

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	3
Geleitwort	4

LERNFELD 9: Aufträge akquirieren und bearbeiten

9

1 Aufträge akquirieren	11
1.1 Begriff der Akquise	13
1.2 Kommunikationsprozesse in Verkaufsgesprächen	15
1.2.1 Kommunikationstheoretische Grundlagen	15
1.2.2 Phasen des Verkaufsgesprächs	18
1.2.3 Fragetechniken	25
1.2.4 Einwandbehandlung	28
1.3 Systematische Akquiseplanung	31
1.3.1 Zielsetzung	31
1.3.2 Zeitplanung	32
1.3.3 Zielgruppendefinition	33
1.3.4 Vorbereitung der Akquiseaktivitäten	35
1.3.5 Nachbereitung	52
1.4 Rechtliche Grenzen der Akquise	53
1.4.1 Gesetz gegen unlauteren Wettbewerb	53
1.4.2 Datenschutzbestimmungen	55
2 Rechtliche Grundlagen	60
2.1 Grundlagen des Vertragsrechts	60
2.1.1 Rechtssubjekte, Rechts- und Geschäftsfähigkeit	61
2.1.2 Rechtsgeschäfte	62
2.1.3 Stellvertretung	71
3 Auftragsbearbeitung bei der Arbeitnehmerüberlassung	84
3.1 Erstellung von Angeboten	85
3.2 Angebotskalkulation	90
3.2.1 Verrechnungssatzkalkulation	90
3.2.2 Mischkalkulation	94
3.2.3 Branchenzuschläge	95
3.3 Bonitätsprüfung	105
3.3.1 Bedeutung	106
3.3.2 Arten	108

3.3.3	Informationsquellen	108
3.3.4	Sicherungsinstrumente	109
3.3.5	Bonitätsbewertung	109
3.4	Möglichkeiten der Vertragsgestaltung	111
3.4.1	Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)	118
3.4.2	Rahmenverträge	120
3.5	Erfüllung des Auftrags (Überlassungsphase)	122
3.6	Erstellung von Rechnungen und Überwachung des Zahlungseingangs	123
3.6.1	Kaufmännisches (außergerichtliches) Mahnverfahren	127
3.6.2	Das gerichtliche Mahnverfahren	129
4	Vertragsstörungen bei der Arbeitnehmerüberlassung	139
4.1	Pflichtverletzungen des Verleihers	140
4.1.1	Nichterfüllung der Personalstellungspflicht	141
4.1.2	Schlechterfüllung der Personalstellungspflicht	149
4.1.3	Verletzung vertraglicher Nebenpflichten durch den Verleiher	151
4.2	Pflichtverletzungen des Entleihers	151
4.2.1	Zahlungsverzug des Entleihers	152
4.2.2	Verletzung vertraglicher Nebenpflichten durch den Entleiher	156
5	Schadenersatz	163
5.1	Begriff	163
5.2	Haftung des Verleihers auf Schadenersatz	164
5.2.1	Schadenersatz wegen Pflichtverletzung	165
5.2.2	Schadenersatz wegen Leistungshindernis vor Vertragsabschluss	169
5.2.3	Umfang des Schadenersatzes bei der Arbeitnehmerüberlassung	169
6	Vertragsstörungen beim Werkvertrag	174
6.1	Vertragliche Pflichten beim Werkvertrag	175
6.2	Gestaltungsmöglichkeiten im Werkvertrag	176
6.3	Pflichtverletzungen durch den Auftragnehmer	177
6.3.1	Verletzung von Hauptpflichten	177
6.3.2	Verletzung von Nebenpflichten	179
6.4	Pflichtverletzungen durch den Auftraggeber	180
6.4.1	Verletzung von Hauptpflichten	180
6.4.2	Verletzung von Nebenpflichten	181
6.5	Kündigung des Werkvertrages	181
6.6	Gestaltungsmöglichkeiten im On-Site-Management	181

7	Verjährung von Ansprüchen	186
7.1	Begriff der Verjährung	186
7.2	Verjährungsfristen	186
7.3	Hemmung und Neubeginn der Verjährung	188

LERNFELD 10: Personal führen und fördern

10

1	Personal führen	192
1.1	Grundlagen der Personalführung	194
1.1.1	Bedeutung der Personalführung für den Unternehmenserfolg	196
1.1.2	Elemente einer „guten Führung“	200
1.2	Der Mensch im Unternehmen: Leistung und Motivation	201
1.2.1	Motivation und Motivationsprozess	204
1.2.2	Bedürfnisse und Motive	208
1.2.3	Motivatoren und Hygienefaktoren (2-Faktoren-Theorie von Herzberg)	212
1.3	Führungsperson und Führungsverhalten	215
1.3.1	Machtgrundlagen der Führung	216
1.3.2	Typen von Führungskräften	217
1.3.3	XY-Theorie von McGregor	219
1.3.4	Führungsstile	221
1.4	Führungsinstrumente	227
1.4.1	Management-by-Objectives (MbO)	229
1.4.2	Aufgabenbezogene Führungsmittel – Management-by-Delegation und Management-by-Exception	231
1.4.3	Führungsmittel Information und Kommunikation	234
1.4.4	Personenbezogene Führungsmittel	235
1.5	Messung des Führungserfolgs	238
2	Konflikte erkennen und bewältigen	249
2.1	Arten, Entstehung und Verlauf von Konflikten	251
2.1.1	Innere Konflikte	252
2.1.2	Interpersonale und soziale Konflikte	256
2.1.3	Eskalationsstufen und Konflikttreiber	260
2.1.4	Konflikte in Unternehmen	263
2.2	Elemente des betrieblichen Konfliktmanagements	267
2.2.1	Ziele	267
2.2.2	Maßnahmen des Konfliktmanagements	267
2.3	Mobbing als Konflikt	271

3	Personal beurteilen	284
3.1	Grundlagen der Personalbeurteilung	287
3.1.1	Ziele und Aufgaben	288
3.1.2	Inhalte	289
3.1.3	Anlässe	290
3.1.4	Arten der Personalbeurteilung	290
3.1.5	Rechtliche Rahmenbedingungen	291
3.2	Ablauf und Elemente eines systematischen Beurteilungsprozesses	293
3.2.1	Beurteilungskriterien	293
3.2.2	Beobachtung	295
3.2.3	Beschreibung der Beobachtungen	296
3.2.4	Verfahren zur differenzierten Personalbewertung	297
3.3	Fehlerquellen im Beurteilungsprozess	302
3.4	Beurteilungsgespräch	305
4	Personal entwickeln	314
4.1	Grundlagen der betrieblichen Personalentwicklung	318
4.1.1	Ziele und Aufgaben	322
4.1.2	Qualitätskriterien einer zukunftsorientierten Personalentwicklung	323
4.1.3	Die Rechte der Beschäftigten und des Betriebsrates	324
4.2	Personalentwicklung in Deutschland	326
4.2.1	Bedeutung und Entwicklung der betrieblichen Weiterbildung	328
4.2.2	Qualifizierung in der Zeitarbeit	331
4.3	Planung der Personalentwicklung	335
4.3.1	Der Funktionszyklus der Personalentwicklung	335
4.3.2	Bedarfsanalyse	336
4.3.3	Maßnahmen der Personalentwicklung	337
4.3.4	Einflussfaktoren auf die Auswahl und Gestaltung der PE-Maßnahmen	344
4.3.5	Probleme und Ansätze der Erfolgsmessung	351
4.3.6	Transfer am Arbeitsplatz	353
4.4	Ansätze eines Controllings der Personalentwicklung	354
4.4.1	Kennziffern eines Controllings der Weiterbildung	355
4.4.2	Controlling der Personalförderung	357
4.4.3	Controlling im Ausbildungswesen	357
4.5	Qualifizierungs- und Bildungsangebote für Personaldienstleistungskaufleute	358



1	Sich einen Überblick über die konjunkturelle Lage der Gesamtwirtschaft verschaffen.....	369
1.1	Grundbegriffe der Volkswirtschaftslehre.....	370
1.1.1	Bedürfnisse und Bedarf	371
1.1.2	Produktionsfaktoren.....	372
1.2	Der Wirtschaftskreislauf	376
1.2.1	Wirtschaftskreislauf einer stationären Wirtschaft	376
1.2.2	Wirtschaftskreislauf einer offenen Volkswirtschaft	378
1.3	Marktformen	379
1.3.1	Polypol.....	379
1.3.2	Oligopol	380
1.3.3	Monopol.....	380
1.4	Die Wirtschaftssysteme.....	381
1.4.1	Freie Marktwirtschaft.....	382
1.4.2	Planwirtschaft	383
1.4.3	Soziale Marktwirtschaft.....	384
1.5	Volkswirtschaftliche Gesamtrechnung (VGR)	391
1.5.1	Entstehungsrechnung	392
1.5.2	Verwendungsrechnung.....	397
1.5.3	Verteilungsrechnung.....	399
1.5.4	Auswertung der Größen der VGR.....	401
2	Konjunkturelle Rahmenbedingungen bei betrieblichen Entscheidungen berücksichtigen	414
2.1	Konjunkturverlauf	415
2.1.1	Aufschwung	418
2.1.2	Boom	419
2.1.3	Rezession.....	419
2.2	Konjunkturpolitik.....	420
2.2.1	Geldpolitik	422
2.2.2	Fiskalpolitik	424
2.3	Arbeitsmarktpolitik.....	426
3	Den nationalen und internationalen Arbeitsmarkt beobachten.....	433
3.1	Frankreich	434
3.2	Niederlande.....	435
3.3	Polen.....	437

4 Zukünftige Trends bei der Entwicklung von Personaldienstleistungsangeboten berücksichtigen. 439

4.1 Einflussfaktoren der wirtschaftlichen Entwicklung und der Arbeitswelt nach dem Zweiten Weltkrieg. 440

4.2 Globale Entwicklungen und technologischer Wandel 441

4.3 Demografische Entwicklung 441

4.4 Familienfreundliche und altersgerechte Arbeitsverhältnisse 442

4.5 Wandel zur Wissensgesellschaft 443

4.6 Prekäre Beschäftigungsverhältnisse. 444

LERNFELD 12: Berufsbezogene Projekte planen, durchführen und auswerten

12

1 Projekte planen 447

1.1 Merkmale eines Projekts 447

1.2 Projektphasen 448

1.3 Kick-off-Meeting 449

1.4 Lastenheft. 450

1.5 Pflichtenheft. 450

1.6 Projektbeteiligte 450

1.6.1 Auftraggeber. 450

1.6.2 Lenkungsausschuss 451

1.6.3 Das Projektteam 451

1.7 Projektstrukturplan. 458

1.8 Aufgabenliste 458

1.9 Projektkalkulation 459

1.10 Koordination des Projektablaufs 460

1.10.1 Netzplan. 460

1.10.2 Gantt-Diagramm. 465

2 Projekte dokumentieren 467

3 Projekte abschließen 469

3.1 Die Sache – Evaluation des „Was“ 469

3.2 Der Weg – Evaluation des „Wie“ 470

3.3 Abschlussbericht 472

Bildquellenverzeichnis 477

Sachwortverzeichnis 478