

## **Inhaltsverzeichnis**

Seite

Einleitung 1

### **Teil I:**

#### **Gruppenarbeit im Inlandszahlungsverkehr -**

**Das Modell der Vereins- und Westbank im Überblick 11**

### **Teil II:**

#### **Leitfaden für Nachahmer**

1. Wann kann es sinnvoll sein, Gruppenarbeit einzuführen (Diagnosephase)? 24
2. Der Weg zum Sollkonzept 32
  - 2.1 Überblick über die Gestaltungsschritte 32
  - 2.2 Wie gewinnt man das Leitbild für das Soll-Konzept? 35
  - 2.3 Die Prinzipien des Gruppenkonzeptes (Leitsätze) 41
3. Die Konkretisierung des Gruppenkonzeptes 51
  - 3.1 Anmerkungen und Empfehlungen zum Strukturkonzept 51
  - 3.2 Anmerkungen und Empfehlungen zum Personal- und Qualifizierungskonzept 60
  - 3.3 Anmerkungen und Empfehlungen zum Konzept für die Arbeitsaufgaben 69
  - 3.4 Anmerkungen und Empfehlungen zur Gestaltung der Arbeitsabläufe 77
  - 3.5 Anmerkungen und Empfehlungen zum Raum- und Technikkonzept 86

4.	Gesichtspunkte zur Umsetzung des Gruppenkonzepts	91
4.1	Vorbereitung des Veränderungsprozesses	91
4.2	Die Mitarbeiter/innen informieren	93
4.3	Die mittleren Führungskräfte einbeziehen	98
4.4	Die Gruppen zusammenstellen	101
4.5	Die Teamleiter und Vorgesetzten auswählen und vorbereiten	104
4.6	Die Gruppenmitarbeiter/innen vorbereiten und schulen	107
4.7	Die Einführung der Gruppen	113
4.8	Wichtige Beobachtungen während der Anlaufphase der Gruppen	118
5.	Die Begleitung und Betreuung der Gruppen (Bericht)	124
6.	<b>Ergebnisse: ein Jahr danach</b>	142
6.1	Kosten-Nutzen-Überlegungen	142
6.2	Auswirkungen der Gruppenarbeit auf die Betriebsabläufe	147
6.3	Stimmen der Mitarbeiter/innen	152

Anhang:

Das Seminar "Wirksam zusammenarbeiten"