

# Inhaltsverzeichnis

<b>3. SEMESTER</b>			
<b>I Personalmanagement</b>	7	<b>Arbeitsmarkt</b>	59
<b>Personalmanagement im Überblick</b>	8	1 Der Arbeitsmarkt und seine Teilnehmer	60
<b>Personalbedarfsdeckung: Personalauswahl, -entwicklung und -freisetzung</b>	11	1.1 Arbeitsmarkt	60
1 Personalbedarfsplanung	12	1.2 Arbeitgeber	60
2 Personalauswahl und -einstellung	15	1.3 Arbeitnehmer	60
2.1 Festlegung des Anforderungsprofils	16	2 Der Arbeitsmarkt der Tourismus- und Freizeitwirtschaft	61
2.2 Interne bzw. externe Personalsuche	16	3 Arbeitslosigkeit – Arbeitsmarktpolitik	63
2.3 Vorauswahl: Analyse der Bewerbungsunterlagen	21	3.1 Arten der Arbeitslosigkeit	64
2.4 Auswahl durch verschiedene Auswahlverfahren	24	3.2 Ziele der Arbeitsmarktpolitik	65
2.4.1 Bewerbungsgespräch (Vorstellungsgespräch)	25	3.3 Arten der Arbeitsmarktpolitik	66
2.4.2 Testverfahren	25	4 Gesetzliche Arbeitslosenversicherung	67
2.4.3 Probearbeit	25		
2.5 Personaleinstellung	26		
3 Personalentwicklung	28	<b>4. SEMESTER</b>	
3.1 Ziele der Personalentwicklung	28	<b>III Unternehmensführung</b>	71
3.2 Methoden der Personalentwicklung	28	<b>Unternehmensführung (Management) im Überblick</b>	72
4 Beendigung eines Arbeitsverhältnisses	31	<b>Unternehmensleitbild – Grundstein der Unternehmensführung</b>	76
4.1 Arten der Beendigung eines Arbeitsverhältnisses	31	1 Vision	77
4.2 Ansprüche bei Beendigung eines Arbeitsverhältnisses	34	2 Mission	77
<b>Motivierender Personaleinsatz</b>	39	3 Unternehmensphilosophie	78
1 Mitarbeitermotivation	40	4 Unternehmensziele	79
1.1 Maslow'sche Bedürfnispyramide	40	4.1 Unternehmensziele, an denen sich Unternehmen orientieren sollen	79
1.2 Maßnahmen zur Mitarbeitermotivation	41	4.2 Nachhaltigkeit und CSR als Unternehmensziel im Tourismus	80
2 Humanisierung des Arbeitsplatzes	41	4.3 Richtiges Formulieren von Zielen	82
3 Personalbeurteilung	44	5 Unternehmensleitbild	84
3.1 Ziele und Funktionen der Personalbeurteilung	44	<b>Managementfunktionen – ein Kreislauf</b>	88
3.2 Mögliche Beurteilungskriterien	44	1 Aufgaben der Unternehmensführung	89
4 Entlohnung	46	2 Planung	90
4.1 Entgeltgerechtigkeit	46	2.1 Strategische Planung	90
4.2 Formen der Entlohnung	47	2.1.1 Externe Analyse	90
<b>II Volkswirtschaft</b>	51	2.1.2 Interne Analyse	91
<b>Volkswirtschaftliche Grundlagen</b>	52	2.1.3 Entwicklung möglicher Strategien	91
1 Volkswirtschaftslehre	53	2.2 Operative Planung	93
2 Produktionsfaktoren der Volkswirtschaft	55	3 Entscheidungen treffen	94
2.1 Boden	55	4 Steuerung und Organisation	95
2.2 Kapital	55	4.1 Aufbauorganisation	95
2.3 Bildung, Know-how und technischer Fortschritt	56	4.2 Ablauforganisation	97
2.4 Arbeit	56	4.3 Informale Organisation	98
		5 Kontrolle (Abweichungsanalyse)	100
		6 Kommunikation	101

## Inhaltsverzeichnis

---

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