

Inhalt

Vorwort	V
Abkürzungsverzeichnis	IX
Abbildungsverzeichnis	XI
1 Einleitung	1
2 Wettbewerb und Kernkompetenzen	7
3 Das House of Competence	21
3.1 Aufbau des House of Competence	21
3.2 Ermittlung der Kompetenzwerte	34
3.3 Auswertung des House of Competence	39
3.4 Kompetenz und Anforderungswerte	46
4 Die Wegweiser zum House of Competence	55
4.1 Bestimmung von Schlüsselpersonen (Wegweiser 1)	55
4.2 Kernkompetenzen erkennen (Wegweiser 2)	65
4.3 Kernkompetenzen bewerten (Wegweiser 3)	78
4.4 Mitarbeiterkompetenzen festlegen (Wegweiser 4)	82
5 Die Schulung von Mitarbeiterkompetenzen	93
5.1 Anforderungsprofil von Generalisten und Spezialisten	93
5.2 Aufbau des zweiten House of Competence	98
5.3 Ermittlung der Schulungen	112
5.4 Auswertung des zweiten House of Competence	119
5.5 Verbindung mit den Kosten der Schulung	126

6	Die Erfolgsmessung und -kontrolle	133
6.1	Notwendigkeit der Messung und Kontrolle	133
6.2	Aufbau des dritten House of Competence	134
6.3	Ergebnisermittlung und Interpretation	142
7	Die organisatorische Seite	151
7.1	Bestimmung des Durchführungsanlasses	151
7.2	Vorbereitung der Maßnahmen	156
7.3	Schaffung eines organisatorischen Rahmens	161
8	Zusammenfassung	165
	Anhang I: QFD-Grundlagen	169
	Anhang II: Mitarbeiterkompetenzen	187
	Literaturverzeichnis	229
	Stichwortverzeichnis	233