

INHALTSVERZEICHNIS

Vorwort	V
Inhaltsverzeichnis	VII
Abkürzungsverzeichnis	XIII
I. BESONDERHEITEN IN DER PRÜFUNG	1
II. SITUATIONSGERECHTES KOMMUNIZIEREN	3
1. Kommunikation	3
1.1 Im Team und zwischen Abteilungen	5
1.1.1 Organisation im Unternehmen	5
1.1.2 Motivation der Mitarbeiter	6
1.1.3 Feedbackkultur	7
1.1.4 Kommunikationsverhalten	7
1.1.5 Moderation	8
1.2 Mit externen Partnern	9
1.2.1 Organisation im Unternehmen	9
1.2.2 Mitarbeitermotivation über Handlungsspielräume	9
1.3 Interkulturelle Anforderungen	10
1.3.1 Umgang mit Zeit	11
1.3.2 Verbale und nonverbale Sprachbarrieren	12
1.3.3 Sitten und Gebräuche unterschiedlicher Kulturen	12
1.3.4 Umgang mit unterschiedlichen Kulturstandards im Geschäftsleben	13
1.4 Konfliktsituationen	13
1.4.1 Konfliktarten	14
1.4.2 Konfliktursachen	14
1.4.3 Entwicklung von Konflikten	16
1.4.4 Vermeidung von Konflikten	17
1.4.5 Umgang mit Konflikten	17
1.4.6 Mediation	19
1.5 Stresssituationen	20
1.5.1 Stressursachen	21
1.5.2 Stressvermeidung	21
2. Präsentation	21
2.1 Zielgruppe	22
2.2 Vorbereitung	22
2.2.1 Organisatorische Vorbereitung	22
2.2.2 Inhaltliche Vorbereitung	22
2.2.3 Methodische Vorbereitung	22
2.2.4 Persönliche Vorbereitung	23
2.3 Auftreten	23
2.4 Medien	23
2.4.1 Flipchart	24
2.4.2 Tageslichtprojektor	24
2.4.3 Beamer	24
2.4.4 Großbildschirm	24
2.4.5 Dokumentenkamera	24
2.4.6 Pinnwand	25
2.4.7 Weitere Hilfsmittel	25

	Seite
2.5 Visualisierung	25
2.5.1 Roter Faden	25
2.5.2 Foliengestaltung	26
2.5.3 Text, Bilder und Cliparts	26
2.5.4 Farben	26
2.5.5 Symbole	26
III. PERSONALAUSWAHL	29
<hr/>	
1. Aus Unternehmenszielen ableiten	29
1.1 Personalmarketing	30
1.2 Personalführung	30
1.3 Personalbindung	30
1.4 Fachkräftesicherung	31
2. Personalbedarf im eigenen Aufgabenbereich	31
2.1 Personalbestandsanalyse	31
2.2 Personalbedarfsanalyse	32
2.3 Kennzahlen	33
3. Instrumente der Personalplanung	34
3.1 Stellenbeschreibung	34
3.2 Stellenplan	34
3.3 Stellenbesetzungsplan	35
3.4 Qualifikationsprofil	35
3.5 Laufbahnplanung	35
3.6 Nachfolgeplanung	36
4. Personalbeschaffung	37
4.1 Interne Personalbeschaffung	37
4.2 Externe Personalbeschaffung	38
5. Personalauswahl	38
5.1 Bewerberanalyse	39
5.1.1 Bewerbungsunterlagen	39
5.1.2 Bewerbergespräch	39
5.2 Instrumente der Personalauswahl	41
5.2.1 Einstellungstest	41
5.2.2 Fragebogen	41
5.2.3 Assessment-Center	42
5.3 Auswahlentscheidung	42
5.4 Arbeitsvertrag	42
5.5 Beendigung des Arbeitsverhältnisses	43
5.5.1 Befristung	43
5.5.2 Aufhebungsvertrag	43
5.5.3 Kündigung	43
5.5.3.1 Ordentliche Kündigung	44
5.5.3.2 Verhaltensbedingte Kündigung	45
5.5.3.3 Personenbedingte Kündigung	45
5.5.3.4 Betriebsbedingte Kündigung	45
5.5.3.5 Außerordentliche Kündigung	45
5.5.3.6 Änderungskündigung	46

	Seite	
5.5.4	Anfechtung	46
5.5.5	Renteneintritt	46
5.5.6	Tod des Arbeitnehmers	47
IV.	PLANEN UND STEUERN DES PERSONALEINSATZES	51
<hr/>		
1.	Operative Personaleinsatzplanung	51
1.1	Schichtpläne	51
1.2	Vertretungspläne	52
1.3	Schutzgesetze	52
1.3.1	Arbeitsschutzgesetz	52
1.3.2	Jugendarbeitsschutzgesetz	52
1.3.3	Mutterschutzgesetz	52
1.3.4	Schwerbehindertengesetz	53
1.3.5	Arbeitszeitgesetz	53
1.3.6	Bundesurlaubsgesetz	53
1.4	Tarifrechtliche Vorschriften	53
2.	Personalbetreuung und -verwaltung	54
2.1	Personalinformationssysteme	54
2.2	Berichtssysteme	54
2.3	Datenschutz	55
2.3.1	Datenschutz-Grundverordnung	55
2.3.2	Bundesdatenschutzgesetz	56
2.4	Mitbestimmungsrechte	56
V.	SITUATIONSGERECHTE FÜHRUNGSMETHODEN	59
<hr/>		
1.	Führungsstile	60
1.1	Eindimensionale Führungsstile	60
1.1.1	Entscheidungsspielräume	60
1.1.2	Unterschiedliche Menschenbilder	61
1.2	Mehrdimensionale Führungsstile	62
1.2.1	Managerial Grid	62
1.2.2	Reifegradmodell	63
2.	Führungsverhalten analysieren	64
2.1	Führungssituation	64
2.1.1	Gefährdungssituationen	64
2.1.2	Förderbedarf	64
2.2	Führen von Gruppen	65
2.2.1	Gruppenbildung	66
2.2.2	Gruppenverhalten	66
2.2.3	Gruppenstruktur	68
3.	Führungsaufgaben, -techniken und -instrumente	68
3.1	Führungsaufgaben	68
3.2	Führungstechniken	69
3.2.1	Management by Objectives	69
3.2.2	Management by Exception	70
3.2.3	Management by Delegation	70
3.2.4	Management by Systems	71

	Seite
3.3 Führungsinstrumente	71
3.3.1 Mitarbeitergespräch	71
3.3.1.1 Vorbereitung	72
3.3.1.2 Durchführung	72
3.3.1.3 Anlässe	72
3.3.2 Formen des Mitarbeitergesprächs	73
3.3.3 Motivationsförderung	74
3.3.3.1 Bedürfnistheorien	74
3.3.3.2 Erwartungstheorie	75
3.3.3.3 Zielsetzungstheorie	76
3.3.3.4 Reaktionstheorie	76
3.3.3.5 Gleichheitstheorie	76
3.3.4 Mitarbeiterumfrage	76
3.3.4.1 Interview	77
3.3.4.2 Fragebogen	77
3.3.5 Coaching	78
3.3.6 Weiterbildung	78
VI. PLANEN UND DURCHFÜHREN DER BERUFSAUSBILDUNG	81
<hr/>	
1. Gesetzliche Vorschriften	81
1.1 Berufsbildungsgesetz	81
1.2 Ausbildungsordnungen	81
1.3 Ausbildereignungsverordnung	82
1.4 Schutzgesetze	82
2. Beteiligte und Mitwirkende an der Ausbildung	82
2.1 Ausbildender	83
2.2 Ausbilder	83
2.3 Ausbildungsbeauftragter	84
2.4 Ausbildungsbetrieb	84
2.5 Kooperationen	84
3. Betriebliche Ausbildungsabläufe	84
3.1 Zeitliche Gliederung	85
3.2 Sachliche Gliederung	85
4. Ausbildung	85
4.1 Ausbildungsmethoden	85
4.2 Berichtsheft	87
4.3 Prüfungsvorbereitung und -teilnahme	87
4.3.1 Anmeldung	88
4.3.2 Freistellung	88
4.4 Abschluss oder Verlängerung der Ausbildung	88
VII. FORT- UND WEITERBILDUNG	91
<hr/>	
1. Personalentwicklungsplanung	91
1.1 Beurteilung	92
1.2 Anforderungsprofil	93

	Seite
1.3 Potenzialanalysen	93
1.4 Kompetenzportfolio	95
2. Personelle und betriebliche Maßnahmen	96
2.1 Arbeitsplatzbegleitende Maßnahmen	96
2.2 Interne und externe Weiterbildungsmaßnahmen	97
2.3 Förderprogramme	98
2.3.1 Einzelmaßnahmen	98
2.3.2 Umschulung	99
2.3.3 Multiple Führung	99
3. Erfolgskontrolle und Anpassung	100
3.1 Qualität von Bildungsmaßnahmen	100
3.2 Bewertung durch Teilnehmer	101
3.3 Benchmarking	101
3.4 Kontrollgruppen	102
3.5 Hospitation	102
3.6 Kennzahlen	103
VIII. GESTALTEN DES ARBEITS- UND GESUNDHEITSSCHUTZES	105
<hr/>	
1. Arbeitsschutz im Betrieb	105
1.1 Gefährdungsanalyse	106
1.2 Zuständigkeiten	106
1.2.1 Betriebsärzte	106
1.2.2 Fachkraft für Arbeitssicherheit	106
1.2.3 Sicherheitsbeauftragte	106
1.2.4 Arbeitsschutzausschuss	106
1.3 Arbeitszeitregelungen	107
2. Gesundheitsschutz im Betrieb	108
2.1 Verhältnis- und Verhaltensprävention	108
2.2 Betriebliches Gesundheitsmanagement	108
2.3 Zusammenarbeit mit Krankenkassen und Berufsgenossenschaften	109
2.3.1 Krankenkassen	109
2.3.2 Berufsgenossenschaften	109
3. Unterweisungen und Dokumentation	110
IX. ÜBUNGSAUFGABEN	113
<hr/>	
Stichwortverzeichnis	123