

Vorwort	5
Benutzungshinweise	7
Abkürzungsverzeichnis	17
<b>1. Betriebliches Management</b>	<b>21</b>
<b>1.1 Betriebliche Planungsprozesse</b>	<b>22</b>
1.1.1 Betriebliches Zielsystem	22
1.1.2 Bedeutung des betrieblichen Zielsystems für den Planungsprozess	31
1.1.3 Zusammenhang zwischen strategischer und operativer Planung	31
1.1.4 Betriebsstatistik, Vergleichsrechnung, Planungsrechnung als Grundlage betrieblicher Planungsprozesse	36
1.1.5 Entscheidungsprozesse in der betrieblichen Planung	52
<b>1.2 Organisations- und Personalentwicklung</b>	<b>55</b>
1.2.1 Auswirkungen betrieblicher Planungsprozesse auf die Organisations- und Personalentwicklung	55
1.2.2 Organisationsentwicklung (OE)	56
1.2.3 Personalentwicklung (PE)	65
<b>1.3 Informationstechnologie und Wissensmanagement</b>	<b>85</b>
1.3.1 Wissensmanagement	85
1.3.2 Informationstechnologie	94
<b>1.4 Managementtechniken</b>	<b>104</b>
1.4.1 Zeit- und Selbstmanagement	104
1.4.1.1 Bedeutung von Zeit- und Selbstmanagement	104
1.4.1.2 Zeitdiebe, Zeitfresser	106
1.4.1.3 Unterscheidung zwischen Dringendem und Wichtigem	109
1.4.1.4 Instrumente des Zeitmanagements	110
1.4.2 Kreativitäts- und Entscheidungstechniken	116
1.4.2.1 Problemdiagnosetechniken	117
1.4.2.2 Kreativitätstechniken	127
1.4.2.3 Entscheidungstechniken	129
1.4.3 Projektmanagement	134
1.4.3.1 Projektorganisation	134
1.4.3.2 Projektplanung	141
1.4.3.3 Projektsteuerung	151
1.4.3.4 Projektabschluss und -dokumentation	153
1.4.4 Gesprächs- und Kooperationstechniken	157
1.4.4.1 Grundlagen der Kommunikation	157
1.4.4.2 Vortrag und Präsentation	173

1.4.4.3	Moderation	173
1.4.4.4	Konfliktmanagement	173
1.4.4.5	Mediation	174
1.4.4.6	Interviewtechnik und Bewerbungsgespräch	175
1.4.4.7	Mitarbeitergespräche	181
1.4.4.8	Verkaufsgespräche	181
<b>2.</b>	<b>Investition, Finanzierung, betriebliches Rechnungswesen und Controlling</b>	<b>187</b>
<b>2.1</b>	<b>Investitionsplanung und -rechnung</b>	<b>188</b>
2.1.1	Investition	188
2.1.2	Investitionsrechenverfahren	192
2.1.2.1	Arten der Investitionsrechenverfahren (Vergleich)	192
2.1.2.2	Statische Investitionsrechnung	193
2.1.2.3	Dynamische Investitionsrechnung	202
2.1.2.4	Wirtschaftliche Nutzungsdauer	209
<b>2.2</b>	<b>Finanzplanung und Ermittlung des Kapitalbedarfs</b>	<b>215</b>
2.2.1	Kapitalbedarfsplanung	215
2.2.2	Finanzierungsplanung	220
2.2.2.1	Fremdfinanzierung	221
2.2.2.2	Eigenfinanzierung	222
2.2.2.3	Mezzanine Kapital	226
2.2.2.4	Sicherheiten	229
2.2.2.5	Leverage-Effekt	233
2.2.3	Liquiditätsplanung	234
2.2.3.1	Definition der Liquidität	234
2.2.3.2	Statische Liquiditätskennzahlen	235
2.2.3.3	Dynamischer Liquiditätsplan	236
<b>2.3</b>	<b>Finanzierungsarten</b>	<b>240</b>
2.3.1	Unterscheidung von Finanzierungsquellen	240
2.3.2	Innenfinanzierung	242
2.3.3	Außenfinanzierung	246
2.3.3.1	Beteiligungsfinanzierung	246
2.3.3.2	Langfristige Fremdfinanzierung	246
2.3.3.3	Kurzfristige Fremdfinanzierung	249
2.3.3.4	Sonderformen der Finanzierung	252

<b>2.4 Kosten- und Leistungsrechnung</b>	255
2.4.1 Deckungsbeitragsrechnung als Entscheidungsrechnung	255
2.4.1.1 Ein- und mehrstufige Deckungsbeitragsrechnung	255
2.4.1.2 Entscheidungsorientierte Teilkostenrechnung	256
2.4.1.3 Absolute und relative Deckungsbeiträge	260
2.4.2 Normalkostenrechnung	262
2.4.3 Plankostenrechnung	263
2.4.4 Neuere Kostenrechnungsverfahren	271
2.4.4.1 Target Costing	271
2.4.4.2 Prozesskostenrechnung	272
<b>2.5 Controlling</b>	277
2.5.1 Begriff und Notwendigkeit des Controllings	277
2.5.2 Organisatorische Eingliederung des Controllings	282
2.5.3 Aufgaben und Ablauf des Controllings	283
2.5.4 Controllinginstrumente	286
2.5.4.1 Strategische Controllinginstrumente	286
2.5.4.2 Operative Controllinginstrumente	292
<b>3. Logistik</b>	297
<b>3.1 Einkauf und Beschaffung</b>	298
3.1.1 Grundlagen der Logistik	298
3.1.2 Einkaufsprozess	305
3.1.3 Beschaffungsprozess	314
3.1.3.1 Beschaffungslogistik und -prozess	314
3.1.3.2 Beschaffungsstrategien und -prinzipien	316
3.1.3.3 Bedarfsrechnung	319
3.1.3.4 Bestelltermin- und Bestellmengenrechnung	328
3.1.3.5 Feinabruf	334
<b>3.2 Materialwirtschaft und Lagerhaltung</b>	338
3.2.1 Materialwirtschaft	338
3.2.2 Lagerhaltung	345
<b>3.3 Wertschöpfungskette</b>	361
3.3.1 Wertschöpfung	361
3.3.2 Fertigungsprinzipien	363
3.3.3 Transportsysteme	370
3.3.4 Verpackung	390
3.3.5 Warenausgang	398
3.3.6 Verladung	399
3.3.7 Entsorgungslogistik	402

<b>3.4</b>	<b>Aspekte der Rationalisierung</b>	407
3.4.1	Optimierung des Produkt-Portfolios	407
3.4.2	Weltweiter Einkauf	411
3.4.3	Prozesse auf Verschwendung überprüfen	417
<b>3.5</b>	<b>Spezielle Rechtsaspekte</b>	424
3.5.1	Einkaufsverträge	424
3.5.2	Verkaufsverträge	430
3.5.3	Zollrecht beim Im- und Export	432
3.5.4	Abfallwirtschaft	443
<b>4.</b>	<b>Marketing und Vertrieb</b>	447
<b>4.1</b>	<b>Marketingplanung</b>	448
4.1.1	Marketingprozess	448
4.1.2	Marketingziele und -aufgaben	450
4.1.3	Marketingstrategien	452
4.1.4	Techniken der strategischen Marketingplanung und-analyse	462
4.1.5	Marketingplan	469
<b>4.2</b>	<b>Marketinginstrumentarium</b>	472
4.2.1	Marketinginstrumente	472
4.2.2	Produktpolitik	474
4.2.3	Preispolitik	489
4.2.4	Distributionspolitik	497
4.2.5	Kommunikationspolitik	502
4.2.6	Marketingmix	519
<b>4.3</b>	<b>Vertriebsmanagement</b>	522
4.3.1	Vertriebsorganisation	522
4.3.2	Vertriebscontrolling	523
<b>4.4</b>	<b>Internationale Geschäftsbeziehungen und Geschäftsentwicklung/ Interkulturelle Kommunikation</b>	524
4.4.1	Einführung in den Außenhandel	524
4.4.2	Kooperationen im Außenhandel	536
4.4.3	Interkulturelle Kommunikationsdimensionen	537
<b>4.5</b>	<b>Spezielle Rechtsaspekte</b>	541
4.5.1	Wettbewerbsrecht	541
4.5.2	Markenrecht	553
4.5.3	Verbraucherschutz	558

<b>5. Führung und Zusammenarbeit</b>	579
<b>5.1 Zusammenarbeit, Kommunikation und Kooperation</b>	580
5.1.1 Zusammenhang von Persönlichkeit und beruflicher Entwicklung	580
5.1.2 Entwicklung des Sozialverhaltens	583
5.1.3 Psychologische und soziologische Aspekte bestimmter Personengruppen	589
5.1.4 Zielorientiertes Führen	593
5.1.5 Grundsätze der Zusammenarbeit	598
<b>5.2 Mitarbeitergespräche</b>	601
5.2.1 Grundlagen der Gesprächsführung	601
5.2.2 Anerkennung	604
5.2.3 Kritikgespräch	606
5.2.4 Beurteilungsgespräch	608
5.2.5 Rückkehrgespräche	617
<b>5.3 Konfliktmanagement</b>	618
5.3.1 Konflikte und Ursachen	618
5.3.2 Maßnahmen zur Vermeidung von Konflikten und Maßnahmen im Umgang mit Konflikten	621
5.3.3 Möglichkeiten zur Überwindung von Widerständen gegen Veränderungen	623
<b>5.4 Mitarbeiterförderung</b>	625
5.4.1 Personalentwicklung als Mittel der Steuerung und Förderung der personellen Ressourcen	625
5.4.2 Potenzialanalyse von Mitarbeitern	626
<b>5.5 Ausbildung</b>	629
5.5.1 Rechtliche Rahmenbedingungen	629
5.5.2 Ausbilder-Eignungs-Verordnung (AEVO)	632
5.5.3 Anforderungen an die Eignung der Ausbilder und Ausbilderinnen	633
5.5.4 Beteiligte und Mitwirkende an der Ausbildung	634
5.5.5 Ablauf der betrieblichen Ausbildung und ergänzende individuelle Bildungsmaßnahmen	636
5.5.6 Prüfungsdurchführung	639
5.5.7 Anforderungen an Ausstattung und Ergonomie der Arbeits- umgebung	639
5.5.8 Unterweisung	641
5.5.9 Außer- und überbetriebliche Ausbildung	644
5.5.10 Maßnahmen der Personalentwicklung	645

<b>5.6 Moderation von Projektgruppen</b>	655
5.6.1 Arbeitsgruppen, Teams und Projektgruppen	655
5.6.2 Moderieren von Arbeits- und Projektgruppen	663
5.6.3 Steuern von Arbeits- und Projektgruppen	671
5.6.4 Projektabschluss	675
<b>5.7 Präsentationstechniken</b>	676
5.7.1 Ziel und Gegenstand der Präsentation	676
5.7.2 Voraussetzungen einer erfolgreichen Präsentation	677
5.7.3 Vorbereitung der Präsentation	684
5.7.4 Umsetzen der Präsentation	687
 <b>Übungsteil</b>	 693
<b>Klausurtypischer Teil</b>	693
<b>1. Betriebliches Management</b>	694
1.1 Betriebliche Planungsprozesse	694
1.2 Organisations- und Personalentwicklung	698
1.3 Informationstechnologie und Wissensmanagement	703
1.4 Managementtechniken	704
<b>2. Investition, Finanzierung, betriebliches Rechnungswesen und Controlling</b>	723
2.1 Investitionsplanung und -rechnung	723
2.2 Finanzplanung und Ermittlung des Kapitalbedarfs	729
2.3 Finanzierungsarten	736
2.4 Kosten- und Leistungsrechnung	740
2.5 Controlling	748
<b>3. Logistik</b>	751
3.1 Einkauf und Beschaffung	751
3.2 Materialwirtschaft und Lagerhaltung	756
3.3 Wertschöpfungskette	759
3.4 Aspekte der Rationalisierung	761
3.5 Spezielle Rechtsaspekte	764
<b>4. Marketing und Vertrieb</b>	770
4.1 Marketingplanung	770
4.2 Marketinginstrumentarium	774
4.3 Vertriebsmanagement	783
4.4 Internationale Geschäftsbeziehungen und Geschäftsentwicklung, interkulturelle Kommunikation	785
4.5 Spezielle Rechtsaspekte	787

<b>5. Führung und Zusammenarbeit</b>	791
5.1 Kommunikation und Kooperation	791
5.2 Mitarbeitergespräche	800
5.3 Konfliktmanagement	803
5.4 Mitarbeiterförderung	806
5.5 Ausbildung	807
5.6 Moderation von Projektgruppen	811
5.7 Präsentationstechniken	816

## **Musterprüfungen** 819

<b>1. Prüfungsanforderungen der Wirtschaftsfachwirte für die</b>	
<b>2. Teilprüfung Handlungsspezifische Qualifikationen</b>	819
1.1 Zulassungsvoraussetzungen	819
1.2 Prüfungsfächer und Gliederung der Prüfung	819
1.2.1 Schriftliche Prüfung	819
1.2.2 Mündliche Prüfung (Präsentation und Fachgespräch)	820
1.3 Bewerten der Prüfungsteile und Bestehen der Prüfung	821
1.4 Wiederholung der Prüfung	822
1.5 Ausbildereignung	822
<b>2. Tipps und Techniken zur Prüfungsvorbereitung</b>	822

## **Musterklausuren** 824

<b>1. Situationsaufgabe</b>	826
<b>2. Situationsaufgabe</b>	837

## **Lösungen** 845

## **Literaturverzeichnis** 1135

## **Stichwortverzeichnis** 1143