

LEK-Themen

1. ITIL Grundlagen

Kernkonzepte:

- Definition und Geschichte von ITIL ([00 ITILv3.pdf S.4](#))
- ITIL Practices (General, Service, Technical Management) ([ITIL 11 Practices.pdf - S. 3 & 6](#))
- Die vier Dimensionen ([ITIL 03 Vier Dimensionen.pdf - S. 3](#))
- ITIL Leitprinzipien ([ITIL 04 Leit-Prinzipien.pdf - S. 3](#))

2. Problem und Change Management

Wichtige Konzepte:

- Unterschied zwischen Incident und Problem ([ITIL 11 Practices.pdf - S. 33 & 38](#))
- Change Enablement vs. Organizational Change Management (OCM) ([ITIL 11 Practices.pdf - S. 16 & 32](#))

3. Projektmanagement

Kernthemen:

- Projektdefinition nach DIN69901 ([01 Einführung PM.pdf - S. 3](#))
- Netzplantechnik und kritischer Pfad ([03 Netzplantechnik.pdf](#) / [Beispiel LEK Netzplan.pdf](#))
- Gantt-Diagramme ([02 Gantt.pdf](#))
- Projektorganisationsformen ([Organisationsformen.pdf](#))
- Earned Value Management: Geldwert der im Projekt bereits geleisteten Arbeit
- Lasten- vs. Pflichtenheft ([04 Lasten Pflichtenheft.pdf](#))
- Ressourcenplanung: $\text{Dauer} = \frac{\text{Aufwand(PT)}}{(\text{Anzahl Personen} * \text{Kapazität(\%)})}$

4. Qualitätsmanagement

Wichtige Aspekte:

- Qualitätsbegriff nach ISO 9000 ([10 QM Einführung.pdf - S.1](#))
- Die sieben QM-Grundsätze ([10 QM Einführung.pdf - S.2](#))
- PDCA-Zyklus ([11 PDCA.pdf](#))
- SWOT-Analyse ([SWOT neu.pdf](#))

5. Risikomanagement

Kernpunkte:

- Risikodefinition und -bewertung ([Risikoanalyse.pdf](#) – S.6)
- Risikokultur ([ITIL 11 Practices.pdf - S. 21](#))
- Auswirkungen auf Projekte ([Risikoanalyse.pdf](#) – S.2)

6. Normen

- DIN/ISO 9001: Qualitätsmanagement
- DIN/ISO 69901: Projektmanagement
- DIN/ISO 31000: Risikomanagement