

# Inhaltsverzeichnis

## I. Produktionsorganisation

<b>1</b>	<b>Einführung</b> .....	9	3.2.1	Verbindung von Theorie und Praxis	58
1.1	Ziel der Produktion .....	9	3.2.2	Analyse der Ausgangssituation	59
1.2	Produktionsarten .....	10	3.2.3	Ziele und Aufgaben	59
1.3	Unternehmensphilosophien .....	12	3.2.4	Arbeitssystem	60
1.4	Exkurs: Zukunftsbild „Industrie 4.0“	14	3.2.5	Feinkonzept	61
<b>2</b>	<b>Betriebsorganisation</b> .....	<b>15</b>	3.3	Methoden der Ideenfindung	62
2.1	Betrieb und Unternehmen .....	15	3.3.1	Brainstorming	62
2.1.1	Das Unternehmen und der Markt	16	3.3.2	Morphologische Analyse	63
2.1.2	Entwicklungstendenzen bei Unternehmen .....	17	3.4	Planungsdarstellung	66
2.1.3	Die neuen Anforderungsprofile	17	3.4.1	Projektstrukturplan	66
2.2	Der Unternehmensprozess	18	3.4.2	Balkenplan (Gantt-Diagramm)	66
2.2.1	Die neuen Herausforderungen	18	3.4.3	Flussdiagramm	67
2.2.2	Konsequenzen für Unternehmen und ihre Produkte .....	19	3.4.4	Netzplan	67
2.2.3	Workflow .....	21	3.5	Planungshilfen	70
2.2.4	Das Prozessmanagement .....	22	3.5.1	ABC-Analyse	70
2.2.5	Einführung des Prozessmanagements	23	3.5.2	XYZ-Analyse	70
2.2.5.1	Prozesse definieren (Etappe I)	23	3.5.3	Nutzwertanalyse	72
2.2.5.2	Prozesse optimieren (Etappe II)	25	3.5.4	Wertanalyse	74
2.2.5.3	Prozesse optimieren (Etappe III)	28	<b>4</b>	<b>Grundlagen des betrieblichen Informationssystems</b> .....	<b>77</b>
2.2.5.4	Prozesse festigen (Etappe IV)	30	4.1	Information und Produktionsfaktoren	77
2.3	Die Aufbauorganisation .....	32	4.2	Produktprogramm und Produktlebenszyklus .....	77
2.3.1	Organisation .....	32	4.3	Produktentwicklung und Auftragsabwicklung .....	78
2.3.2	Gestaltungsprinzipien .....	33	4.4	Datenmanagement .....	79
2.3.3	Aufgabe, Stelle, Instanz und Arbeitsplatz	33	4.5	Computer Aided Industry .....	81
2.3.4	Gliederungsmerkmale .....	35	4.6	Kommunikationssysteme .....	82
2.3.5	Aufbaustrukturprinzipien .....	35	4.6.1	Lokale Kommunikation	83
2.4	Ablauforganisation .....	38	4.6.2	Internet und Intranet .....	84
2.4.1	Ziele und Aufgaben .....	38	4.6.3	Lokale Netze (LAN) .....	85
2.4.2	Gestaltung der Arbeitsabläufe .....	39	4.6.4	IT-Sicherheitsmanagement	86
2.4.3	Der Auftrag .....	40	4.6.4.1	Einführung .....	86
2.4.4	Die Artteilung und die Mengenteilung	41	4.6.4.2	Grundwerte der IT-Sicherheit	86
2.4.5	Die Arbeitsstrukturierung .....	42	4.6.4.3	Vorschriften und Gesetze	87
2.5	Unternehmensstrategien .....	43	4.6.4.4	Strukturierung .....	88
2.5.1	Auslandsinvestitionen .....	43	4.7	Datenarten .....	89
2.5.2	Simultaneous Engineering .....	44	4.8	Modellbetrieb .....	91
2.5.3	Lean Management .....	45	4.9	Nummerung .....	93
2.6	Unternehmenssteuerung .....	46	4.9.1	Identnummer .....	93
2.6.1	Controlling .....	46	4.9.2	Klassifizierungsnummer	93
2.6.2	Benchmarking .....	49	4.9.3	Verbundnummer .....	94
2.6.3	Reengineering .....	51	4.9.4	Parallelnummer .....	94
<b>3</b>	<b>Methoden der Planung in der Produktion</b> .....	<b>55</b>	4.9.5	Sachmerkmaliste .....	95
3.1	Planung .....	55	4.10	Dateiverarbeitung und Datenbanken	96
3.1.1	Planungsanstöße .....	55	4.10.1	Datenstrukturen .....	96
3.1.2	Projektplanung .....	56	4.10.2	Datenbanken .....	97
3.1.3	Rechte des Betriebsrates .....	57	4.10.3	Relationales Datenmodell	98
3.2	Planungssystematik .....	58	4.10.4	Entity-Relationship-Modell (ERM)	99
			4.10.5	Entwurf einer Datenbank zur Bestell- abwicklung .....	101

4.10.6	Erstellen einer Datenbank mit MS-Access	103	5.4.3.1	Etappe I: Materialfluss-Prozess definieren	184
4.10.7	Datenbankabfragesprache SQL	110	5.4.3.2	Etappe II: Materialfluss-Prozess analysieren	185
4.11	Erzeugnisgliederung	111	5.4.3.3	Etappe III: Materialfluss-Prozess optimieren	187
4.11.1	Teilearten	111	5.4.3.4	Etappe IV: Materialfluss-Prozess festigen	189
4.11.2	Fertigungsorientierte Erzeugnis-Gliederung	111	5.5	Fabrikplanung	191
4.11.3	Stücklisten	115	5.6	Virtualisierung	203
4.11.3.1	Mengenübersichtsstückliste	115	5.6.1	Stereoskopische Betrachtung	203
4.11.3.2	Strukturstückliste	115	5.6.2	Virtual Environments (VE)	203
4.11.3.3	Baukastenstückliste	116	5.6.3	Anwendung von VE-Systemen	206
4.11.4	Variantenstücklisten	117	5.7	Rapid Prototyping/3D-Druck	207
4.11.5	Teileverwendungsnachweis	119	5.8	Arbeitsbewertung	211
4.12	Arbeitsablauf und Zeiten	121	5.8.1	Ziele und Anforderungen an die Arbeitsbewertung	211
4.12.1	Ablaufabschnitte und Ablaufarten	121	5.8.2	Verfahren der Arbeitsbewertung	212
4.12.2	Vorgabezeit	123	5.8.2.1	Summarische Arbeitsbewertung	212
4.12.3	Zeitermittlung	124	5.8.2.2	Analytische Arbeitsbewertung	213
4.13	Arbeitsplanung	129	5.8.3	Arbeitsbeschreibung	214
4.13.1	Aufgaben der Arbeitsplanung	129	5.8.4	Anforderungsanalyse	215
4.13.2	Arbeitsplan	129	5.8.5	Quantifizierung der Anforderungen	216
4.13.3	Arbeitsplanerstellung	130	5.8.6	Einstufen in Lohngruppen (Tarifieren)	218
4.13.4	Rationalisierung der Arbeitsplanung	132	5.8.7	Zukunft der Arbeitsbewertung	219
4.13.5	Arbeitspläne für das Beispielerzeugnis des Modellbetriebs	133	5.8.8	Vor- und Nachteile der Arbeitsbewertung	219
5	<b>Arbeitssystemgestaltung</b>	137	5.8.9	Beispiele aus einem Tarifvertrag	219
5.1	Grundlagen der Arbeitssystemgestaltung	137	5.9	Entlohnung und Entgelt differenzierung	221
5.1.1	Der Mensch ist das Maß	137	5.9.1	Allgemeines	221
5.1.2	Menschengerechte Arbeitsgestaltung	139	5.9.2	Grundlagen der Entgelt differenzierung	221
5.1.3	Gestaltung von Arbeitssystemen im Gesamtüberblick	140	5.9.3	Anforderungsabhängige Entgelt differenzierung	222
5.2	Ergonomie	141	5.9.4	Leistungsabhängige Entgelt differenzierung	223
5.2.1	Aufgabe, Ziel und Inhalt	141	5.9.5	Arten der leistungsabhängigen Entlohnung	223
5.2.2	Ergonomische Checkliste für manuelle Arbeitssysteme	141	5.9.6	Zeitlohn, Gehalt, Zeitlohn mit Leistungszulagen	227
5.2.3	Arbeitsbelastung und Arbeitsbeanspruchung	148	5.10	Entgelt rahmenabkommen, Entgelt rahmentarifverträge (ERA)	228
5.2.4	Belastungsanalyse und Gestaltungsmöglichkeiten bei der körperl. Arbeit	152	5.10.1	Einführung	228
5.2.5	Belastungen durch die Arbeitsorganisation (Schichtarbeit)	156	5.10.2	Arbeitsbewertungsmethoden	231
5.2.6	Beispiel für eine Arbeitsplatzgestaltung	158	5.10.3	Tarifierungsbeispiele	237
5.3	Montagetechnik	166	5.11	Rechtliche Grundlagen bei der Arbeitssystemgestaltung	241
5.3.1	Grundlagen	166	5.11.1	Verfassungsrechtliche Grundlagen	241
5.3.2	Der Materialfluss	169	5.11.2	Umsetzung in der sozialen Marktwirtschaft	241
5.3.2.1	Lagern	169	5.11.3	Arbeitsrecht und Arbeitsschutz	242
5.3.2.2	Puffern	170	5.11.4	Die wichtigsten Regelwerke	242
5.3.2.4	Bunkern	171	5.11.5	Das staatliche Arbeitsschutzrecht	244
5.3.2.5	Magazinieren	172	5.11.6	Die Unfallverhütungsvorschriften	244
5.3.2.6	Fördern	173	5.11.7	Die Fürsorgepflicht	245
5.3.3	Montagemaschinen	176	5.11.8	Das Europäische Arbeitsschutzrecht	245
5.3.4	Roboter	177	5.11.9	Die Gefährdungsbeurteilung	247
5.3.5	Montageorganisation	181	5.11.9.1	Einführung	247
5.4	Materialflussoptimierung	183	5.11.9.2	Inhalt und Ablauf der Gefährdungsbeurteilung	247
5.4.1	Zielsetzung	183	5.11.9.3	Verantwortung und Mitwirkung bei der Gefährdungsbeurteilung	250
5.4.2	Planung und Gestaltung	183			
5.4.3	Beispiel im Modellbetrieb	184			

5.11.9.4	Zeitpunkt der Gefährdungsbeurteilung ..	250	7.3.1	Überblick .....	335
5.11.9.5	Gestaltungsrangfolge von Arbeitsschutzmaßnahmen .....	251	7.3.2	Prognoseverfahren .....	335
5.11.9.6	Die Verantwortung des Unternehmers ..	254	7.3.3	XYZ-Analyse .....	340
5.11.10	Gefahrstoffe .....	255	7.3.4	Bevorzugungsstrategie .....	341
5.11.11	EU-Maschinenrichtlinie .....	257	7.3.5	Dispositionsverfahren .....	342
5.11.12	Europäische Sicherheitsnormen .....	260	7.3.6	ABC-Analyse .....	344
<b>6</b>	<b>Kostenrechnung für die Betriebspraxis .....</b>	<b>261</b>	7.3.7	Auftragsneutrale Durchlaufzeitplanung ..	346
6.1	Was sind Kosten? .....	261	7.3.8	Eigenfertigung oder Fremdbezug .....	350
6.2	Gliederung der Kosten .....	263	7.3.9	Bestandsplanung .....	351
6.3	Kostenartenrechnung .....	264	7.4	Vertrieb .....	355
6.4	Innerbetriebliche Leistungsverrechnung	268	7.4.1	Angebotsarten .....	355
6.4.1	Verfahren zur innerbetrieblichen Leistungsverrechnung .....	269	7.4.2	Angebotsbearbeitung .....	356
6.4.2	Betriebsabrechnungsbogen (BAB) .....	269	7.4.3	Rahmenvereinbarung .....	358
6.4.3	Platzkostenrechnung .....	279	7.5	Materialsteuerung .....	360
6.5	Kalkulationen .....	285	7.5.1	Materialbedarfsermittlung .....	361
6.5.1	Aufgaben der Kalkulationen .....	285	7.5.2	Materialbestandsführung .....	364
6.5.2	Arten der Kalkulationen .....	285	7.5.3	Beschaffungsrechnung .....	369
6.5.3	Divisionskalkulation .....	285	7.5.4	Materialdisposition eines Kundenauftrags .....	372
6.5.4	Zuschlagskalkulation .....	288	7.6	Eigenfertigungsplanung und -steuerung ..	378
6.6	Vollkostenrechnung und Teilkosten- rechnung .....	293	7.6.1	Durchlaufterminierung (Feinterminierung) .....	379
6.6.1	Vollkostenrechnung .....	293	7.6.2	Kapazitätsterminierung (Kapazitätsplanung) .....	381
6.6.2	Teilkostenrechnung .....	293	7.6.3	Reihenfolgeplanung .....	382
6.6.3	Vergleich Vollkostenrechnung und Teilkostenrechnung .....	295	7.6.4	Auftragsveranlassung und Auftragsüberwachung .....	384
6.7	Kostenvergleichsrechnungen .....	300	7.7	Betriebsdatenerfassung (BDE) .....	386
6.7.1	Ermittlung von Grenzwerten .....	302	7.7.1	Aufgaben der BDE .....	386
6.7.2	Eigenleistung oder Fremdleistung .....	303	7.7.2	Technik der BDE .....	387
6.7.3	Statische Investitionsrechnung .....	304	7.7.2.1	Strichcodes und Flächencodes .....	387
6.7.4	Dynamische Investitionsrechnung .....	306	7.7.2.2	Codeleser .....	389
6.7.4.1	Kapitalwertverfahren .....	306	7.7.2.3	Elektronische Identifikationssysteme .....	391
6.7.4.2	Internes Zinsflußverfahren .....	308	7.7.2.4	Funkterminals .....	393
6.7.4.3	Annuitätenverfahren .....	310	7.8	Fertigungssteuerung mit Kanban .....	394
6.7.4.4	Dynamische Amortisationsrechnung .....	312	<b>8</b>	<b>Projektmanagement .....</b>	<b>395</b>
6.8	Prozesskostenrechnung .....	313	8.1	Grundlagen des Projektmanagements ..	395
6.9	Zielkostenrechnung (Target costing) .....	315	8.1.1	Der Begriff Projekt .....	395
<b>7</b>	<b>Produktionsplanung und -steuerung (PPS) .....</b>	<b>318</b>	8.1.2	Elemente des Projektmanagements .....	396
7.1	PPS-Grundlagen .....	318	8.1.3	Projektmanagementprozess und Projektwertschöpfungsprozess .....	397
7.1.1	Logistik .....	318	8.1.4	Grundsätze des Projektmanagements .....	398
7.1.2	Zielkonflikt der PPS .....	319	8.1.5	Tätigkeitsbereiche des Projektmanagements .....	399
7.1.3	PPS-Planungsgrößen .....	321	8.1.6	Projekt-Aufbauorganisation .....	399
7.1.4	Grobablauf der PPS .....	323	8.1.7	Projektorganisationsformen .....	400
7.1.5	Planungsebenen .....	326	8.1.8	Projektphasen .....	402
7.1.6	Vom MRP-Konzept zum ERP-System .....	327	8.2	Projektinitialisierung und Projektdefinition .....	403
7.2	Das SAP ERP-System .....	328	8.2.1	Projektinitialisierung und Start der Projektdefinitionsphase .....	403
7.2.1	Grundlagen .....	328	8.2.2	Situationsanalyse .....	404
7.2.2	Merkmale des SAP ERP-Systems .....	329	8.2.3	Projektumfeld- und Stakeholder-Analyse	404
7.2.3	Unternehmensstruktur und Organisationseinheiten .....	330	8.2.4	Zielentwicklung .....	405
7.2.4	Einführung in die Bedienung .....	331	8.2.5	Projektgrobplanung .....	406
7.2.5	Materialstammdaten .....	332	8.2.6	Projektrisikomanagement .....	406
7.2.6	Stücklisten .....	334	8.2.7	Projektmarketing und Projekt- kommunikation .....	407
7.3	Produktionsprogrammplanung .....	335			

8.2.8	Projektantrag und Projektauftrag . . . . .	409	8.4	Projektdurchführung und Projektcontrolling . . . . .	421
8.3	Projektplanung . . . . .	409	8.4.1	Aufgaben des Projektcontrollings . . . . .	421
8.3.1	Projektstrukturplan und Arbeitspakete . . . . .	410	8.4.2	Terminkontrolle . . . . .	422
8.3.2	Projekttaufplan . . . . .	412	8.4.3	Kosten- und Leistungskontrolle . . . . .	423
8.3.3	Terminplanung . . . . .	413	8.4.4	Abweichungsursachen und Steuerungsmaßnahmen . . . . .	425
8.3.4	Ressourcenplanung . . . . .	416	8.4.5	Berichte . . . . .	426
8.3.5	Kosten- und Finanzplanung . . . . .	418	8.5	Projektabschluss . . . . .	426
8.3.6	Projektplanung abschließen . . . . .	419			
8.3.7	Schätzverfahren . . . . .	420			
<b>II. Qualitätsmanagement</b>					
<b>1</b>	<b>Einführung . . . . .</b>	<b>427</b>	3.5.5	Produktion und Dienstleistungs- erbringung . . . . .	461
1.1	Qualität . . . . .	427	3.5.6	Lenkung von Überwachungsmitteln und von Messmitteln . . . . .	464
1.1.1	Qualitätsmerkmale . . . . .	428	3.6	Messung, Analyse, Verbesserung . . . . .	465
1.1.2	Fehler . . . . .	428	3.6.1	Allgemeines . . . . .	465
1.2	Ziele des Qualitätsmanagements . . . . .	429	3.6.2	Überwachung und Messung . . . . .	465
1.3	Qualitätskreis und Qualitätspyramide . . . . .	431	3.6.3	Lenkung fehlerhafter Produkte . . . . .	467
<b>2</b>	<b>Teilfunktionen des Qualitäts- managements . . . . .</b>	<b>431</b>	3.6.4	Datenanalyse . . . . .	468
2.1	Qualitätsplanung . . . . .	432	3.6.5	Verbesserung . . . . .	469
2.2	Qualitätsprüfung . . . . .	433	<b>4</b>	<b>Total Quality Management (TQM) . . . . .</b>	<b>470</b>
2.2.1	Prüfplanung . . . . .	433	4.1	Qualität als oberstes Unternehmensziel . . . . .	471
2.2.2	Prüfausführung . . . . .	434	4.2	Six Sigma . . . . .	472
2.2.3	Prüfhäufigkeit . . . . .	436	<b>5</b>	<b>Werkzeuge des TQM . . . . .</b>	<b>474</b>
2.2.4	Prüfdatenverarbeitung . . . . .	437	5.1	7 Tools – Werkzeuge zur Problem- erkennung und Problemanalyse . . . . .	474
2.3	Qualitätslenkung . . . . .	437	5.1.1	Das Flussdiagramm . . . . .	474
2.4	Qualitätsförderung . . . . .	438	5.1.2	Die Pareto-Analyse . . . . .	476
<b>3</b>	<b>DIN EN ISO 9000 ff. . . . .</b>	<b>439</b>	5.1.3	Das Ursache-Wirkungs-Diagramm . . . . .	477
3.1	Die Norm (Übersicht) . . . . .	440	5.1.4	Das Verlaufsdigramm . . . . .	477
3.1.1	Die Normstruktur . . . . .	441	5.1.5	Das Baumdiagramm . . . . .	478
3.1.2	Die Ausschlussmöglichkeiten . . . . .	442	5.1.6	Das Streudiagramm . . . . .	478
3.1.3	Die Prozessorientierung . . . . .	442	5.1.7	Das Matrixdiagramm . . . . .	479
3.1.4	Dokumentationsforderungen . . . . .	443	5.2	QFD – Quality Function Deployment . . . . .	479
3.2	Das Qualitätsmanagementsystem . . . . .	444	5.3	FMEA – Failure Mode und Effects Analysis . . . . .	481
3.2.1	Dokumentationsanforderungen . . . . .	444	5.4	Statistische Prozesslenkung . . . . .	484
3.2.2	Qualitätsmanagementhandbuch . . . . .	445	5.4.1	Einführung . . . . .	484
3.2.3	Lenkung von Dokumenten . . . . .	446	5.4.2	Darstellen und Auswerten von Prüfdaten . . . . .	486
3.3	Verantwortung der Leitung . . . . .	447	5.4.3	Mathematische Modelle zur Beschreibung von Zufallsereignissen . . . . .	491
3.3.1	Kundenorientierung . . . . .	447	5.4.4	Qualitätsregelkarten . . . . .	500
3.3.2	Qualitätspolitik . . . . .	447	5.4.5	Maschinenfähigkeit und Prozessfähigkeit . . . . .	504
3.3.3	Planung . . . . .	447	<b>6</b>	<b>KAIZEN . . . . .</b>	<b>505</b>
3.3.4	Verantwortung, Befugnis und Kommunikation . . . . .	448	6.1	Begriff und Prinzip des KAIZEN . . . . .	505
3.3.5	Managementbewertung . . . . .	450	6.2	Innovation und KAIZEN . . . . .	506
3.4	Management von Ressourcen . . . . .	451	6.3	Funktionsweise von KAIZEN . . . . .	506
3.4.1	Bereitstellung von Ressourcen . . . . .	451	<b>7</b>	<b>Glossar . . . . .</b>	<b>507</b>
3.4.2	Personelle Ressourcen . . . . .	451			
3.4.3	Infrastruktur . . . . .	452			
3.5	Produktrealisierung . . . . .	453			
3.5.1	Planung der Produktrealisierung . . . . .	453			
3.5.2	Kundenbezogene Prozesse . . . . .	453			
3.5.3	Entwicklung . . . . .	456			
3.5.4	Beschaffung . . . . .	459			

### III. Produktpolitik

<b>1</b>	<b>Marketing</b> . . . . .	511	2.6	Strukturanalysen . . . . .	532
1.1	Einführung . . . . .	511	2.6.1	Die Analyse der Altersstruktur . . . . .	533
1.2	Merkmale und Aufgaben des Marketings . . . . .	513	2.6.2	Benchmarking und die Innovationskraft . . . . .	533
1.3	Unternehmenspolitik . . . . .	515	2.7	Die Umsatzstrukturanalyse . . . . .	534
1.4	Marketing und Prozessorientierung . . . . .	516	2.7.1	Umsatzanteile . . . . .	534
1.5	Marketing und die Ziele des Qualitätsmanagements . . . . .	517	2.8	Produktpositionierungsanalyse . . . . .	535
1.5.1	Kundenorientierung . . . . .	517	2.8.1	Beschreibung der Positionierungsanalyse . . . . .	535
1.5.2	Kundenwünsche und Total Quality Management . . . . .	518	2.8.2	Die Verfahren zur Bestimmung von Produktmarkträumen . . . . .	536
1.5.3	Das Kanoo-Modell . . . . .	519	2.8.3	Die faktorenanalytische Verdichtung . . . . .	537
1.5.4	Kundenorientierung und Kundenzufriedenheit . . . . .	520	2.8.4	Die Positionierungs-Analyse (PA) . . . . .	537
1.5.5	Kundenorientierung und Marktforschung . . . . .	522	2.9	Analyse des Vertriebs über den Zwischenhandel . . . . .	538
1.5.6	Kundenorientierung und das Quality Function Deployment (QFD) . . . . .	522	2.10	Operative Programm- und Produktpolitik . . . . .	539
<b>2</b>	<b>Marketinginstrumente</b> . . . . .	523	2.10.1	Deckungsbeitragsanalysen . . . . .	539
2.1	Die marktpolitischen Instrumente des Marketing . . . . .	523	2.10.2	Kundenzufriedenheitsanalysen, die Beschwerdepolitik . . . . .	540
2.2	Die Ziele und die Gliederung der Produktpolitik . . . . .	524	<b>3</b>	<b>Marketingstrategien zur Umsetzung der Produktpolitik</b> . . . . .	542
2.3	Produktstrategien – ein Überblick . . . . .	528	3.1	Qualitätsorientierung . . . . .	543
2.4	Programmstrukturanalysen und das Portfolio . . . . .	529	3.2	Die Innovationsorientierung . . . . .	544
2.4.1	Übersicht . . . . .	529	3.3	Die Markierungsorientierung . . . . .	545
2.4.2	Kurzbeschreibung des Marktwachstum-Marktanteil-Portfolio . . . . .	529	3.4	Die Programmbreitenorientierung . . . . .	545
2.4.3	Erstellung eines Produktportfolios . . . . .	530	3.5	Die Kostenorientierung . . . . .	546
2.4.4	Strategien zum Portfolio – der Produkt-Lebenszyklus . . . . .	531	<b>4</b>	<b>Käuferverhaltensforschung</b> . . . . .	548
2.5	Das mehrdimensionale Portfolio von McKinsey . . . . .	531	4.1	Marketingmanagement und Marketingforschung . . . . .	548
			4.2	Das Paradigma des Kaufverhaltens . . . . .	549
			<b>5</b>	<b>Das Marketing-Mix</b> . . . . .	551

**Fachwörterbuch: Deutch-Englisch**  
(Sachwortverzeichnis) . . . . . 553

**Professional Dictionary: English-German**  
(Index) . . . . . 565

**Quellenverzeichnis** . . . . . 576