

# Inhaltsverzeichnis

Vorwort ..... 9

**5 Betriebliches Management ..... 15**

5.1 Betriebliche Planungsprozesse .....15

5.1.1 Betriebliches Zielsystem .....15

5.1.2 Zielsystem und Planungsprozess .....22

5.1.3 Strategische und operative Planung.....23

5.1.4 Betriebsstatistik und Planungsrechnung .....32

5.1.5 Entscheidungsprozesse bei der Planung.....34

5.2 Organisations- und Personalentwicklung.....35

5.2.1 Notwendigkeit der Entwicklung.....35

5.2.2 Organisationsentwicklung (OE) .....36

5.2.3 Personalentwicklung (PE).....41

5.3 Wissensmanagement und IT .....49

5.3.1 Wissensmanagement .....49

5.3.2 Informationstechnologie (IT) .....55

5.4 Managementtechniken .....56

5.4.1 Zeit- und Selbstmanagement.....56

5.4.2 Kreativitäts- und Entscheidungstechniken.....62

5.4.3 Projektmanagement .....74

5.4.4 Gesprächs- und Kooperationstechniken .....85

**6 Finanzwirtschaft..... 97**

6.1 Investitionsplanung und -rechnung .....97

6.1.1 Investition .....97

6.1.2 Investitionsrechenverfahren ..... 100

6.2 Finanzplanung und Finanzbedarf..... 133

6.2.1 Kapitalbedarfsplanung ..... 133

6.2.2 Finanzierungsplanung ..... 137

6.2.3 Liquiditätsplanung ..... 144

6.3	Finanzierungsarten .....	153
6.3.1	Innen- und Außenfinanzierung.....	153
6.3.2	Eigen- und Fremdfinanzierung .....	155
6.3.3	Innenfinanzierung .....	156
6.3.4	Außenfinanzierung.....	162
6.4	Kosten- und Leistungsrechnung.....	185
6.4.1	Deckungsbeitragsrechnung.....	190
6.4.2	Normalkostenrechnung.....	208
6.4.3	Plankostenrechnung.....	212
6.4.4	Neuere Kostenrechnungsverfahren .....	223
6.5	Controlling.....	231
6.5.1	Begriff und Notwendigkeit des Controllings .....	231
6.5.2	Organisatorische Eingliederung .....	231
6.5.3	Aufgaben des Controllings .....	231
6.5.4	Controllinginstrumente .....	232
<b>7</b>	<b>Logistik .....</b>	<b>237</b>
7.1	Einkauf und Beschaffung .....	237
7.1.1	Grundlagen der Logistik .....	237
7.1.2	Einkaufsprozess.....	245
7.1.3	Beschaffungsprozess .....	257
7.2	Materialwirtschaft und Lagerhaltung.....	279
7.2.1	Materialwirtschaft .....	279
7.2.2	Lagerhaltung .....	282
7.3	Wertschöpfungskette.....	291
7.3.1	Fertigung.....	291
7.3.2	Transportsysteme.....	305
7.3.3	Verpackung .....	308
7.3.4	Warenausgang .....	310
7.3.5	Verladung & Versand.....	310
7.3.6	Entsorgung .....	315

7.4	Aspekte der Rationalisierung.....	317
7.4.1	Optimierung des Produkt-Portfolios.....	317
7.4.2	Weltweiter Einkauf.....	319
7.4.3	Prozesse auf Verschwendung prüfen.....	320
7.5	Spezielle Rechtsaspekte .....	323
7.5.1	Einkaufsverträge.....	323
7.5.2	Verkaufverträge .....	327
7.5.3	Zollrecht bei Im- und Export .....	328
7.5.4	Abfallwirtschaft.....	329

## **8 Marketing & Vertrieb .....333**

8.1	Marketingplanung.....	333
8.1.1	Marketingprozess.....	333
8.1.2	Marketing-Ziele.....	334
8.1.3	Marketingstrategien.....	334
8.1.4	Marketingplan .....	343
8.2	Marketinginstrumentarium.....	344
8.2.1	Marketinginstrumente .....	344
8.2.2	Produktpolitik.....	345
8.2.3	Preispolitik .....	355
8.2.4	Distributionspolitik.....	362
8.2.5	Kommunikationspolitik .....	368
8.2.6	Marketing-Mix .....	375
8.3	Vertriebsmanagement.....	377
8.3.1	Vertriebsorganisation .....	377
8.3.2	Vertriebscontrolling.....	384
8.4	Internationale Geschäftsbeziehungen.....	387
8.4.1	Einführung in den Außenhandel .....	387
8.4.2	Kooperationen im Außenhandel .....	389
8.4.3	Interkulturelle Kommunikation.....	391

8.5	Spezielle Rechtsaspekte .....	393
8.5.1	Wettbewerbsrecht .....	393
8.5.2	Markenrecht .....	397
8.5.3	Verbraucherschutz .....	399
<b>9</b>	<b>Führung &amp; Zusammenarbeit .....</b>	<b>405</b>
9.1	Zusammenarbeit .....	405
9.1.1	Persönlichkeit u. berufliche Entwicklung .....	405
9.1.2	Entwicklung des Sozialverhaltens .....	405
9.1.3	Psychologische u. soziologische Aspekte .....	406
9.1.4	Zielorientiertes Führen .....	407
9.1.5	Grundsätze der Zusammenarbeit .....	423
9.2	Mitarbeitergespräche .....	425
9.2.1	Anerkennungs- und Kritikgespräche .....	427
9.2.2	Beurteilungen/Beurteilungsgespräche .....	428
9.3	Konfliktmanagement .....	433
9.3.1	Konflikte und Ursachen .....	433
9.3.2	Maßnahmen zur Vermeidung von Konflikten .....	434
9.3.3	Maßnahmen im Umgang mit Konflikten .....	435
9.3.4	Überwindung von Widerständen .....	438
9.4	Mitarbeiterförderung .....	439
9.4.1	Personalentwicklung (PE) .....	439
9.4.2	Potenzialanalyse .....	443
9.4.3	Personaleinschätzung .....	444
9.5	Ausbildung .....	447
9.5.1	Rechtliche Rahmenbedingungen .....	447
9.5.2	Ausbilder-Eignungsverordnung (AEVO) .....	454
9.5.3	Anforderungen an die Eignung der Ausbilder .....	454
9.5.4	Beteiligte u. Mitwirkende an der Ausbildung .....	455
9.5.5	Ergänzende Bildungsmaßnahmen .....	456
9.5.6	Prüfungsdurchführung .....	456
9.5.7	Ausstattung der Arbeitsumgebung .....	457

9.5.8	Unterweisung .....	457
9.5.9	Außer- und überbetriebliche Ausbildung .....	460
9.5.10	Maßnahmen der Personalentwicklung .....	461
9.6	Moderation von Projektgruppen .....	463
9.6.1	Arbeitsgruppen, Teams und Projektgruppen .....	463
9.6.2	Moderation von Arbeits-/Projektgruppen .....	465
9.6.3	Steuern von Arbeits- und Projektgruppen.....	470
9.6.4	Projektabschluss durch Projektleitung.....	471
9.7	Präsentationstechniken .....	472
9.7.1	Ziel und Gegenstand einer Präsentation .....	472
9.7.2	Voraussetzungen einer Präsentation .....	472
9.7.3	Präsentation vorbereiten.....	477
9.7.4	Präsentation umsetzen .....	480
<b>Anhang A: Prüfungssimulationen .....</b>		<b>487</b>
<b>Anhang L: Lösungen .....</b>		<b>511</b>
<b>Anhang T: Tipps zur Prüfung .....</b>		<b>543</b>
<b>Anhang S: Statistik der Prüfungsthemen .....</b>		<b>545</b>
<b>Anhang <math>\Sigma</math>: Formelsammlung.....</b>		<b>575</b>
<b>Stichwortverzeichnis/Register (R) .....</b>		<b>587</b>