

## **IUK Newsletter Mai 2004**

### **Assessment und Development Center - ein objektives Instrument zur Personalrekrutierung und Personalentwicklung**

Nach wie vor werden Einstellungen von Bewerberinnen und Bewerbern in Unternehmen häufig neben der Bewertung der fachlichen Kompetenz nach dem sog. „Nasenfaktor“ vorgenommen. Das gleiche gilt für die Rekrutierung von Führungskräften aus dem Beschäftigtenpool: Wer als gute Fachkraft gilt, müsste auch eine gute Führungskraft sein - so die übliche Erwartung. Doch nicht selten hat man hinterher eine gute Fachkraft weniger und eine schlechte Führungskraft mehr! Denn Fach- und Führungskompetenzen sind zwei Paar Schuhe, die nicht unbedingt viel miteinander zu tun haben müssen. Neben der Fachkompetenz spielen Persönlichkeit und Sozialkompetenz eine nicht zu unterschätzende Rolle bei der Frage, ob eine bestimmte Person für eine bestimmte Position geeignet ist.

Möglichkeiten der objektivierten Personalauswahl und Personalentwicklung bietet das Assessment und Development Center an. „Assessment Center“ bezeichnet dabei ein Beurteilungsverfahren zur Auswahl neu einzustellenden Personals. Im Development Center geht es um Beurteilungsverfahren zur Karriereförderung und Weiterentwicklung bereits im Unternehmen beschäftigten Personals.

Die Prognosequalität ist allein schon deshalb hoch, weil mehrere Beurteilungsverfahren miteinander kombiniert werden. Die Vorteile für die Unternehmen liegen auf der Hand:

- der Bezug zur zukünftigen Tätigkeit ist sehr hoch
- die Beurteilungsqualität ist durch die Kombination verschiedener Verfahren sehr hoch
- der direkte Kandidatenvergleich bietet eine hohe Transparenz im Auswahlprozess
- Entwicklungsbedarfe können passgenau erhoben werden.

Auch den Kandidat/innen bringt das Assessment oder Development Center Vorteile wie z.B. das ausführliche Feedback über eigene Stärken und Schwächen und die Selbstverortung im Vergleich verschiedener Bewerber/innen.

Eine ausführliche Beschreibung finden Sie auf unserer Homepage [www.iuk.com](http://www.iuk.com) → Produkte/Seminare.

## **Führungskräfte-Training Juni 2004 – Oktober 2004**

Für Führungskräfte, die ihre Kompetenzen weiterentwickeln oder auffrischen wollen, bietet IUK ab Juni 2004 wieder die 10-tägige Seminarreihe an, die inzwischen mehrfach erfolgreich erprobt wurde.

Die nächste Gruppe, bestehend aus maximal 12 Führungskräften verschiedener Branchen (z.B. Maschinenbau, Handel- und Dienstleistung) startet in die Weiterbildung, die praxisnah und übungsintensiv gestaltet wird. Es sind noch ein paar Plätze frei!



Die Seminarreihe umfasst 5 jeweils 2-tägige Bausteine:

1. Führung und Persönlichkeit
2. Kommunikation und Persönlichkeit
3. Konflikte: Ursachen und Verläufe
4. Konfliktbearbeitung
5. Teams und Teamentwicklung

Alle Teilnehmenden haben (erste) Führungserfahrungen und wollen ihrem Führungshandeln eine bewusste, systematische und professionelle Basis geben. Die Entwicklung der Führungskompetenzen, die Aneignung von Instrumenten und Methoden zum Umgang mit Mitarbeitern sowie die bewusste Stärkung der individuellen Führungspersönlichkeit (kommunikative, soziale und persönliche Kompetenzen) stehen dabei gleichwertig im Zentrum des Trainings.

Praxisnähe ist wesentlich für den Umsetzungserfolg im Führungsalltag: Daher arbeiten die Teilnehmenden im Seminar und zwischen den Blöcken an eigenen Fällen und Aufgaben, um ein „Versanden“ Lerninhalte zu vermeiden. Die Ergebnisse und Erfahrungen werden im jeweils nächsten Seminar besprochen.

Durch den Austausch und individuelles Feedback untereinander und mit den Trainern erhalten die Teilnehmenden wertvolle Hinweise über ihre Wirkung auf andere und mögliche Entwicklungsrichtungen. Die Trainings werden von 2 erfahrenen Trainern durchgeführt, die gleichzeitig auf der Inhaltsebene arbeiten sowie die Persönlichkeitsentwicklung der Teilnehmenden begleiten können. Da die Trainingsgruppe während der gesamten Seminarreihe stabil bleibt, wird ein Klima des Voneinander-Lernens ermöglicht. Beispiele aus verschiedenen Branchen und Diskussionen fördern dabei alternative Sichtweisen und Lösungsansätze für die eigene Praxis.

Weitere Informationen, Termine, Ort und Preise finden Sie auf unserer Internet-Seite [www.iuk.com](http://www.iuk.com). Diese Seminarreihe oder einzelne Module sind alternativ auch als Inhouse-Veranstaltung zu buchen. Auf Ihre Anregungen und Fragen freuen wir uns! Rufen Sie an oder mailen Sie an [s.kremer@iuk.com](mailto:s.kremer@iuk.com)

## Neues Call Center-Projekt und CD-ROM „Images“

Am 01.01.2004 ist das neue IUK Call Center Projekt „Der große Sprung - Das Image von Call Centern nach innen und außen durch höhere Qualität verbessern“ an den Start gegangen! Es wird gefördert aus Mitteln des Ziel-3-Programms der EU und des Landes NRW.

Im letzten Jahr hat IUK im Rahmen einer Studie bei führenden Call Center Unternehmen „best-practise“-Beispiele zu „Qualität und Image“ erarbeitet. Die Ergebnisse und Beispiele sind auf einer CD verfügbar, die bei IUK bestellt werden kann: „Call Center Images – das Äußere hat mit dem Inneren zu tun“ (unter [www.iuk.com](http://www.iuk.com) → Produkte/Seminare → CDRoms).

Bis April 2005 begleitet IUK im aktuellen Projekt durch Beratungen und Trainings die Qualitätsentwicklung in fünf Dortmunder Call Centern bzw. Communication Centern. Weiteren Interessenten werden die Arbeitsergebnisse im Rahmen von Workshops, Tagungen und Veröffentlichungen zugänglich gemacht. Aktuelle Informationen finden Sie auf unserer Homepage.

## Trainingshandbuch zum Diversity Management

Bei vielen Personalleiter/innen und Trainer/innen stößt das Diversity Management als Konzept für den produktiven Umgang mit Vielfalt und Unterschiedlichkeit in Beleg-



schaften auf zunehmendes Interesse. Bei IUK ist im März ein Trainingshandbuch „Managing Diversity: Konzepte - Fälle - Tools“ erschienen. Es enthält 20 Lernkästen mit dem Grundwissen für die Praxisanwendung, 30 Methoden für den Einsatz in betrieblichen Anwendungsfeldern, 5 Trainingskonzepte für unterschiedliche Zielgruppen, Kontexte und Anforderungen, Fallbeispiele und Übungsaufgaben sowie eine kritische Reflexion des Diversity-Konzepts.

Einen detaillierten Überblick über den Inhalt finden Sie auf unserer Homepage [www.iuk.com](http://www.iuk.com) Bestellen können Sie das

Trainingshandbuch über unseren elektronischen Buchladen online auf der IUK-Homepage online oder über [info@iuk.com](mailto:info@iuk.com).