

Inhaltsverzeichnis

| | |
|--|-----------|
| Teil A – Betriebliches Management | 13 |
| 1 Betriebliche Planungsprozesse | 14 |
| 1.1 Zielsystem | 15 |
| 1.2 Bedeutung des Zielsystems für den Planungsprozess | 19 |
| 1.3 Strategische und operative Planung | 20 |
| 1.4 Betriebsstatistik | 24 |
| 1.5 Entscheidungsprozesse | 26 |
| 2 Organisations- und Personalentwicklung | 27 |
| 2.1 Auswirkungen betrieblicher Planungsprozesse | 27 |
| 2.2 Organisationsentwicklung | 28 |
| 2.3 Personalentwicklung | 30 |
| 3 Informationstechnologie und Wissensmanagement | 35 |
| 3.1 Wissensmanagement | 35 |
| 3.2 Informationstechnologie | 38 |
| 4. Managementtechniken | 39 |
| 4.1 Zeit- und Selbstmanagement | 39 |
| 4.2 Kreativitäts- und Entscheidungstechniken: | 40 |
| 4.2.1 Problemanalyse | 40 |
| 4.2.2 Kreativitätstechniken | 41 |
| 4.3 Projektmanagement | 46 |
| 4.4 Gesprächs- und Kooperationstechniken | 49 |
| Teil B – Investition, Finanzierung | 53 |

| | |
|--|-----------|
| 1 Investitionsplanung und Rechnung | 54 |
| 1.1 <i>Investition</i> | 54 |
| 1.2 <i>Investitionsrechenverfahren</i> | 56 |
| 1.2.1 Arten der Investitionsrechnungen | 56 |
| 1.2.2 statische Investitionsrechnung | 56 |
| 1.2.3 dynamische Investitionsrechnung | 57 |
| 1.2.4 Wirtschaftliche Nutzungsdauer | 59 |
| 2. Finanzplanung und Ermittlung des Finanzbedarfs | 60 |
| 2.1 <i>Kapitalbedarfsplanung</i> | 60 |
| 2.2 <i>Finanzierungsplanung</i> | 60 |
| 2.2.1 Fremdfinanzierung | 60 |
| 2.2.2 Eigenfinanzierung | 61 |
| 2.2.3 Mezzanines Kapital | 61 |
| 2.2.4 Sicherheiten | 61 |
| 2.2.5 Leverage-Effekt | 62 |
| 2.3 <i>Liquiditätsplanung</i> | 63 |
| 3. Finanzierungsarten | 64 |
| 3.1 <i>Innen- und Außenfinanzierung</i> | 64 |
| 3.2 <i>Eigen- und Fremdfinanzierung</i> | 65 |
| 3.3 <i>Innenfinanzierung</i> | 66 |
| 3.3.1 Selbstfinanzierung | 66 |
| 3.3.2 Finanzierung aus Abschreibungen | 66 |
| 3.3.3 Finanzierung aus Rückstellungen | 67 |
| 3.3.4 Finanzierung aus Kapitalfreistellung | 67 |
| 3.4 <i>Außenfinanzierung</i> | 68 |
| 3.4.1 Beteiligungen | 68 |
| 3.4.2 kurzfristige Kredite | 68 |
| 3.4.3 langfristige Kredite | 68 |
| 3.4.4 Sonderformen der Finanzierung | 69 |
| 4. Kosten-und Leistungsrechnung | 71 |

| | |
|---|------------|
| <i>4.0 Grundbegriffe</i> | <i>71</i> |
| <i>4.1 Deckungsbeitragsrechnung</i> | <i>74</i> |
| 4.1.1 Mehrstufige Deckungsbeitragsrechnung | 74 |
| 4.1.2 Fremdbezug oder Eigenfertigung | 75 |
| 4.1.3 Entscheidungen über Auftragsannahme | 76 |
| 4.1.4 Relative Deckungsbeitragsrechnung | 76 |
| <i>4.2 Normalkostenrechnung</i> | <i>77</i> |
| <i>4.3 Plankostenrechnung</i> | <i>78</i> |
| <i>4.4 Neuere Kostenrechnungsverfahren</i> | <i>79</i> |
| 5. Controlling | 81 |
| 5.1 Controlling: Begriff und Notwendigkeit | 81 |
| 5.2 Controlling: Organisatorische Eingliederung | 81 |
| 5.3 Controlling: Aufgaben | 82 |
| 5.4 Controlling: Instrumente | 83 |
| 5.4.1 Strategische Instrumente | 83 |
| 5.4.2 Operative Instrumente | 86 |
| Teil C – Logistik | 87 |
| 1 Einkauf und Beschaffung | 87 |
| 1.1 Grundlagen der Logistik | 87 |
| 1.2 Einkaufsprozess | 90 |
| 1.3 Beschaffungsprozess | 96 |
| 1.3.1 Beschaffungs-Strategien | 96 |
| 1.3.2 Bedarfsrechnung | 97 |
| 1.3.3 Liefermengen | 99 |
| 1.3.4 Lieferzeitpunkt | 101 |
| 1.3.5 Feinabruf | 101 |
| 2. Materialwirtschaft und Lagerhaltung | 102 |
| 2.1 Materialwirtschaft | 102 |

| | |
|---|------------|
| 2.2 Lagerhaltung | 104 |
| 3. Wertschöpfungskette | 107 |
| 3.1 Fertigungsprinzipien | 107 |
| 3.2 Transportsysteme | 108 |
| 3.3 Verpackung | 109 |
| 3.4 Warenausgang / Distribution | 110 |
| 3.5 Verladung | 111 |
| 3.6 Entsorgung | 111 |
| 3.6.1 Objekte | 111 |
| 3.6.2 Abfallvermeidung / Abfallverminderung | 112 |
| 3.6.3 Abfallbehandlung | 112 |
| 3.6.4 Abfallbeseitigung | 112 |
| 4. Aspekte der Rationalisierung | 113 |
| 4.1 Optimierung des Produktportfolios | 113 |
| 4.2 Weltweiter Einkauf | 114 |
| 4.3 Prozesse auf Verschwendung | 114 |
| 5. Spezielle Rechtsaspekte | 116 |
| Teil D – Marketing und Vertrieb | 119 |
| 1 Marketingplanung | 120 |
| 1.1 Marketingprozess | 120 |
| 1.2 Marketing-Ziele | 120 |
| 1.3 Marketingstrategien | 122 |
| 1.3.1 Arten von Strategien | 122 |
| 1.3.2 Techniken | 124 |
| 1.3.3 Marktforschung | 128 |
| 1.4 Marketingplanung | 132 |

| | |
|--|------------|
| 2. Marketinginstrumentarium / Marketing-Mix | 133 |
| 2.1 <i>Marketinginstrumente</i> | 133 |
| 2.2 <i>Produktpolitik</i> | 134 |
| 2.2.1 Produktgestaltung | 134 |
| 2.2.2 Programm- und Sortimentspolitik | 137 |
| 2.2.3 Servicepolitik | 137 |
| 2.3 <i>Preispolitik</i> | 139 |
| 2.3.1 Preisentscheidungen | 140 |
| 2.3.2 Preisgestaltung | 140 |
| 2.3.3 Strategien der Preispolitik | 141 |
| 2.3.4 Preisdifferenzierung | 141 |
| 2.4 <i>Distributionspolitik</i> | 143 |
| 2.4.1 Direkter Vertrieb | 144 |
| 2.4.2 Indirekter Vertrieb | 144 |
| Exkurs: Franchising | 145 |
| 2.5 <i>Kommunikationspolitik</i> | 146 |
| 2.5.1 Werbung | 147 |
| 2.5.2 Verkaufsförderung | 148 |
| 2.5.3 Public Relation | 150 |
| 2.5.4 Sponsoring | 150 |
| 2.6 <i>Marketing-Mix</i> | 151 |
| 3. Vertriebsmanagement | 154 |
| 3.1 <i>Vertriebsorganisation</i> | 155 |
| 3.2 <i>Vertriebscontrolling</i> | 157 |
| 4. <i>Internationale Geschäftsbeziehungen</i> | 158 |
| 4.1 <i>Einführung in den Außenhandel</i> | 158 |
| 4.2 <i>Kooperationen im Außenhandel</i> | 160 |
| 4.3 <i>Interkulturelle Kommunikation</i> | 161 |
| 5. Spezielle Rechtsaspekte | 162 |

| | |
|--|------------|
| 5.1 Wettbewerbsrecht | 162 |
| 5.2 Markenrecht | 163 |
| 5.3 Verbraucherschutz | 166 |
| Teil E – Führung und Zusammenarbeit | 167 |
| 1. Zusammenarbeit, Kommunikation und Kooperation | 168 |
| 1.1 Persönlichkeit und berufliche Entwicklung | 168 |
| 1.2 Sozialverhalten | 168 |
| 1.3 Aspekte bestimmter Personengruppen | 169 |
| 1.4 Zielorientiertes Führen: Führungsstile; Führungsmethoden | 170 |
| 1.5 Grundsätze der Zusammenarbeit | 174 |
| 2. Mitarbeitergespräche | 175 |
| 2.1 Anerkennungs- und Kritikgespräch | 176 |
| 2.2 Beurteilungsgespräch | 177 |
| 3. Konfliktmanagement | 180 |
| 3.1 Konflikte: Ursachen und Abhilfe | 180 |
| 3.2 Vermeidung von Konflikten | 180 |
| 3.3 Umgang mit Konflikten | 181 |
| 3.4 Widerstände gegen Veränderungen | 182 |
| 4. Mitarbeiterförderung | 183 |
| 4.1 Personalentwicklung | 183 |
| 4.2 Potentialanalyse | 185 |
| 4.3 Personaleinschätzung | 185 |
| 5. Ausbildung | 186 |

Teil A – Betriebliches Management

| | |
|--|------------|
| <i>5.1 Rechtliche Rahmenbedingungen</i> | <i>186</i> |
| <i>5.2 Ausbilder-Eignungsverordnung</i> | <i>187</i> |
| <i>5.3 Anforderungen an Ausbilder</i> | <i>187</i> |
| <i>5.4 Beteiligte und Mitwirkende an der Ausbildung</i> | <i>188</i> |
| <i>5.5 Individuelle Bildungsmaßnahmen</i> | <i>189</i> |
| <i>5.6 Prüfungsdurchführung</i> | <i>189</i> |
| <i>5.7 Ausstattung und Ergonomie der Arbeitsumgebung</i> | <i>190</i> |
| <i>5.8 Unterweisung</i> | <i>190</i> |
| <i>5.9 Außer- und überbetriebliche Ausbildung</i> | <i>191</i> |
| 6. Moderation von Projektgruppen | 192 |
| <i>6.1 Arbeitsgruppen, Teams und Projektgruppen</i> | <i>193</i> |
| <i>6.2 Moderieren</i> | <i>194</i> |
| <i>6.3 Steuern von Projektgruppen</i> | <i>195</i> |
| <i>6.4 Projektabschluss</i> | <i>196</i> |
| 7 Präsentationstechniken | 197 |
| Hilfsmittelliste | 199 |
| Handlungsspezifische Qualifikationen | 199 |
| Prüfungsordnung im Wortlaut | 200 |
| Stichwortverzeichnis | 211 |
| Literatur | 219 |