

Inhaltsverzeichnis

3. SEMESTER

I Personalmanagement	7
Personalmanagement im Überblick	8
Personalbedarfsdeckung: Personalauswahl, -entwicklung und -freisetzung	11
1 Personalbedarfsplanung	12
2 Personalauswahl und -einstellung	15
2.1 Festlegung des Anforderungsprofils	16
2.2 Interne bzw. externe Personalsuche	16
2.3 Vorauswahl: Analyse der Bewerbungsunterlagen	21
2.4 Auswahl durch verschiedene Auswahlverfahren	24
2.4.1 Bewerbungsgespräch (Vorstellungsgespräch)	25
2.4.2 Testverfahren	25
2.4.3 Probearbeit	25
2.5 Personaleinstellung	26
3 Personalentwicklung	28
3.1 Ziele der Personalentwicklung	28
3.2 Methoden der Personalentwicklung	28
4 Beendigung eines Arbeitsverhältnisses	31
4.1 Arten der Beendigung eines Arbeitsverhältnisses	31
4.2 Ansprüche bei Beendigung eines Arbeitsverhältnisses	34
Motivierender Personaleinsatz	39
1 Mitarbeitermotivation	40
1.1 Maslow'sche Bedürfnispyramide	40
1.2 Maßnahmen zur Mitarbeitermotivation	41
2 Humanisierung des Arbeitsplatzes	41
3 Personalbeurteilung	44
3.1 Ziele und Funktionen der Personalbeurteilung	44
3.2 Mögliche Beurteilungskriterien	44
4 Entlohnung	46
4.1 Entgeltgerechtigkeit	46
4.2 Formen der Entlohnung	47
II Volkswirtschaft	51
Volkswirtschaftliche Grundlagen	52
1 Volkswirtschaftslehre	53
2 Produktionsfaktoren der Volkswirtschaft	55
2.1 Boden	55
2.2 Kapital	55
2.3 Bildung, Know-how und technischer Fortschritt	56
2.4 Arbeit	56

Arbeitsmarkt	59
1 Der Arbeitsmarkt und seine Teilnehmer	60
1.1 Arbeitsmarkt	60
1.2 Arbeitgeber	60
1.3 Arbeitnehmer	60
2 Der Arbeitsmarkt der Tourismus- und Freizeitwirtschaft	61
3 Arbeitslosigkeit – Arbeitsmarktpolitik	63
3.1 Arten der Arbeitslosigkeit	64
3.2 Ziele der Arbeitsmarktpolitik	65
3.3 Arten der Arbeitsmarktpolitik	66
4 Gesetzliche Arbeitslosenversicherung	67
4. SEMESTER	
III Unternehmensführung	71
Unternehmensführung (Management) im Überblick	72
Unternehmensleitbild – Grundstein der Unternehmensführung	76
1 Vision	77
2 Mission	77
3 Unternehmensphilosophie	78
4 Unternehmensziele	79
4.1 Unternehmensziele, an denen sich Unternehmen orientieren sollen	79
4.2 Nachhaltigkeit und CSR als Unternehmensziel im Tourismus	80
4.3 Richtiges Formulieren von Zielen	82
5 Unternehmensleitbild	84
Managementfunktionen – ein Kreislauf	88
1 Aufgaben der Unternehmensführung	89
2 Planung	90
2.1 Strategische Planung	90
2.1.1 Externe Analyse	90
2.1.2 Interne Analyse	91
2.1.3 Entwicklung möglicher Strategien	91
2.2 Operative Planung	93
3 Entscheidungen treffen	94
4 Steuerung und Organisation	95
4.1 Aufbauorganisation	95
4.2 Ablauforganisation	97
4.3 Informale Organisation	98
5 Kontrolle (Abweichungsanalyse)	100
6 Kommunikation	101

7	Business Behaviour	102	IV Fächerübergreifende Fallbeispiele	117
7.1	Verhaltensregeln im Berufsleben	102		
7.1.1	Kleidung	102		
7.1.2	Grüßen, Begrüßen, die richtige Anrede	103	Fallbeispiel 1: A. Darbo AG	118
7.1.3	Sprache	103	Fallbeispiel 2: Besuch eines Rockfestivals	119
7.1.4	Körpersprache	103	Fallbeispiel 3: Der Traum vom eigenen Café	125
7.1.5	Kunden- und Gästebetreuung	104	Fallbeispiel 4: Tourismusberatung Berger und Partner GmbH	126
7.2	Konfliktmanagement	105	Fallbeispiel 5: Landhotel „Sonnenhof“	129
Führung: Führungsstile und Managementkonzepte	110		Fallbeispiel 6: SPA Resort Therme Geinberg	132
1	Führungsstile	111		
2	Managementkonzepte	112		
			Stichwortverzeichnis	134
			Bildnachweis	136