

Vorwort	5
Benutzungshinweise	7
Abkürzungsverzeichnis	17

1. Betriebliches Management	21
1.1 Betriebliche Planungsprozesse	22
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
1.2 Organisations- und Personalentwicklung	55
1.2.1 Auswirkungen betrieblicher Planungsprozesse auf die Organisations- und Personalentwicklung	55
1.2.2 Organisationsentwicklung (OE)	56
1.2.3 Personalentwicklung (PE)	65
1.3 Informationstechnologie und Wissensmanagement	85
1.3.1 Wissensmanagement	85
1.3.2 Informationstechnologie	94
1.4 Managementtechniken	104
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
2.	Investition, Finanzierung, betriebliches Rechnungswesen und Controlling	187
2.1	Investitionsplanung und -rechnung	188
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
2.2	Finanzplanung und Ermittlung des Kapitalbedarfs	215
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
2.3	Finanzierungsarten	240
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

2.4 Kosten- und Leistungsrechnung	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
2.5 Controlling	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
3. Logistik	297
3.1 Einkauf und Beschaffung	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
3.2 Materialwirtschaft und Lagerhaltung	338
3.2.1 Materialwirtschaft	338
3.2.2 Lagerhaltung	345
3.3 Wertschöpfungskette	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

3.4 Aspekte der Rationalisierung	407
3.4.1 Optimierung des Produkt-Portfolios	407
3.4.2 Weltweiter Einkauf	411
3.4.3 Prozesse auf Verschwendungen überprüfen	417
3.5 Spezielle Rechtsaspekte	424
3.5.1 Einkaufsverträge	424
3.5.2 Verkaufsverträge	430
3.5.3 Zollrecht beim Import und Export	432
3.5.4 Abfallwirtschaft	443
4. Marketing und Vertrieb	447
4.1 Marketingplanung	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
4.2 Marketinginstrumentarium	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
4.3 Vertriebsmanagement	522
4.3.1 Vertriebsorganisation	522
4.3.2 Vertriebscontrolling	523
4.4 Internationale Geschäftsbeziehungen und Geschäftsentwicklung/ Interkulturelle Kommunikation	524
4.4.1 Einführung in den Außenhandel	524
4.4.2 Kooperationen im Außenhandel	536
4.4.3 Interkulturelle Kommunikationsdimensionen	537
4.5 Spezielle Rechtsaspekte	541
4.5.1 Wettbewerbsrecht	541
4.5.2 Markenrecht	553
4.5.3 Verbraucherschutz	558

5. Führung und Zusammenarbeit	579
 5.1 Zusammenarbeit, Kommunikation und Kooperation	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
 5.2 Mitarbeitergespräche	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
 5.3 Konfliktmanagement	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
 5.4 Mitarbeiterförderung	625
5.4.1 Personalentwicklung als Mittel der Steuerung und Förderung der personellen Ressourcen	625
5.4.2 Potenzialanalyse von Mitarbeitern	626
 5.5 Ausbildung	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 Arbeitsumgebung	639
5.5.8 Unterweisung	641
5.5.9 Außer- und überbetriebliche Ausbildung	644
5.5.10 Maßnahmen der Personalentwicklung	645

5.6 Moderation von Projektgruppen	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
5.7 Präsentationstechniken	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
Übungsteil	693
Klausurtypischer Teil	693
1. Betriebliches Management	694
1.1 Betriebliche Planungsprozesse	694
1.2 Organisations- und Personalentwicklung	698
1.3 Informationstechnologie und Wissensmanagement	703
1.4 Managementtechniken	704
2. Investition, Finanzierung, betriebliches Rechnungswesen und Controlling	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
3. Logistik	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
4. Marketing und Vertrieb	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

5. Führung und Zusammenarbeit	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	
1. Prüfungsanforderungen der Wirtschaftsfachwirte für die	819
2. Teilprüfung Handlungsspezifische Qualifikationen	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 Ausbildungsergebnis	822
2. Tipps und Techniken zur Prüfungsvorbereitung	822
 Musterklausuren	824
1. Situationsaufgabe	826
2. Situationsaufgabe	837
 Lösungen	845
Literaturverzeichnis	1135
Stichwortverzeichnis	1143