

# Inhaltsverzeichnis

## 3. SEMESTER

### I Schriftverkehr rund um den Kaufvertrag

#### Von der Anbahnung bis zur Erfüllung von Kaufverträgen in Unternehmen

1 Anbahnung von Kaufverträgen

1.1 Anpreisung des Verkäufers

1.2 Anfrage des Käufers

1.2.1 Vorbereiten der Anfrage

1.2.2 Schriftliche und mündliche Anfragen

1.3 Angebot

1.3.1 Formen des Angebots

1.3.2 Schriftliche Angebote

1.3.3 Rückfragen zum Angebot und Gegenangebot

1.3.4 Angebotsvergleich

2 Abschluss von Kaufverträgen

2.1 Bestellung

2.2 Auftragsbestätigung

3 Erfüllung von Kaufverträgen

3.1 Lieferung der Ware

3.2 Rechnung erstellen

3.3 Annahme der Ware

3.4 Zahlung der Rechnung

### II Wenn Käufer oder Verkäufer unzuverlässig sind

#### Unzuverlässige Verkäufer

1 Lieferverzug

1.1 Eintritt des Lieferverzugs

1.2 Rechte des Käufers bei Lieferverzug

1.3 Schriftliche Kommunikation bei Lieferverzug

2 Lieferung mangelhafter Ware

2.1 Was ist ein Mangel?

2.2 Arten von Mängeln

2.3 Feststellung und Bekanntgabe von Mängeln

2.4 Rechte des Käufers bei mangelhafter Lieferung

2.4.1 Gewährleistung

2.4.2 Garantie

2.4.3 Produkthaftung

2.5 Schriftliche Kommunikation bei der Lieferung mangelhafter Ware

3 Fehlerhafte Rechnung

#### Unzuverlässige Käufer

1 Annahmeverzug

1.1 Wann gerät der Käufer in Annahmeverzug?

1.2 Rechte des Verkäufers bei Annahmeverzug

1.3 Schriftliche Kommunikation bei Annahmeverzug

2 Zahlungsverzug

2.1 Wann gerät der Käufer in Zahlungsverzug?

2.2 Ansprüche des Verkäufers

2.3 Das Mahnwesen

2.4 Schriftliche Kommunikation im Mahnwesen

### III Konsumentenschutz

#### Vertragsabschluss im Fernabsatz und E-Commerce

1 Fernabsatz und E-Commerce

2 Vorteile und Risiken des Onlineshopplings

3 Beschränkung der Risiken des Onlineshopplings

3.1 Gesetzliche Bestimmungen zum Schutz der Verbraucher

3.2 Tipps für Verbraucher zum Schutz vor Risiken

#### Rücktrittsrechte (Widerrufsrechte)

1 Grundsätzliche Regelungen

2 Besondere Rücktrittsrechte für Konsumenten

## 4. SEMESTER

### IV Personalmanagement

#### Personalmanagement im Überblick

#### Personalbedarfsdeckung: Personalauswahl, -entwicklung und -freisetzung

1 Personalbedarfsplanung

2 Personalauswahl und -einstellung

2.1 Festlegung des Anforderungsprofils

2.2 Interne bzw. externe Personalsuche

2.3 Vorauswahl: Analyse der Bewerbungsunterlagen

|          |  |     |           |   |     |
|----------|--|-----|-----------|---|-----|
| 2.4      | Auswahl durch verschiedene Auswahlverfahren                                | 122 | 3         | Unternehmensphilosophie   | 169 |
| 2.4.1    | Bewerbungsgespräch (Vorstellungsgespräch)                                  | 122 | 4         | Unternehmensziele   | 171 |
| 2.4.2    | Testverfahren  | 123 | 4.1       | Unternehmensziele, an denen sich Unternehmen orientieren sollen   | 171 |
| 2.4.3    | Assessment-Center  | 124 | 4.2       | Nachhaltigkeit als Unternehmensziel im Tourismus                  | 173 |
| 2.4.4    | Grafologisches Gutachten   | 124 | 4.3       | Richtiges Formulieren von Zielen                                  | 174 |
| 2.4.5    | Arbeitsproben  | 124 | 5         | Unternehmensleitbild  | 176 |
| 2.5      | Personaleinstellung  | 125 |           |   |     |
| 3        | Personalentwicklung  | 127 |           |   |     |
| 3.1      | Ziele der Personalentwicklung  | 128 |           |   |     |
| 3.2      | Methoden der Personalentwicklung   | 128 |           | <b>Managementprozess: strategisches und operatives Management</b> | 181 |
| 4        | Beendigung eines Arbeitsverhältnisses                                      | 131 | 1         | Planung   | 182 |
| 4.1      | Arten der Beendigung eines Arbeitsverhältnisses                            | 131 | 1.1       | Strategische Planung  | 182 |
| 4.2      | Ansprüche bei Beendigung eines Arbeitsverhältnisses                        | 135 | 1.1.1     | Externe Analyse   | 183 |
|          |  |     | 1.1.2     | Interne Analyse (Unternehmensanalyse)                             | 186 |
|          |  |     | 1.1.3     | SWOT-Analyse  | 186 |
|          |  |     | 1.1.4     | Entwicklung möglicher Strategien                                  | 188 |
|          |  |     | 1.2       | Operative Planung   | 193 |
|          | <b>Anforderungsgerechter und motivierender Personaleinsatz</b>             | 141 | 2         | Entscheidungen treffen  | 194 |
| 1        | Berücksichtigung der Rechte und Pflichten von Arbeitnehmer und Arbeitgeber | 142 | 2.1       | Scoring-Methode (Nutzwertanalyse, Punktbewertungsmethode)         | 194 |
| 1.1      | Die Sozialpartner  | 142 | 2.2       | Worst-Case-Szenario   | 195 |
| 1.2      | Arbeitszeit  | 143 | 2.3       | Gruppenentscheidungen   | 195 |
| 1.3      | Mutterschutz und Karenz  | 144 | 3         | Steuerung und Organisation  | 197 |
| 1.4      | Betriebliche Mitbestimmung   | 145 | 3.1       | Aufbauorganisation  | 197 |
| 2        | Mitarbeitermotivation  | 148 | 3.1.1     | Elemente der Aufbauorganisation                                   | 197 |
| 2.1      | Maslow'sche Bedürfnispyramide  | 148 | 3.1.2     | Zentrale oder dezentrale Organisation                             | 199 |
| 2.2      | Maßnahmen zur Mitarbeitermotivation  | 149 | 3.1.3     | Formen der Aufbauorganisation (Leitungssysteme)                   | 200 |
| 3        | Humanisierung des Arbeitsplatzes   | 149 | 3.2       | Ablauforganisation  | 205 |
| 4        | Personalbeurteilung  | 151 | 3.3       | Informale Organisation  | 207 |
| 4.1      | Mögliche Beurteilungskriterien   | 152 | 4         | Kontrolle (Abweichungsanalyse)                                    | 209 |
| 4.2      | Beurteilungsfehler   | 153 | 5         | Kommunikation   | 210 |
| 5        | Entlohnung   | 154 |           |   |     |
| 5.1      | Entgeltgerechtigkeit   | 155 |           | <b>Führung: Führungsstile und -konzepte</b>                       | 215 |
| 5.2      | Formen der Entlohnung  | 155 | 1         | Führungsstile   | 216 |
| <b>V</b> | <b>Unternehmensführung</b>   | 161 | 2         | Führungskonzepte  | 217 |
|          |  |     |           |   |     |
|          | <b>Unternehmensführung (Management) im Überblick</b>                       | 162 | <b>VI</b> | <b>Fächerübergreifende Case Study</b>                             | 225 |
|          |  |     |           |   |     |
|          | <b>Normatives Management</b>   | 167 |           |   |     |
| 1        | Vision   | 168 |           |   |     |
| 2        | Mission  | 168 |           | Stichwortverzeichnis  | 240 |
|          |  |     |           | Bildnachweis  | 243 |