

# Inhaltsverzeichnis

|  |    |
|--|----|
| <b>1. Zusammenarbeit, Kommunikation und Kooperation</b> .....      |    |
| 1.1 Persönlichkeit und berufliche Entwicklung .....                | 9  |
| 1.2 Sozialverhalten .....  | 9  |
| 1.3 Aspekte bestimmter Personengruppen .....                       | 10 |
| 1.4 Zielorientiertes Führen: Führungsstile; Führungsmethoden ..... | 11 |
| 1.5 Grundsätze der Zusammenarbeit .....                            | 15 |
| Klausuraufgabe .....   | 15 |
| <b>2. Mitarbeitergespräche</b> .....                               |    |
| 2.1 Anerkennungs- und Kritikgespräch .....                         | 17 |
| 2.2 Beurteilungsgespräch .....                                     | 18 |
| Bewertungssysteme .....  | 19 |
| Beurteilungsfehler: .....  | 19 |
| Klausuraufgabe .....   |    |
| <b>3. Konfliktmanagement</b> .....                                 |    |
| 3.1 Konflikte: Ursachen und Abhilfe .....                          | 22 |
| 3.2 Vermeidung von Konflikten .....                                | 22 |
| 3.3 Umgang mit Konflikten .....                                    | 23 |
| 3.4 Widerstände gegen Veränderungen .....                          | 24 |
| Klausuraufgabe .....   | 25 |
| <b>4. Mitarbeiterförderung</b> .....                               |    |
| 4.1 Personalentwicklung .....                                      | 26 |
| 4.2 Potentialanalyse .....   | 27 |
| 4.3 Personaleinschätzung .....                                     | 28 |
| Klausuraufgabe .....   | 29 |
| <b>5. Ausbildung</b> .....   |    |
| 5.1 Rechtliche Rahmenbedingungen .....                             | 30 |
| 5.2 Ausbilder-Eignungsverordnung .....                             | 31 |
| 5.3 Anforderungen an Ausbilder .....                               | 31 |
| 5.4 Beteiligte und Mitwirkende an der Ausbildung .....             | 32 |
| 5.5 Individuelle Bildungsmaßnahmen .....                           | 32 |

|  |    |
|--|----|
| 5.6 Prüfungsdurchführung.....                          | 33 |
| 5.7 Ausstattung und Ergonomie der Arbeitsumgebung..... | 33 |
| 5.8 Unterweisung .....                                 | 33 |
| 5.9 Außer- und überbetriebliche Ausbildung .....       | 35 |
| 5.10 Personalentwicklung.....                          | 35 |
| Klausuraufgabe .....                                   | 36 |
| <b>6. Moderation .....</b>                             |    |
| <b>von Projektgruppen.....</b>                         |    |
| 6.1 Arbeitsgruppen,.....                               | 37 |
| Teams und Projektgruppen.....                          | 37 |
| 6.2 Moderieren.....                                    | 39 |
| 6.3 Steuern von Arbeits- und Projektgruppen.....       | 40 |
| 6.4 Projektabschluss .....                             | 40 |
| <b>Lösungshinweise .....</b>                           |    |
| Klausuraufgabe Kap. 1 .....                            | 45 |
| Klausuraufgabe Kap. 2 .....                            | 46 |
| Klausuraufgabe Kap. 3 .....                            | 47 |
| Klausuraufgabe Kap. 4 .....                            | 48 |
| Klausuraufgabe Kap. 5 .....                            | 49 |
| Klausuraufgabe Kap. 6 .....                            | 51 |
| Klausuraufgabe Kap. 7 .....                            | 52 |
| <b>Anhang .....</b>                                    |    |
| Hilfsmittelliste 2013.....                             | 53 |
| Wirtschaftsbezogene Qualifikationen .....              | 53 |
| Handlungsspezifische Qualifikationen .....             | 54 |
| Literatur für Wirtschaftsfachwirte .....               | 55 |
| Stichwortverzeichnis.....                              | 57 |