

Inhaltsverzeichnis

Der Autor	I
Qualitätsmanagement – Aufgabe und Verantwortung	1
Motivation am konkreten Beispiel	5
Von Akzeptanz zum Run auf die interne Beratung.....	11
Der Wandel des Berufsbilds des (Qualitäts-)Managers	16
Erfolgsfaktoren Soft Skills.....	17
Trend – Business Excellence und ganzheitliche Unternehmensführung	18
Der systemische Ansatz.....	20
Kompetenzen und Fähigkeiten des modernen (Qualitäts-)Managers	22
Was muss der moderne Q-Manager von heute als Allround-Talent bewältigen können?.....	22
Die Unternehmer-Rolle	23
Die Strategen-Rolle	24
Die Manager- und Führungs-Rolle	25
Die Verkäufer-Rolle	27
Die Projektleiter-Rolle	28
Die interne/externe Berater-Rolle	30
Die Analytiker- bzw. Analysten-Rolle	31
Die Qualitätsmanager-Rolle (als Experte und/oder QMB)	33
Die Auditor-Rolle	35
Die Prozessmanager-Rolle	35
Die Change Manager-Rolle	37
Die interne/externe Coach-Rolle	39

Wie strahlen diese Kompetenzen auf andere Berufsbilder und Berufsgruppen aus?	43
Was macht heute einen guten Unternehmer oder eine gute Führungskraft aus?	44
Wertschöpfung durch Wertschätzung.....	45
Warum sind Change Management, Coaching-Kompetenzen und Soft Skills heute von so großer Bedeutung?	50
Change Management	51
Coaching	56
Soft Skills	57
Implementierung des modernen Qualitätsmanagements	60
Akzeptierte und erfolgreiche Implementierung	60
Aus Sicht der Unternehmensentwicklung	60
Aus Sicht des Unternehmens	64
Aus Sicht des Q-Managers.....	68
Meine Rollen und Kompetenzen als Q-Manager.....	69
Glossar	73
Best Practice.....	73
Benchmarking.....	73
Blue Ocean Strategy/Blaue Ozean Strategie	74
Branchenstrukturanalyse/Porter's Five Forces	76
CEO	78
CFO	78
Change Management.....	78
CMO	79
Coaching	79
COO	81
Corporate Identity (CI)	81
CSO	82
Customer Relationship Management (CRM).....	82

Enterprise Resource Planning (ERP)	83
Full-time equivalent (FTE).....	83
Internes Kontrollsystem (IKS).....	84
Kritischer Erfolgsfaktor (KEF).....	84
KonTraG.....	84
Moments of truth	84
Multiprojektmanagement.....	85
Organisationsentwicklung (OE).....	85
Persönlichkeit	85
Porter's Five Forces	85
Programm Management	86
Projektportfolio-Management.....	86
Process Owner.....	86
Prozessmanager	86
Qualität	87
Reengineering/Business Reengineering.....	87
Soft Skills	87
Soziale Kompetenz.....	88
Sarbanes-Oxley Act (SOX).....	88
SWOT-Analyse.....	88
Systemische Führung.....	89
Systemischer Führungsansatz.....	90
Systemisches Management.....	91
Systemische Managementansätze	91
Wiener Managementansatz	92
TKV	93
Ziele	93
Weiterführende Literatur	94
Qualitätsmanagement.....	94
Prozessmanagement	95
Projektmanagement	95
Change Management.....	96

Strategiemanagement und Unternehmensführung	97
Systemische Beratung	98
Systemische Führung.....	99
Coaching	99
Tools/Methodenkompetenz	100
Soziale Kompetenz/Soft Skills	100
Management Diagnostik und Führungsforschung.....	100
Persönlichkeitstypologie/Psychologie.....	101
Stichwortverzeichnis	103

Zur einfachen Übersicht finden Sie in diesem Buch Piktogramme. Diese haben folgende Bedeutungen:



Achtung



Beispiel



Tipp



Frage



Website-Tipp

Im Internet unter www.castiglione-consulting.de sind in der Rubrik „Know-how“ ergänzende Themen und Artikel zu diesem Buch zu finden.