

| | |
|---|----|
| Aufgabe 16: Mitarbeiterbeurteilung, Ziele und Aufgaben | 23 |
| Aufgabe 17: Mitarbeiterbeurteilung (Vermischte Aufgaben) | 23 |
| Aufgabe 18: Probezeitbeurteilung | 24 |
| Aufgabe 19: Rückkehrgespräch | 24 |
| Aufgabe 20: Vorbereitung einer Besprechung | 24 |
| Aufgabe 21: Kontaktbrücke | 24 |
| Aufgabe 22: Konferenz- und Besprechungsregeln | 25 |
| Aufgabe 23: Besprechung, Praxisfall „Keine Wortmeldung“ | 25 |
| Aufgabe 24: Besprechung (Analyse, Reflexion) | 25 |
| Aufgabe 25: Protokoll | 26 |
| 1.2 Zusammenarbeit (Kooperation) | 26 |
| 1.2.1 Grundlagen der Psychologie und Soziologie | 26 |
| Aufgabe 1: Begriff Kooperation | 26 |
| Aufgabe 2: Zusammenhang von Lebenslauf, beruflicher Entwicklung und Persönlichkeit eines Menschen | 26 |
| Aufgabe 3: Dimensionen der Persönlichkeit | 26 |
| Aufgabe 4: Persönlichkeit und berufliche Entwicklung | 26 |
| Aufgabe 5: Bereiche und Phasen menschlicher Entwicklung | 27 |
| Aufgabe 6: Anlagen und Umwelteinflüsse | 27 |
| Aufgabe 7: Begriffe „Lernen und soziales Lernen“ | 27 |
| Aufgabe 8: Sozialisation und Instinkt | 27 |
| Aufgabe 9: Anlagen und Umwelteinflüsse | 27 |
| Aufgabe 10: Verhaltensänderung (1) | 27 |
| Aufgabe 11: Verhaltensänderung (2) | 28 |
| Aufgabe 12: Verhaltensänderung (3) | 28 |
| Aufgabe 13: Habitualisierung | 28 |
| Aufgabe 14: Selbstwertgefühl und Abwehrmechanismen | 28 |
| Aufgabe 15: Sozialisation und imitatives Lernen | 28 |
| Aufgabe 16: Lernen im Sinne von Konditionieren | 29 |
| Aufgabe 17: Gewohnheitsmäßiges Verhalten | 29 |
| 1.2.2 Gruppensoziologie und gruppendifnamische Prozesse | 29 |
| Aufgabe 1: Soziale Gruppe (Definition) | 29 |
| Aufgabe 2: Soziale Gruppe (Gruppenarten) | 29 |
| Aufgabe 3: Begriff Team | 29 |
| Aufgabe 4: Teamarbeit | 30 |
| Aufgabe 5: Auswahl von Teammitgliedern | 30 |
| Aufgabe 6: Bedeutung der Arbeitsgruppe für die betriebliche Leistungserstellung | 30 |
| Aufgabe 7: Gruppenarbeit (Chancen und Risiken) | 30 |

| | |
|--|-----------|
| Aufgabe 8: Integration einer Gruppe, Rollen in der Gruppe | 30 |
| Aufgabe 9: Informelle Gruppe und Clique | 31 |
| 1.2.3 Grundsätze der Zusammenarbeit | 31 |
| Aufgabe 1: Verhaltensregeln im Betrieb | 31 |
| Aufgabe 2: Zusammenarbeit (Vermischte Aufgaben) | 31 |
| 1.2.4 Psychologische und soziologische Aspekte bestimmter Personengruppen | 32 |
| Aufgabe 1: Einsatz älterer Mitarbeiter und Jugendlicher | 32 |
| Aufgabe 2: Führung älterer Mitarbeiter | 32 |
| Aufgabe 3: Führung von Mitarbeitern mit Migrationshintergrund | 33 |
| Aufgabe 4: Führung behinderter Menschen | 33 |
| Aufgabe 5: Entwicklungsfördernde und -hemmende Faktoren | 33 |
| Aufgabe 6: Handlungsempfehlungen zur Führung jugendlicher Mitarbeiter | 33 |
| Aufgabe 7: Zusammenarbeit von Frauen und Männern | 33 |
| 1.2.5 Konfliktmanagement | 35 |
| Aufgabe 1: Konfliktmanagement (Vermischte Aufgaben) | 35 |
| Aufgabe 2: Havard-Konzept | 35 |
| Aufgabe 3: Sachkonflikt | 35 |
| Aufgabe 4: Schwelende Konflikte, Folgen | 35 |
| Aufgabe 5: Empfehlungen im Umgang mit Konflikten | 36 |
| Aufgabe 6: Konfliktmanagement (1) | 36 |
| Aufgabe 7: Konfliktmanagement (2) | 36 |
| Aufgabe 8: Konflikte in der Kargen GmbH | 36 |
| Aufgabe 9: Konfliktsignale | 38 |
| Aufgabe 10: Überwindung von Widerständen der Mitarbeiter | 39 |
| Aufgabe 11: Strategieansätze des Veränderungsmanagements | 39 |
| Aufgabe 12: Erfolgs- und Misserfolgsfaktoren des organisatorischen Wandels (1) | 39 |
| Aufgabe 13: Erfolgs- und Misserfolgsfaktoren des organisatorischen Wandels (2) | 39 |
| Aufgabe 14: Lernende Organisation | 40 |
| 1.3 Information | 40 |
| Aufgabe 1: Fragebogen | 40 |
| Aufgabe 2: Schriftform | 40 |
| Aufgabe 3: Arbeitsauftrag | 40 |
| Aufgabe 4: Aktennotiz | 41 |
| Aufgabe 5: Phasen des Informationsflusses | 41 |

| | |
|---|-----------|
| Aufgabe 6: Kommunikationsmedien | 41 |
| Aufgabe 7: Formulare | 42 |
| 2. Zielorientiertes Führen | 43 |
| Aufgabe 1: Aufgaben der Personalführung und der Personalentwicklung | 43 |
| Aufgabe 2: Erwartungen an den Vorgesetzten | 43 |
| Aufgabe 3: Führung – Multiple Choice | 44 |
| Aufgabe 4: Delegation | 44 |
| Aufgabe 5: Urlaubsplanung | 44 |
| Aufgabe 6: Arbeitszeugnis | 45 |
| Aufgabe 7: Führungsstil (Einflussfaktoren) | 45 |
| Aufgabe 8: Fall Familienunternehmen | 45 |
| Aufgabe 9: Führungsgrundsätze, Führungsrichtlinien | 45 |
| Aufgabe 10: Grid-Konzept (Fallbeispiel) | 46 |
| Aufgabe 11: Rückdelegation | 46 |
| Aufgabe 12: Führungsstile (1) | 46 |
| Aufgabe 13: Führungsstile (2) | 47 |
| Aufgabe 14: Führungsstile (3) | 47 |
| Aufgabe 15: Führungsstile (4) | 48 |
| Aufgabe 16: Führungsstile (5) | 48 |
| Aufgabe 17: Situatives Führen | 48 |
| Aufgabe 18: Führungsmittel | 49 |
| Aufgabe 19: Führungsdefizite und Maßnahmen zur Abhilfe | 49 |
| Aufgabe 20: Zielvereinbarung | 49 |
| Aufgabe 21: Delegationsbereiche | 50 |
| Aufgabe 22: Motivationsprobleme und Handlungsempfehlungen | 50 |
| Aufgabe 23: Motivatoren, Hygienefaktoren (Herzberg) | 50 |
| Aufgabe 24: Motivation (Maslow) | 51 |
| Aufgabe 25: Betriebsklima (1) | 51 |
| Aufgabe 26: Betriebsklima (2) | 51 |
| Aufgabe 27: Arbeitszufriedenheit | 52 |
| Aufgabe 28: Stress | 52 |
| Aufgabe 29: Innere Kündigung | 52 |
| 3. Mitarbeiterförderung | 53 |
| Aufgabe 1: Personalentwicklung (Vermischte Aufgaben) | 53 |
| Aufgabe 2: Förder- und Entwicklungsgespräche | 53 |
| Aufgabe 3: Bildungsbedarfserhebung und -analyse (Qualifizierungsbedarf) | 53 |

| | |
|---|----|
| Aufgabe 4: Umsetzung von Qualifizierungsergebnissen | 53 |
| Aufgabe 5: Umsetzung von Potenzialeinschätzungen | 54 |
| Aufgabe 6: Mitarbeiterförderung | 54 |
| Aufgabe 7: Potenzialbeurteilung | 55 |
| Aufgabe 8: Arbeitsstrukturierung | 55 |
| Aufgabe 9: Job Rotation | 55 |
| Aufgabe 10: Personalentwicklungsmethoden | 55 |
| Aufgabe 11: Förderung von Nachwuchskräften | 56 |
| Aufgabe 12: Nachfolgeplanung | 56 |
| Aufgabe 13: Abteilungsübergreifende Qualifizierung | 56 |
| Aufgabe 14: Auswahlkriterien | 57 |
| | |
| 4. Ausbildung | 58 |
| 4.1 Rechtliche Rahmenbedingungen | 58 |
| Aufgabe 1: Ausbildung, Rahmenbedingungen (Vermischte Aufgaben) | 58 |
| Aufgabe 2: Jugendarbeitsschutzgesetz | 58 |
| Aufgabe 3: Ausbildungsvortrag und Formvorschriften | 58 |
| 4.2 Ausbilder-Eignungsverordnung (AEVO) | 58 |
| Aufgabe 1: Struktur der AEVO | 58 |
| Aufgabe 2: Gliederung der Ausbilder-Eignungsprüfung | 58 |
| Aufgabe 3: Novellierung der AEVO | 59 |
| 4.3 Anforderungen an die Eignung der Ausbilder und Ausbilderinnen | 59 |
| Aufgabe 1: Voraussetzungen der betrieblichen Ausbildung | 59 |
| Aufgabe 2: Maßnahmen der Verhaltensbeeinflussung und der Förderung des Lernerfolgs | 59 |
| Aufgabe 3: Aufgaben des Ausbilders, Delegation | 59 |
| 4.4 Beteiligte und Mitwirkende an der Ausbildung | 59 |
| Aufgabe 1: Personen und Einrichtungen | 59 |
| Aufgabe 2: Kooperation im Rahmen der Ausbildung | 59 |
| 4.5 Ablauf der betrieblichen Ausbildung | 60 |
| Aufgabe 1: Planung der betrieblichen Ausbildung | 60 |
| Aufgabe 2: Ablaufdarstellung der betrieblichen Ausbildung | 60 |
| Aufgabe 3: Individueller Ausbildungsplan | 60 |
| Aufgabe 4: Einstellungsgespräche mit Ausbildungsplatzbewerbern | 60 |
| Aufgabe 5: Beurteilungen für Auszubildende | 60 |
| Aufgabe 6: Erfolgskontrollen in der Ausbildung | 60 |
| Aufgabe 7: Beurteilungssysteme für Auszubildende | 61 |

| | |
|--|-----|
| 6. Präsentationstechniken einsetzen | 70 |
| 6.1 Ziel und Gegenstand der Präsentation | 70 |
| Aufgabe 1: Ziele der Präsentation | 70 |
| Aufgabe 2: Präsentation: Ziele, Visualisierung, Diagrammformen | 70 |
| Aufgabe 3: Gestaltungsregeln der Präsentation | 70 |
| Aufgabe 4: Grafische Darstellung statistischer Ergebnisse | 70 |
| Aufgabe 5: Präsentation: Visualisierung (1) | 71 |
| Aufgabe 6: Präsentation: Visualisierung (2) | 71 |
| 6.2 Voraussetzungen einer erfolgreichen Präsentation | 72 |
| Aufgabe 1: Voraussetzungen | 72 |
| Aufgabe 2: Sprech- und Redetechnik | 72 |
| 6.3 Vorbereitung der Präsentation | 72 |
| Aufgabe 1: Präsentation (Vermischte Aufgaben) | 72 |
| Aufgabe 2: Präsentation: Vorbereitung (1) | 73 |
| Aufgabe 3: Präsentation: Vorbereitung (2) | 73 |
| 6.4 Umsetzen der Präsentation | 74 |
| Aufgabe 1: Improvisierte Präsentation | 74 |
| Aufgabe 2: Präsentation und Kritikgespräch (Datenschutz) | 74 |
| Lösungen | 75 |
| Glossar | 271 |
| Literaturverzeichnis | 289 |
| Stichwortverzeichnis | 291 |