbarungsgespräches	124
Wie bereite ich ein Zielvereinbarungsgespräch vor?	129
Wie führe ich ein Zielvereinbarungsgespräch?	131
Was kann ich tun?	133

VIII Inhaltsverzeichnis

Beurteilungsgespräch	140
Aufbau eines Beurteilungsgesprächs	140
Wie bereite ich ein Beurteilungsgespräch vor?	144
Wie führe ich ein Beurteilungsgespräch?	149
Was kann ich tun?	152
Motivationsgespräch	159
Aufbau eines Motivationsgesprächs	159
Wie bereite ich ein Motivationsgespräch vor?	162
Wie führe ich ein Motivationsgespräch durch?	163
Was kann ich tun?	172
Unterstützungsgespräch	175
Aufbau eines Unterstützungsgesprächs	175
Wie bereite ich ein Unterstützungsgespräch vor?	178
Wie führe ich ein Unterstützungsgespräch?	179
Was kann ich tun?	182
Kritikgespräch	186
Aufbau eines Kritikgesprächs	186
Wie bereite ich ein Kritikgespräch vor?	191
Wie führe ich ein Kritikgespräch?	192
Was kann ich tun?	195
Persönliches Problemgespräch	204
Aufbau eines persönlichen Problemgesprächs	204
Wie bereite ich ein persönliches Problemgespräch vor?	206
Wie führe ich ein persönliches Problemgespräch?	206
Was kann ich tun?	214
Informationsgespräch	224
Aufbau eines Informationsgesprächs	224
Wie bereite ich ein Informationsgespräch vor?	226
Wie führe ich ein Informationsgespräch?	231
Was kann ich tun?	235
Meckerstunde	242
Aufbau einer Meckerstunde	242
Wie bereite ich eine Meckerstunde vor?	245
Wie führe ich eine Meckerstunde durch?	247
Was kann ich tun?	252
Literatur	262
Sachverzeichnis	269