

Inhaltsverzeichnis

Teil A Absatz – Material - Logistik	11
1. Marktforschung.....	11
1.1 Absatzpolitische Grundlagen	11
1.2 Marktforschung	16
1.2.1 Aufgaben und Ziele	16
1.2.2 Methoden	18
1.2.3 Techniken.....	22
1.2.4 Marktsegmentierung.....	23
1.2.5 Konkurrenzanalyse	25
2. Preispolitik	26
2.1 Marktformen.....	28
2.2 Preisbildung und Preisgestaltung.....	30
2.3 Preisstrategien	31
2.5 Rechtsvorschriften.....	34
2.6 Konditionenpolitik.....	36
2.6.1 Liefer- und Zahlungsbedingungen	36
2.6.2 Rabatt, Bonus, Skonto	37
3. Produktpolitik	38
3.1. Produktgestaltung	38
3.2. Produktlebenszyklus.....	42
3.3 Portfolio-Analyse.....	43
3.4 Sortimentsplanung.....	45
3.5 Produktplanung	46
4. Distributionspolitik.....	48

4.1 Grundlagen	48
4.2. Absatzwege.....	50
4.3 Absatzorgane	53
5. Kommunikationspolitik	54
5.1 Grundlagen	54
5.2 Aufgaben und Ziele	55
5.3. Methoden	56
5.3.1 Werbung	56
5.3.2 Verkaufsförderung	58
5.3.3 Public Relations	59
5.3.4 Persönlicher Verkauf.....	59
6. Beschaffungslogistik	60
6.1 Grundlagen und Aufgaben.....	60
6.2 Materialrechnung	62
6.2.1 Instrumente der Bestands- und Bedarfsanalyse.....	62
6.2.2 ABC-Analyse -	62
6.2.3 XYZ-Analyse	62
6.2.4 Brutto- und Nettobedarfsrechnung.....	63
6.2.5 Methoden der Bedarfsermittlung	63
6.2.6 Bestelltermin- und Bestellmengenrechnung.....	67
6.3 Beschaffungsstrategien	70
6.4 Make-or-Buy	72
6.5 Lieferantenauswahl.....	73
7. Produktionslogistik.....	77
8. Distributionslogistik	77
8.1 Definition und Aufgaben.....	77
8.2 Lagerhaltung.....	78
8.2.1 Lagertypen und -techniken.....	79

8.2.2 Lagerkennzahlen.....	81
8.3 Versand	82
8.3.1 Verpackung.....	83
8.3.2 Verkehrsträger	84
8.3.3 Transportarten.....	84
8.3.4 Transportversicherung.....	85
9. Entsorgungslogistik	87
9.1 Definition und Aufgaben.....	87
9.2 Abfallvermeidung – Recycling – Entsorgung.....	88
9.2.1 Abfallvermeidung	88
9.2.2 Rückstandsnutzung.....	88
9.2.3 Entsorgung.....	88
Teil B – Produktion	89
1. Organisation der Produktion	89
1.1 Produktionsplanung.....	89
1.2 Standortanalyse	92
1.3 Layoutgestaltung	93
1.4 Erzeugnisdokumentation	95
2. Produktionsprogrammplanung.....	96
2.1 Grundlagen und Aufgaben.....	96
2.2 Produktionsprogrammplanung.....	98
2.3 Material und Betriebsmittel.....	101
2.4 Personalbedarfsplanung.....	106
3. Arbeits- und Zeitwirtschaft.....	108
3.1. Grundlagen und Aufgaben.....	108
3.2. Ablaufarten	109

3.3 Zeitartengliederung	110
3.4 REFA-Zeitaufnahme.....	112
3.5 Systeme vorbestimmter Zeiten.....	112
3.6 Verteilzeitaufnahme.....	113
3.7 Arbeitswertstudien.....	114
3.8 Lohnarten.....	116
4. Arbeitsablaufgestaltung	118
4.1 Arbeitsvorbereitung	118
4.2. Fertigungsablaufplanung.....	119
4.3 Arbeitsteilung.....	121
4.4 Arbeitssysteme	122
4.5 Terminierungstechniken	124
5. Arbeitsplatzgestaltung.....	125
5.1 Grundlagen	125
5.2 Leistungsfähigkeit	127
5.3. Ergonomische Arbeitsplatzgestaltung	128
5.4 Rationelle Arbeitsgestaltung.....	128
6. Fertigungssteuerung.....	129
6.1 Steuerungsbereiche	129
6.2 Prinzipien der Fertigungssteuerung	130
7. Produktionsüberwachung	133
7.1 Aufgaben und Ziele	133
7.2 Informationsmanagement.....	134
7.3 Produktionscontrolling.....	135

Teil C – Qualitätsmanagement	137
1. Bedeutung des Qualitätsmanagements	137
1.1 Aufgaben und Ziele der Qualitätssicherung	137
1.2 Mängel- und Produkthaftung	141
1.3 Qualitätsmanagement-Methoden	143
1.4 Methoden und Verfahren der Qualitätssicherung	147
2. Umweltschutztechniken und rechtliche Grundlagen	152
2.1 Rechtliche Grundlagen	152
2.2 Umweltschutztechniken	155
2.3 Umweltschutzmaßnahmen	158
3. Arbeitsschutz und Arbeitssicherheit	160
3.1 Rechtsgrundlagen	161
3.2 Pflichten und Aufgaben	167
3.3 Folgen bei Verstößen	169
3.4 Sicherheit im Betrieb	170
3.5 Sicherheitskennzeichnung	172
Teil D – Führung und Zusammenarbeit	173
1. Zusammenarbeit, Kommunikation und Kooperation	173
1.1 Persönlichkeit und berufliche Entwicklung	173
1.2 Sozialverhalten	174
1.3 Aspekte bestimmter Personengruppen	175
1.4 Zielorientiertes Führen: Führungsstile; Führungsmethoden	176
1.5 Grundsätze der Zusammenarbeit	183

2. Mitarbeitergespräche	184
2.1 Anerkennungs- und Kritikgespräch	186
2.2 Beurteilungsgespräch	187
3. Konfliktmanagement	190
3.1 Konflikte: Ursachen und Abhilfe	190
3.2 Vermeidung von Konflikten	192
3.3 Umgang mit Konflikten	192
3.4 Überwindung von Widerständen gegen Veränderungen	193
4. Mitarbeiterförderung	195
4.1 Personalentwicklung	196
4.2 Potentialanalyse	199
4.3 Personaleinschätzung	200
5. Ausbildung	202
5.1 Rechtliche Rahmenbedingungen	204
5.2 Ausbilder-Eignungsverordnung	205
5.3 Anforderungen an Ausbilder	206
5.4 Beteiligte und Mitwirkende an der Ausbildung	207
5.5 Individuelle Bildungsmaßnahmen	208
5.6 Prüfungsdurchführung	210
5.7 Ausstattung und Ergonomie der Arbeitsumgebung	211
5.8 Unterweisung	213
5.9 Außer- und überbetriebliche Ausbildung	214
6. Moderation von Projektgruppen	215
6.1 Arbeitsgruppen, Teams, Projekte	217

<i>6.2 Moderieren</i>	<i>222</i>
<i>6.3 Steuern von Arbeits- und Projektgruppen.....</i>	<i>224</i>
<i>6.4 Projektabschluss</i>	<i>225</i>
7 Präsentationstechniken	226
Stichwortverzeichnis	229