

## Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Einleitung</b>	5
1.1	Überblick über die vorgestellten Konzepte und Methoden	6
1.2	Integriertes Managementsystem	12
<b>2</b>	<b>Strategiekonzepte und -methoden</b>	15
2.1	SWOT-Analyse	15
2.2	Szenariotechnik	18
2.3	Portfoliomethodik	21
2.4	Sieben-S-Modell	24
2.5	Wettbewerbsanalyse/Wertschöpfungskette	29
2.6	Kernkompetenzmodell	31
2.7	Balanced Scorecard	35
<b>3</b>	<b>Qualitätskonzepte und -methoden</b>	39
3.1	Kontinuierlicher Verbesserungsprozess	39
3.2	Qualitätsmanagementsystem	43
3.3	Total Quality Management	49
3.4	EFQM-Modell für Excellence	51
3.5	Six Sigma	59
3.6	Reifegradmodelle	63
3.7	Total Productive Management	66

---

<b>4</b>	<b>Personalkonzepte und -methoden</b>	70
4.1	Management by Objectives	70
4.2	360°-Feedback	73
4.3	Personalportfolio	78
4.4	Change Management	83
<b>5</b>	<b>Organisationskonzepte und -methoden</b>	87
5.1	Prozessmanagement	87
5.2	Benchmarking	93
5.3	Wissensmanagement	97
5.4	Projektmanagement	104
<b>6</b>	<b>Marketingkonzepte und -methoden</b>	114
6.1	Marktforschung	114
6.2	Marketing-Mix	118
6.3	Lebenszyklus	123
	<b>Stichwortverzeichnis</b>	126
	<b>Literaturverzeichnis</b>	127

---