

Inhalt

Teil 1: Grundsachverhalte

| | | |
|-------|--|----|
| 1 | Einführung | 6 |
| 2 | Vielfalt der Organisationsmethoden..... | 7 |
| 2.1 | OBJEKTIVITÄT | 8 |
| 2.2 | RELIABILITÄT | 8 |
| 2.3 | VALIDITÄT..... | 8 |
| 2.4 | REPRODUZIERBARKEIT..... | 8 |
| 3 | Einsatz von Organisationsmethoden in Verwaltung und Dienstleistung | 9 |
| 3.1 | AUFGABEN IN VERWALTUNG UND DIENSTLEISTUNG..... | 10 |
| 3.1.1 | <i>Eigenschaften der Bürotätigkeiten</i> | 10 |
| 3.1.2 | <i>Struktur der Bürotätigkeiten</i> | 10 |
| 3.2 | AUSWAHL DER GEEIGNETEN METHODE | 12 |
| 3.3 | STANDARDISIERUNG DER DATENSTRUKTUR..... | 14 |
| 4 | Arbeitsrechtliche Aspekte der Organisationsarbeit..... | 15 |
| 4.1 | UNTERSTÜTZUNG BEI DER BEKÄMPFUNG VON UNFALL- UND GESUNDHEITSGEFAHREN..... | 15 |
| 4.2 | BERATENDE TEILNAHME BEI PRÜFUNGEN | 16 |
| 4.3 | ANHÖRUNG BEI GRUNDLEGENDER ÄNDERUNG VON ARBEITSVERFAHREN UND ARBEITSABLÄUFEN..... | 16 |
| 4.4 | MITBESTIMMUNG..... | 16 |
| 4.4.1 | <i>Arbeitszeiteinteilung</i> | 17 |
| 4.4.2 | <i>Personalfragebogen</i> | 18 |
| 4.4.3 | <i>Arbeitsplatzgestaltung</i> | 19 |
| 4.4.4 | <i>Technische Einrichtungen zur Leistungs- und Verhaltenskontrolle</i> | 19 |
| 4.4.5 | <i>Hebung der Arbeitsleistung und Erleichterung des Arbeitsablaufs</i> | 21 |
| 4.4.6 | <i>Neue Arbeitsmethoden</i> | 21 |
| 5 | Aufbau der standardisierten Beschreibung..... | 22 |
| 5.1 | KOPFZEILE | 22 |
| 5.2 | BLATT 1..... | 23 |
| 5.3 | BLATT 2 UND 3 | 24 |
| 5.4 | BLATT 4 UND 5 | 25 |
| 5.5 | BLATT 6..... | 26 |
| 6 | Auswahl der geeigneten Methode | 27 |
| 6.1 | AUSWAHL NACH ORGANISATIONSPROJEKT-PHASEN..... | 27 |
| 6.2 | AUSWAHL NACH DEN ANWENDUNGSFELDERN | 28 |
| 6.3 | AUSWAHL NACH DER BEZEICHNUNG | 29 |

Teil 2: Methodenbeschreibungen

| | | |
|-----|--|-----|
| 1 | Management und Führung | 33 |
| 1.1 | BALANCED SCORECARD | 33 |
| 1.2 | BENCHMARKING | 39 |
| 1.3 | PROJEKT-COACHING | 45 |
| 1.4 | VORGEHENSMODELL DER ORGANISATIONSGESTALTUNG | 51 |
| 1.5 | ZIELFINDUNG | 57 |
| 2 | Aufgaben, Abläufe und Prozesse | 63 |
| 2.1 | AUFGABENGLIEDERUNG | 63 |
| 2.2 | AUFGABENKRITIK | 69 |
| 2.3 | FOLGESTRUKTUR | 75 |
| 2.4 | ORGANISATIONSPROZESSDARSTELLUNG (OPD) | 81 |
| 3 | Datenermittlung | 87 |
| 3.1 | DURCHLAUFZEITANALYSE (TIME BASED MANAGEMENT) | 87 |
| 3.2 | FORTSCHRITTSZEITAUFNAHME | 93 |
| 3.3 | FRAGEBOGEN | 99 |
| 3.4 | INTERVIEW | 105 |
| 3.5 | MULTIMOMENTAUFNAHME | 111 |
| 3.6 | SCHÄTZVERFAHREN | 117 |
| 3.7 | SELBSTAUFSCHREIBUNG | 123 |
| 4 | Bewertung- und Entscheidung | 129 |
| 4.1 | ABC-ANALYSE (ABC-AUFGABENANALYSE) | 129 |
| 4.2 | FUNKTIONSANALYSE | 135 |
| 4.3 | NUTZWERTANALYSE | 141 |
| 4.4 | PERSONALBEDARFSERMITTLUNG (ANALYTISCH) | 147 |
| 4.5 | PORTFOLIOANALYSE | 153 |
| 4.6 | PRIORITÄTENANALYSE (PAARVERGLEICH) | 159 |
| 5 | Gestaltung | 165 |
| 5.1 | KONTINUIERLICHER VERBESSERUNGSPROZESS (KVP) | 165 |
| 5.2 | MTM-OFFICE-SYSTEM (MOS) | 171 |
| 5.3 | PROZESSGESTALTUNG | 177 |

Anhang

| | |
|-----------------------------------|-----|
| Verzeichnis der Formblätter | 184 |
| Literaturverzeichnis | 209 |