

Inhaltsübersicht

Abbildungsverzeichnis	7
Vorwort	9
1 Mitarbeiterpotentiale heben.....	11
2 Verändern erfordert Messen	21
<i>Messen ist mehr als Zählen und Rechnen –</i>	
<i>Auch Qualität ist meßbar: das Europäische Qualitätsmodell –</i>	
<i>Wie hart ist weich? Notizen über ein Gespräch</i>	
3 Das Ziel und seine Kennzahlen –	
Shareholder Value läßt grüßen.....	35
<i>... nur Bares ist Wahres... –</i>	
<i>Cash-flow, Mitarbeiter und Wertorientierung –</i>	
<i>Wie sag' ich es meinen Mitarbeitern?</i>	
4 In die Mitarbeiter investieren.....	57
<i>Höhe des Investitionsaufwands –</i>	
<i>Einstellungen rechtzeitig organisieren –</i>	
<i>Wert der Mitarbeiter steigern –</i>	
<i>Was bringen Investitionen in die Aus- und Weiterbildung?</i>	
5 TPM - der Total Produktive Mitarbeiter.....	71
<i>Mitarbeitereffektivität messen –</i>	
<i>Über die Mitarbeiter informiert sein – TPM einführen</i>	
6 Verfügbarkeit der Mitarbeiter erhöhen	89
<i>Synchronisationsverluste durch flexible Arbeitszeiten</i>	
<i>abbauen – Das leidige Thema Fehlzeiten –</i>	
<i>Fluktuationsbedingte Verluste mindern</i>	
7 Leistung der Mitarbeiter steigern	119
<i>Der richtige Mitarbeiter auf dem richtigen Platz –</i>	
<i>Höchstleistungsziele vereinbaren – Mitarbeiter motivieren !?</i>	

8	Qualität der Mitarbeiter verbessern	151
	<i>Den Verbesserungsprozeß in Gang halten – Fehler bewerten und abstellen – Aktiv Ideen der Mitarbeiter fördern</i>	
9	Zufriedene Mitarbeiter sind der Boden, auf dem zufriedene Kunden gedeihen.....	171
	<i>Mitarbeiterzufriedenheit messen – Ergebnispräsentation einer Mitarbeiterbefragung – Mitarbeiterbeschwerden aktivieren</i>	
10	Mitarbeiterführung systematisch verbessern	191
	<i>Rundumbeurteilung bedeutet noch nicht Verbesserung – Führungs-Kaizen praktizieren – Wie Führungsleitbilder zum Leben erweckt werden</i>	
11	Noch etwas zu Kultur und Vertrauen	213
	<i>Vertrauen kultivieren – Den Wandel organisieren – Ist die Personalabteilung in Konkurs?</i>	
12	Schluß	229
	 Anhang	 231
	Glossar.....	233
	Literaturverzeichnis.....	235
	Stichwortverzeichnis	241

Abbildungsverzeichnis

- 1.1: Mitarbeiterpotentiale zur Steigerung der Wettbewerbsfähigkeit
- 2.1: 7-S-Modell
- 2.2: Das Europäische Modell zum umfassenden Qualitätsmanagement
- 2.3: EFQM-Standardformular
- 3.1: Entstehung des Unternehmenswerts pro Mitarbeiter
- 3.2: Die ISO-Mitarbeiterrentabilitäts-Kurve
- 4.1: Investitionen in die Mitarbeiter als Hebel zur Steigerung des Cash-flow
- 4.2: Audit des Einstellungsprozesses
- 4.3: Audit einer Aus- und Weiterbildungsmaßnahme
- 5.1: Verlustquellen der Mitarbeiterführung
- 5.2: Totale Mitarbeitereffektivität
- 5.3: Arbeitsgliederungsplan einer psychoanalytischen Leistungsuntersuchung nach *G. Fischer*
- 5.4: Kennziffer – Menge pro Mitarbeiter
- 5.5: Muster eines Mitarbeiterlogbuchs
- 5.6: Bewertungsblatt
- 5.7: TPM-Aktionsplan
- 6.1: Maßnahmen der Betriebe zur Senkung der Fehlzeiten
- 6.2: Verfügbarkeitsaudit für Fehlzeiten
- 7.1: Qualifikationsmatrix
- 7.2: Führungscockpit
- 7.3: Ziel-Audit
- 7.4: Arbeitsblatt zur Leistungsgradbestimmung
- 8.1: Verbesserungszyklus
- 9.1: Zufriedenheit-Loyalitäts-Beziehung von Mitarbeitern in Abhängigkeit vom Wettbewerb auf dem Arbeitsmarkt
- 9.2: Schema zum Beschwerdeablauf
- 10.1: Meldekarte für Führungsfehler
- 10.2: Führungs-QFD
- 10.3: Führungs-FMEA
- 10.4: Audit zur Verbesserung der Mitarbeiterführung