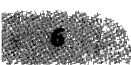


LF 7: Gesprächssituationen bewältigen .....	13
1 Grundlagen der Kommunikation erfassen .....	14
1.1 Gesprächssituationen und -arten .....	14
1.2 Ebenen der Kommunikation .....	14
1.3 Formen der Kommunikation .....	15
1.4 Kommunikationsmodelle .....	16
1.4.1 Eisbergmodell der Kommunikation .....	16
1.4.2 Schulz von Thun: Vier-Ohren-Modell .....	16
1.5 Zusammenfassung und Aufgaben .....	18
2 Techniken und Regeln der Gesprächsführung anwenden .....	20
2.1 Aktives Zuhören .....	20
2.2 Ich-Botschaften .....	20
2.3 Fragetechniken .....	21
2.4 Sprache und Verhalten .....	22
2.5 Argumentation .....	23
2.5.1 Vorbereitung der Argumentation .....	24
2.5.2 Argumenttypen .....	25
2.5.3 Aufbau einer Argumentation .....	25
2.6 Gesprächsregeln .....	26
2.7 Zusammenfassung und Aufgaben .....	27
3 Informations- und Beratungsgespräche vorbereiten .....	29
3.1 Organisatorische Voraussetzungen .....	29
3.1.1 Terminierte Informations- und Beratungsgespräche .....	29
3.1.2 Spontane Informations- und Beratungsgespräche .....	31
3.1.3 Informations- und Beratungsgespräche am Telefon .....	31
3.2 Berücksichtigung von betrieblichen und rechtlichen Regelungen .....	32
3.2.1 Betriebliche Regelungen bei Videokonferenzen .....	32
3.2.2 Rechtliche Regelungen bei Telefongesprächen .....	32
3.3 Vorbereitung der Gesprächsinhalte: Gesprächsziele und Argumente .....	34
3.4 Gesprächspartner .....	36
3.4.1 Gesprächs- und Kundentypen .....	36
3.4.2 Gesprächsverhalten in unterschiedlichen Kulturen .....	37
3.5 Zusammenfassung und Aufgaben .....	38
4 Informations- und Beratungsgespräche durchführen .....	40
4.1 Gesprächsphasen .....	40
4.1.1 Begrüßung und Gesprächseinstieg .....	40
4.1.2 Bedarfsermittlung .....	40
4.1.3 Produktpräsentation .....	41
4.1.4 Nutzenargumentation .....	41
4.1.5 Preisargumentation .....	41
4.1.6 Einwandbehandlung .....	42
4.1.7 Serviceangebote .....	45
4.1.8 Zusatzleistungen .....	45
4.1.9 Verkaufs- und Gesprächsabschluss .....	46
4.1.10 Besonderheiten bei Telefongesprächen .....	47
4.2 Informieren und Beraten in einer fremden Sprache .....	49
4.3 Zusammenfassung und Aufgaben .....	50

5	Mit schwierigen Gesprächssituationen umgehen .....	52
5.1	Umgang mit Konflikten.....	52
5.1.1	Konfliktsituationen und ihre Ursachen .....	52
5.1.2	Anzeichen von Konflikten.....	54
5.1.3	Strategien zur Konfliktvermeidung und -bewältigung.....	55
5.2	Umgang mit Beschwerden und Reklamationen .....	58
5.2.1	Beschwerdeursachen .....	59
5.2.2	Phasen des Beschwerdegesprächs .....	60
5.2.3	Berücksichtigung von kulturbedingten Besonderheiten.....	61
5.2.4	Beschwerdemanagement als Instrument der Kundenbindung.....	61
5.3	Zusammenfassung und Aufgaben.....	63
6	Exkurs: Beurteilung von Gesprächen .....	65
6.1	Kriterienkatalog zur Beurteilung der Gespräche.....	65
6.2	Feedbackregeln.....	66
LF 8:	Personalwirtschaftliche Aufgaben wahrnehmen .....	67
1	Ziele und Aufgaben der Personalwirtschaft beschreiben .....	68
1.1	Ziele der Personalwirtschaft .....	70
1.2	Aufgaben der Personalwirtschaft .....	71
1.3	Zusammenfassung und Aufgaben.....	73
2	Den Personalbestand und den Personalbedarf planen.....	75
2.1	Personalbestandsplanung.....	75
2.2	Personalbedarfsplanung.....	77
2.2.1	Einflussgrößen der Personalbedarfsplanung .....	77
2.2.2	Methoden der quantitativen Personalbedarfsplanung.....	78
2.2.3	Planungsschema für den Personalbedarf .....	80
2.2.4	Qualitative Personalbedarfsplanung .....	81
2.3	Zusammenfassung und Aufgaben.....	83
3	Personal beschaffen .....	85
3.1	Personalbeschaffungswege .....	85
3.1.1	Interne Personalbeschaffung .....	86
3.1.2	Externe Personalbeschaffung.....	87
3.1.3	Stellenanzeige .....	90
3.2	Bewerbung .....	92
3.2.1	Bewerbungsunterlagen.....	92
3.2.2	Tipps zur Gestaltung der Bewerbung .....	93
3.3	Personalauswahl .....	96
3.4	Zusammenfassung und Aufgaben.....	104
4	Rechtliche Grundlagen bei der Personaleinstellung beachten und Arbeitsverträge schließen .....	108
4.1	Rechtliche Grundlagen des Arbeitsverhältnisses .....	108
4.1.1	Rang- und Günstigkeitsprinzip .....	108
4.1.2	Tarifverträge.....	109
4.1.3	Betriebsvereinbarungen.....	111

4.2	Arbeitsvertrag .....	112
4.2.1	Rechtliche Grundlagen und Inhalte des Arbeitsvertrages .....	112
4.2.2	Arten des Arbeitsvertrages .....	114
4.3	Zusammenfassung und Aufgaben.....	117
<b>5</b>	<b>Personal betreuen und Aufgaben der Personalverwaltung wahrnehmen.....</b>	<b>120</b>
5.1	Personaleinführung.....	120
5.2	Personalverwaltung .....	121
5.2.1	Personalpapiere und Personalunterlagen .....	121
5.2.2	Personalakte und Personaldatenverwaltung .....	122
5.3	Personaleinsatz .....	125
5.3.1	Arbeitszeitmodelle.....	125
5.3.2	Berücksichtigung wichtiger Rechtsregelungen beim Personaleinsatz .....	127
5.3.3	Personaleinsatzplanung .....	132
5.3.4	Personalstatistiken.....	133
5.4	Zusammenfassung und Aufgaben.....	134
<b>6</b>	<b>Maßstäbe der Entlohnung beachten und Löhne und Gehälter abrechnen.....</b>	<b>138</b>
6.1	Lohngerechtigkeiten .....	138
6.2	Entgeltformen.....	139
6.2.1	Zeitlohn.....	140
6.2.2	Leistungslohn .....	140
6.2.3	Ergänzende Entgeltformen .....	142
6.3	Lohn- und Gehaltsabrechnung.....	143
6.3.1	Abzüge vom Bruttolohn .....	144
6.3.2	Berechnung der Steuern .....	146
6.3.3	Ermittlung der Sozialversicherungsabzüge .....	149
6.3.4	Erstellen einer Lohn- und Gehaltsabrechnung.....	150
6.4	Zusammenfassung und Aufgaben.....	154
<b>7</b>	<b>Personalentwicklung planen und Personal beurteilen.....</b>	<b>158</b>
7.1	Personalentwicklung.....	158
7.1.1	Ziele der Personalentwicklung .....	158
7.1.2	Maßnahmen der Personalentwicklung.....	159
7.1.3	Mitarbeitergespräche als Instrument der Personalentwicklung.....	160
7.2	Personalbeurteilung .....	161
7.2.1	Beurteilungsarten .....	162
7.2.2	Beurteilungsverfahren .....	162
7.3	Arbeitszeugnisse .....	163
7.4	Zusammenfassung und Aufgaben.....	167
<b>8</b>	<b>Arbeitsverhältnisse beenden .....</b>	<b>170</b>
8.1	Arten der Beendigung von Arbeitsverhältnissen .....	170
8.1.1	Ordentliche Kündigung .....	170
8.1.2	Außerordentliche Kündigung.....	173
8.2	Rechtliche Rahmenbedingungen.....	173
8.3	Zusammenfassung und Aufgaben .....	176



LF 9: Liquidität sichern und Finanzierung vorbereiten .....	179
1 Die Liquiditätswirkung von Geschäftsprozessen identifizieren.....	180
1.1 Geschäftsprozesse und Zahlungsströme .....	180
1.2 Liquiditäts- und erfolgswirksame Geschäftsprozesse .....	181
1.3 Liquidität als Unternehmensziel.....	183
1.4 Betriebliche Finanzierung .....	185
1.4.1 Zusammenhang von Finanzierung und Investition.....	185
1.4.2 Zielvorstellungen für die betriebliche Finanzierung .....	186
1.4.3 Liquiditätsgrade.....	188
1.5 Finanzplanung .....	189
1.5.1 Kapitalbedarfsrechnung.....	189
1.5.2 Liquiditätsplan.....	191
1.6 Zusammenfassung und Aufgaben.....	193
2 Liquidität sichern .....	196
2.1 Bonitätsprüfung und Terminkontrolle .....	196
2.1.1 Bonitätsprüfung .....	196
2.1.2 Überwachung des Zahlungseingangs .....	198
2.2 Zahlungsverzug .....	199
2.2.1 Voraussetzungen für Zahlungsverzug .....	200
2.2.2 Rechte des Gläubigers (Verkäufers) .....	202
2.3 Mahnverfahren.....	203
2.3.1 Außergerichtliches (kaufmännisches) Mahnverfahren .....	203
2.3.2 Gerichtliches Mahnverfahren.....	205
2.3.3 Exkurs: Zinsrechnung .....	209
2.3.4 Verjährung von Forderungen.....	212
2.4 Zusammenfassung und Aufgaben.....	215
3 Handelsrechtliche Grundlagen kennen und Rechtsformen von Unternehmen unterscheiden .....	219
3.1 Handelsrechtliche Grundlagen der Unternehmen .....	219
3.1.1 Kaufmannseigenschaften .....	219
3.1.2 Firma.....	220
3.1.3 Handelsregister .....	222
3.2 Rechtsformen der Unternehmen .....	223
3.2.1 Merkmale zur Unterscheidung von Rechtsformen .....	224
3.2.2 Einzelunternehmung .....	225
3.2.3 Kommanditgesellschaft (KG) .....	227
3.2.3 Gesellschaft mit beschränkter Haftung (GmbH).....	230
3.3 Zusammenfassung und Aufgaben.....	233
4 Finanzierungsarten für Investitionen vorschlagen .....	237
4.1 Überblick über ausgewählte Finanzierungsarten.....	237
4.2 Eigenfinanzierung .....	238
4.2.1 Selbstfinanzierung .....	238
4.2.2 Einlagen und Beteiligungsfinanzierung .....	240
4.2.3 Beurteilung der Eigenfinanzierung .....	242
4.3 Fremdfinanzierung (Kreditfinanzierung) .....	243
4.3.1 Kreditfinanzierung.....	243

4.3.2	Darlehensarten nach der Verfügbarkeit .....	245
4.3.3	Beurteilung der Fremdfinanzierung (Kreditfinanzierung) .....	248
4.4	Leasing und Factoring .....	248
4.4.1	Leasing .....	248
4.4.2	Factoring .....	252
4.5	Zusammenfassung und Aufgaben .....	254
<b>5</b>	<b>Kreditsicherheiten abwägen .....</b>	<b>258</b>
5.1	Personalsicherheiten .....	258
5.1.1	Personal- oder Blankokredit .....	258
5.1.2	Bürgschaft .....	259
5.2	Dingliche Sicherheiten .....	261
5.2.1	Lombardkredit (Pfandrecht) .....	261
5.2.2	Sicherungsübereignungskredit .....	262
5.2.3	Eigentumsvorbehalt .....	264
5.2.4	Grundpfandrechte (Hypothek und Grundschuld) .....	264
5.3	Zusammenfassung und Aufgaben .....	267
<b>LF 10</b>	<b>Wertschöpfungsprozesse erfolgsorientiert steuern .....</b>	<b>269</b>
<b>1</b>	<b>Kosten und Leistungen im Unternehmen .....</b>	<b>270</b>
1.1	Von der Geschäftsbuchführung zur Kosten- und Leistungsrechnung .....	270
1.2	Begriffspaare Aufwendungen und Erträge sowie Kosten und Leistungen .....	271
1.3	Kategorisierung der Kosten .....	271
1.3.1	Fixe und variable Kosten .....	271
1.3.2	Einzel- und Gemeinkosten .....	272
1.3.3	Weitere Gliederungsmöglichkeit .....	273
1.4	Kostenart – Kostenstelle – Kostenträger .....	274
1.5	Zusammenfassung und Aufgaben .....	275
<b>2</b>	<b>Ergebnistabelle erstellen .....</b>	<b>277</b>
2.1	Begriffe in der Ergebnistabelle .....	277
2.1.1	Neutrale Aufwendungen und Erträge .....	277
2.1.2	Kategorisierung der Aufwendungen und Kosten .....	278
2.2	Gewinn- und Verlustkonto als Ausgangspunkt .....	278
2.3	Übertragung des Gewinn- und Verlustkontos in die Ergebnistabelle .....	279
2.4	Neutrale Aufwendungen und Erträge sowie Kosten und Leistungen in der Ergebnistabelle ....	280
2.5	Kalkulatorische Kosten .....	282
2.5.1	Kalkulatorische Abschreibungen .....	282
2.5.2	Kalkulatorischer Unternehmerlohn .....	285
2.5.3	Ergebniskontrolle .....	286
2.5.4	Interpretation der Ergebnistabelle .....	287
2.6	Zusammenfassung und Aufgaben .....	288
<b>3</b>	<b>Kostenstellenrechnung durchführen .....</b>	<b>291</b>
3.1	Verteilung der Gemeinkosten auf die Kostenstellen .....	292
3.2	Kostenstellenrechnung auf der Grundlage des einfachen Betriebsabrechnungsbogens (BAB I) .....	293
3.2.1	Aufbau des Betriebsabrechnungsbogens (BAB I) .....	293
3.2.2	Verteilung der Gemeinkosten .....	294

3.3	Zuschlagssätze für die Gemeinkosten .....	296
3.3.1	Materialgemeinkostenzuschlagssatz (MGKZ).....	296
3.3.2	Fertigungsgemeinkostenzuschlagssatz (FGKZ).....	297
3.3.3	Verwaltungsgemeinkostenzuschlagssatz (VwGKZ).....	297
3.3.4	Vertriebsgemeinkostenzuschlagssatz (VtGKZ).....	298
3.4	Zusammenfassung und Aufgaben.....	299
<b>4</b>	<b>Kostenträgerrechnung durchführen .....</b>	<b>304</b>
4.1	Wesen der Kostenträgerrechnung.....	304
4.2	Kalkulation der Selbstkosten auf Vollkostenbasis.....	305
4.2.1	Berechnung der Selbstkosten durch Zuschlagskalkulation .....	305
4.2.2	Istkosten und Normalkosten .....	307
4.3	Beurteilung der Kostenüber- oder Kostenunterdeckungen durch den Vergleich von Normal- und Istkosten (Nachkalkulation) .....	309
4.4	Zusammenfassung und Aufgaben.....	312
<b>5</b>	<b>Handelswaren kalkulieren .....</b>	<b>317</b>
5.1	Positionen der Handelskalkulation .....	317
5.1.1	Handlungskostenzuschlag .....	317
5.1.2	Gewinnzuschlag .....	317
5.2	Handelskalkulation als Vorwärtskalkulation.....	318
5.2.1	Vorwärtskalkulation.....	318
5.2.2	Berechnung des Kundenkontos und des Kundenrabatts .....	319
5.2.3	Nutzung eines Tabellenkalkulationsprogramms zur Durchführung der Vorwärtskalkulation .....	319
5.3	Handelskalkulation als Rückwärtskalkulation .....	321
5.3.1	Rückwärtskalkulation .....	321
5.3.2	Berechnung der Umsatzsteuer, des Gewinnzuschlags und des Handlungskostenzuschlags (Prozentrechnung auf Hundert).....	323
5.3.3	Berechnung des Kundenrabatts und des Kundenkontos (Prozentrechnung vom Hundert) .....	323
5.3.4	Berechnung des Liefererskontos und des Liefererrabatts (Prozentrechnung im Hundert) .....	323
5.3.5	Nutzung eines Tabellenkalkulationsprogramms zur Durchführung der Rückwärtskalkulation .....	324
5.4	Kalkulationszuschlag, -faktor und Handelsspanne .....	325
5.4.1	Kalkulationszuschlag .....	325
5.4.2	Kalkulationsfaktor .....	325
5.4.3	Handelsspanne .....	326
5.5	Zusammenfassung und Aufgaben.....	326
<b>6</b>	<b>Deckungsbeitragsrechnung durchführen .....</b>	<b>329</b>
6.1	Kosten in Abhängigkeit von der Beschäftigung (Gesetz der Massenproduktion) .....	329
6.2	Unterscheidung von Vollkosten- und Teilkostenrechnung .....	330
6.2.1	Kritik der Vollkostenrechnung.....	330
6.2.2	Teilkostenrechnung .....	332
6.3	Aufbau und Anwendung der Deckungsbeitragsrechnung (Teilkostenrechnung) in einem Unternehmen.....	333
6.3.1	Berechnung des Deckungsbeitrags .....	333
6.3.2	Arten der Deckungsbeitragsrechnung.....	334
6.4	Ermittlung der Preisuntergrenzen mithilfe der Deckungsbeitragsrechnung .....	336
6.4.1	Kurzfristige Preisuntergrenze .....	337
6.4.2	Langfristige Preisuntergrenze.....	338
6.5	Bestimmung der Gewinnschwelle mithilfe der Deckungsbeitragsrechnung .....	338
6.6	Entscheidung über die Annahme eines Zusatzauftrags mithilfe der Deckungsbeitragsrechnung .....	341
6.7	Zusammenfassung und Aufgaben.....	343

LF 11	Geschäftsprozesse darstellen und optimieren.....	349
1	Geschäftsprozessorientierung als zentralen Leitgedanken moderner Betriebe erkennen .....	350
1.1	Grundbegriffe und Grundlagen von Geschäftsprozessen .....	350
1.1.1	Grundstruktur von Geschäftsprozessen .....	350
1.1.2	Eigenschaften von Geschäftsprozessen.....	351
1.1.3	Prozessarten .....	353
1.2	Geschäftsprozesse und betriebliche Organisation .....	355
1.2.1	Mängel traditioneller Organisationsformen (Schnittstellen) .....	355
1.2.2	Grundgedanke der Geschäftsprozessorientierung .....	360
1.2.3	Geschäftsprozessorientierung als betriebliche Organisationsform.....	361
1.3	Geschäftsprozesse und Qualitätsmanagement .....	365
1.3.1	Begriff des Qualitätsmanagements .....	365
1.3.2	Qualitätsmanagement: Zertifizierung nach ISO 9001 .....	365
1.3.3	Bewertung der Zertifizierung nach ISO 9001 .....	366
1.4	Zusammenfassung und Aufgaben.....	367
2	Geschäftsprozesse abbilden und optimieren.....	370
2.1	Vorgehensmodell und Ist-Aufnahme von Geschäftsprozessen .....	370
2.1.1	Vorgehensmodell zur Geschäftsprozessoptimierung.....	370
2.1.2	Ist-Aufnahme von Geschäftsprozessen (Erhebungsmethoden).....	371
2.2	Darstellung von Geschäftsprozessen .....	374
2.2.1	Ereignisgesteuerte Prozessketten (EPK).....	374
2.2.2	Flussdiagramme .....	384
2.2.3	Vergleich der Darstellungsformen EPK und Flussdiagramme .....	388
2.2.4	Ablaufdiagramme.....	389
2.3	Schwachstellenanalyse und Optimierung.....	390
2.3.1	Schwachstellen in Geschäftsprozessen.....	390
2.3.2	Optimierung und kontinuierliche Verbesserung von Geschäftsprozessen .....	392
2.4	Exkurs: Umsetzung von EPK und Flussdiagramm .....	394
2.4.1	Darstellung mit Zeichenschablone .....	394
2.4.2	Darstellung mit MS-Office Produkten .....	394
2.4.3	Darstellung mit Modellierungssoftware .....	396
2.5	Zusammenfassung und Aufgaben.....	397
LF 12	Veranstaltungen und Geschäftsreisen organisieren .....	405
1	Grundlagen von Veranstaltungen und Geschäftsreisen beachten.....	406
1.1	Ablauf der Organisation von Veranstaltungen und Geschäftsreisen.....	406
1.2	Gesetzliche Vorschriften und Verordnungen.....	407
1.2.1	Veranstaltung.....	407
1.2.2	Geschäftsreise .....	409
1.3	Versicherungen .....	409
1.4	Betriebliche Richtlinien .....	409
1.5	Zusammenfassung und Aufgaben.....	410
2	Veranstaltungen planen .....	412
2.1	Veranstaltungsarten unterscheiden .....	412
2.2	Veranstaltungskonzept erstellen und äußere Rahmenbedingungen festlegen .....	414

2.3	Veranstaltung vorbereiten .....	417
2.3.1	Fallgebundene Tätigkeitslisten (Zeit- und Arbeitspläne) .....	417
2.3.2	Ausstattung und Gestaltung des Veranstaltungsraums .....	418
2.4	Schriftverkehr für die Veranstaltung .....	421
2.4.1	Angebote und Angebotsvergleich .....	421
2.4.2	Buchungen .....	421
2.4.3	Einladungen .....	422
2.4.4	Tagungsunterlagen .....	423
2.5	Veranstaltung erfolgreich durchführen .....	425
2.6	Veranstaltung reflektieren, Abrechnungen und Schriftverkehr vornehmen .....	426
2.7	Checklisten als Grundlage eines effizienten Veranstaltungsmanagements verwenden .....	427
2.8	Zusammenfassung und Aufgaben .....	429
<b>3</b>	<b>Geschäftsreisen effizient und aktiv gestalten .....</b>	<b>432</b>
3.1	Informationen zur Geschäftsreise einholen .....	433
3.1.1	Rahmenbedingungen der Geschäftsreise .....	433
3.1.2	Wünsche der Reisetilnehmer .....	433
3.2	Ermittlung des Reiseprofiles .....	434
3.2.1	Beförderungs- und Verkehrsmittel .....	434
3.2.2	Unterbringungsarten und -möglichkeiten .....	436
3.2.3	Formalitäten und Besonderheiten beim Reiseziel .....	436
3.3	Auswahl der Reisemöglichkeiten .....	437
3.3.1	Auswahlkriterien für den Reiseplan .....	437
3.3.2	Angebote zur Geschäftsreise einholen .....	439
3.3.3	Buchung der Geschäftsreise .....	441
3.4	Erstellung der Reisedokumente .....	441
3.4.1	Anfertigung des Reiseplans .....	441
3.4.2	Bereitstellen der Reiseunterlagen .....	442
3.5	Abrechnung der Geschäftsreise .....	445
3.5.1	Reisekosten .....	445
3.5.2	Abrechnungsmöglichkeiten der Reisekosten .....	447
3.6	Nachbereitung der Geschäftsreise .....	447
3.6.1	Dokumentation der Geschäftsreise .....	447
3.6.2	Feedback zum Reiseverlauf .....	448
3.7	Zusammenfassung und Aufgaben .....	449
<b>LF 13</b>	<b>Ein Projekt planen und durchführen .....</b>	<b>451</b>
<b>1</b>	<b>Die Grundlagen der Projektarbeit kennenlernen .....</b>	<b>452</b>
1.1	Projektdefinition .....	452
1.2	Wirtschaftliche Bedeutung von Projekten .....	452
1.3	Analyse der Durchführbarkeit .....	452
1.4	Stellung und Aufgaben der Projektbeteiligten .....	454
1.4.1	Auftraggeber .....	454
1.4.2	Lenkungsausschuss .....	454
1.4.3	Projektleitung .....	455
1.4.4	Projektteam .....	455
1.5	Zusammenfassung und Aufgaben .....	456



2	Ein Projekt initiieren.....	458
2.1	Kreativitätstechniken/-methoden.....	458
2.1.1	Brainstorming.....	458
2.1.2	Brainwriting.....	459
2.1.3	Denkhüte.....	460
2.1.4	Mindmap.....	461
2.2	Phasenmodelle der Projektorganisation.....	461
2.3	Ziele definieren und Meilensteine bestimmen.....	462
2.4	Projektstart.....	463
2.5	Zusammenfassung und Aufgaben.....	463
3	Den Projektablauf planen.....	465
3.1	Projektstrukturplan.....	465
3.2	Arbeitspakete.....	466
3.3	Projektablaufplan.....	468
3.4	Terminplan.....	469
3.5	Kapazitätsplan.....	472
3.6	Kostenplan.....	473
3.7	Risikomanagement.....	473
3.8	Zusammenfassung und Aufgaben.....	473
4	Das Projekt durchführen und steuern.....	476
4.1	Controlling des Projektes.....	476
4.2	Projektsteuerung.....	476
4.3	Dokumentation des Projektes.....	477
4.4	Informations- bzw. Kommunikationsmanagement.....	478
4.5	Zusammenfassung und Aufgaben.....	480
5	Das Projekt abschließen.....	482
5.1	Projektpräsentation.....	482
5.2	Projektauswertung.....	483
5.3	Projektabschlussarbeiten.....	484
5.3.1	Projektabschlussbericht.....	484
5.3.2	Auflösung des Projektteams.....	485
5.4	Zusammenfassung und Aufgaben.....	485
5	Exkurs: Kommunikation im Rahmen des Projektmanagements in einer fremden Sprache.....	487
	Sachwortverzeichnis.....	489