

Inhaltsverzeichnis

I. Produktionsorganisation

1	Einführung	9	3.4.1	Projektstrukturplan	66
1.1	Ziel der Produktion	9	3.4.2	Balkenplan (Gantt-Diagramm)	66
1.2	Produktionsarten	10	3.4.3	Flussdiagramm	67
1.3	Unternehmensphilosophien	12	3.4.4	Netzplan	67
1.4	Exkurs: Industrie 4.0	14	3.5	Planungshilfen	70
2	Betriebsorganisation	15	3.5.1	ABC-Analyse	70
2.1	Betrieb und Unternehmen	15	3.5.2	XYZ-Analyse	70
2.1.1	Das Unternehmen und der Markt	16	3.5.3	Nutzwertanalyse	72
2.1.2	Entwicklungstendenzen bei Unternehmen	17	3.5.4	Wertanalyse	74
2.1.3	Die neuen Anforderungsprofile	17	4	Grundlagen des betrieblichen Informationssystems	77
2.2	Der Unternehmensprozess	18	4.1	Information und Produktionsfaktoren ...	77
2.2.1	Die neuen Herausforderungen	18	4.2	Produktprogramm und Produktlebenszyklus	77
2.2.2	Konsequenzen für Unternehmen und ihre Produkte	19	4.3	Produktentwicklung und Auftragsabwicklung	78
2.2.3	Workflow	21	4.4	Datenmanagement	79
2.2.4	Das Prozessmanagement	22	4.5	Computer Aided Industry	81
2.2.5	Einführung des Prozessmanagements ..	23	4.6	Kommunikationssysteme	82
2.2.5.1	Prozesse definieren (Etappe I)	23	4.6.1	Lokale Kommunikation	83
2.2.5.2	Prozesse analysieren (Etappe II)	25	4.6.2	Internet und Intranet	84
2.2.5.3	Prozesse optimieren (Etappe III)	28	4.6.3	Lokale Netze (LAN)	85
2.2.5.4	Prozesse festigen (Etappe IV)	30	4.6.4	IT-Sicherheitsmanagement	86
2.3	Die Aufbauorganisation	32	4.6.4.1	Einführung	86
2.3.1	Organisation	32	4.6.4.2	Grundwerte der IT-Sicherheit	86
2.3.2	Gestaltungsprinzipien	33	4.6.4.3	Vorschriften und Gesetze	87
2.3.3	Aufgabe, Stelle, Instanz und Arbeitsplatz	33	4.6.4.4	Strukturierung	88
2.3.4	Gliederungsmerkmale	35	4.7	Datenarten	89
2.3.5	Aufbaustrukturprinzipien	35	4.8	Modellbetrieb	91
2.4	Ablauforganisation	38	4.9	Nummerung	93
2.4.1	Ziele und Aufgaben	38	4.9.1	Identnummer	93
2.4.2	Gestaltung der Arbeitsabläufe	39	4.9.2	Klassifizierungsnummer	93
2.4.3	Der Auftrag	40	4.9.3	Verbundnummer	94
2.4.4	Die Artteilung und die Mengenteilung ..	41	4.9.4	Parallelnummer	94
2.4.5	Die Arbeitsstrukturierung	42	4.9.5	Sachmerkmaliste	95
2.5	Unternehmensstrategien	43	4.10	Dateiverarbeitung und Datenbanken ...	96
2.5.1	Auslandsinvestitionen	43	4.10.1	Datenstrukturen	96
2.5.2	Simultaneous Engineering	44	4.10.2	Datenbanken	97
2.5.3	Lean Management	45	4.10.3	Relationales Datenmodell	98
2.6	Unternehmenssteuerung	46	4.10.4	Entity-Relationship-Modell (ERM)	99
2.6.1	Controlling	46	4.10.5	Entwurf einer Datenbank zur Bestell- abwicklung	101
2.6.2	Benchmarking	49	4.10.6	Erstellen einer Datenbank mit MS-Access	103
2.6.3	Reengineering	51	4.10.7	Datenbankabfragesprache SQL	110
3	Methoden der Planung in der Produktion	55	4.11	Erzeugnisgliederung	111
3.1	Planung	55	4.11.1	Teilearten	111
3.1.1	Planungsanstöße	55	4.11.2	Fertigungsorientierte Erzeugnis- Gliederung	111
3.1.2	Projektplanung	56	4.11.3	Stücklisten	115
3.1.3	Rechte des Betriebsrates	57	4.11.3.1	Mengenübersichtsstückliste	115
3.2	Planungssystematik	58	4.11.3.2	Strukturstückliste	115
3.2.1	Verbindung von Theorie und Praxis ...	58	4.11.3.3	Baukastenstückliste	116
3.2.2	Analyse der Ausgangssituation	59	4.11.4	Variantenstücklisten	117
3.2.3	Ziele und Aufgaben	59	4.11.5	Teileverwendungsnachweis	119
3.2.4	Arbeitssystem	60	4.12	Arbeitsablauf und Zeiten	121
3.2.5	Feinkonzept	61	4.12.1	Ablaufabschnitte und Ablaufarten	121
3.3	Methoden der Ideenfindung	62	4.12.2	Vorgabezeit	123
3.3.1	Brainstorming	62	4.12.3	Zeitermittlung	124
3.3.2	Morphologische Analyse	63			
3.4	Planungsdarstellung	66			

4.13	Arbeitsplanung	129	5.8.9	Beispiele aus einem Tarifvertrag	219
4.13.1	Aufgaben der Arbeitsplanung	129	5.9	Entlohnung und Entgelt differenzierung	221
4.13.2	Arbeitsplan	129	5.9.1	Allgemeines	221
4.13.3	Arbeitsplanerstellung	130	5.9.2	Grundlagen der Entgeltdifferenzierung	221
4.13.4	Rationalisierung der Arbeitsplanung	132	5.9.3	Anforderungsabhängige Entgeltdifferenzierung	222
4.13.5	Arbeitspläne für das Beispielerzeugnis des Modellbetriebs	133	5.9.4	Leistungsabhängige Entgeltdifferenzierung	223
5	Arbeitssystemgestaltung	137	5.9.5	Arten der leistungsabhängigen Entlohnung	223
5.1	Grundlagen der Arbeitssystemgestaltung	137	5.9.6	Zeitlohn, Gehalt, Zeitlohn mit Leistungszulagen	227
5.1.1	Der Mensch ist das Maß	137	5.10	Entgeltrahmenabkommen, Entgelttrahmentarifverträge (ERA)	228
5.1.2	Menschengerechte Arbeitsgestaltung	139	5.10.1	Einführung	228
5.1.3	Gestaltung von Arbeitssystemen im Gesamtüberblick	140	5.10.2	Arbeitsbewertungsmethoden	231
5.2	Ergonomie	141	5.10.3	Tarifierungsbeispiele	237
5.2.1	Aufgabe, Ziel und Inhalt	141	5.11	Rechtliche Grundlagen bei der Arbeitssystemgestaltung	241
5.2.2	Ergonomische Checkliste für manuelle Arbeitssysteme	141	5.11.1	Verfassungsrechtliche Grundlagen	241
5.2.3	Arbeitsbelastung und Arbeitsbeanspruchung	148	5.11.2	Umsetzung in der sozialen Marktwirtschaft	241
5.2.4	Belastungsanalyse und Gestaltungsmöglichkeiten bei der körperl. Arbeit	152	5.11.3	Arbeitsrecht und Arbeitsschutz	242
5.2.5	Belastungen durch die Arbeitsorganisation (Schichtarbeit)	156	5.11.4	Die wichtigsten Regelwerke	242
5.2.6	Beispiel für eine Arbeitsplatzgestaltung	158	5.11.5	Das staatliche Arbeitsschutzrecht	244
5.3	Montagetechnik	166	5.11.6	Die Unfallverhütungsvorschriften	244
5.3.1	Grundlagen	166	5.11.7	Die Fürsorgepflicht	245
5.3.2	Der Materialfluss	169	5.11.8	Das Europäische Arbeitsschutzrecht	245
5.3.2.1	Lagern	169	5.11.9	Die Gefährdungsbeurteilung	247
5.3.2.2	Puffern	170	5.11.9.1	Einführung	247
5.3.2.4	Bunkern	171	5.11.9.2	Inhalt und Ablauf der Gefährdungsbeurteilung	247
5.3.2.5	Magazinieren	172	5.11.9.3	Verantwortung und Mitwirkung bei der Gefährdungsbeurteilung	250
5.3.2.6	Fördern	173	5.11.9.4	Zeitpunkt der Gefährdungsbeurteilung	250
5.3.3	Montagemaschinen	176	5.11.9.5	Gestaltungsrangfolge von Arbeitsschutzmaßnahmen	251
5.3.4	Roboter	177	5.11.9.6	Die Verantwortung des Unternehmers	254
5.3.5	Montageorganisation	181	5.11.10	Gefahrstoffe	255
5.4	Materialflussoptimierung	183	5.11.11	EU-Maschinenrichtlinie	257
5.4.1	Zielsetzung	183	5.11.12	Europäische Sicherheitsnormen	260
5.4.2	Planung und Gestaltung	183	6	Kostenrechnung für die Betriebspraxis	261
5.4.3	Beispiel im Modellbetrieb	184	6.1	Was sind Kosten?	261
5.4.3.1	Etappe I: Materialfluss-Prozess definieren	184	6.2	Gliederung der Kosten	263
5.4.3.2	Etappe II: Materialfluss-Prozess analysieren	185	6.3	Kostenartenrechnung	264
5.4.3.3	Etappe III: Materialfluss-Prozess optimieren	187	6.4	Innerbetriebliche Leistungsverrechnung	268
5.4.3.4	Etappe IV: Materialfluss-Prozess festigen	189	6.4.1	Verfahren zur innerbetrieblichen Leistungsverrechnung	269
5.5	Fabrikplanung	191	6.4.2	Betriebsabrechnungsbogen (BAB)	269
5.6	Virtualisierung	203	6.4.3	Platzkostenrechnung	279
5.6.1	Stereoskopische Betrachtung	203	6.5	Kalkulationen	285
5.6.2	Virtual Environments (VE)	203	6.5.1	Aufgaben der Kalkulationen	285
5.6.3	Anwendung von VE-Systemen	206	6.5.2	Arten der Kalkulationen	285
5.7	Rapid Prototyping/3D-Druck	207	6.5.3	Divisionskalkulation	285
5.8	Arbeitsbewertung	211	6.5.4	Zuschlagskalkulation	288
5.8.1	Ziele und Anforderungen an die Arbeitsbewertung	211	6.6	Vollkostenrechnung und Teilkostenrechnung	293
5.8.2	Verfahren der Arbeitsbewertung	212	6.6.1	Vollkostenrechnung	293
5.8.2.1	Summarische Arbeitsbewertung	212	6.6.2	Teilkostenrechnung	293
5.8.2.2	Analytische Arbeitsbewertung	213	6.6.3	Vergleich Vollkostenrechnung und Teilkostenrechnung	295
5.8.3	Arbeitsbeschreibung	214	6.7	Kostenvergleichsrechnungen	300
5.8.4	Anforderungsanalyse	215	6.7.1	Ermittlung von Grenzwerten	302
5.8.5	Quantifizierung der Anforderungen	216			
5.8.6	Einstufen in Lohngruppen (Tarifizieren)	218			
5.8.7	Zukunft der Arbeitsbewertung	219			
5.8.8	Vor- und Nachteile der Arbeitsbewertung	219			

6.7.2	Eigenleistung oder Fremdleistung	303
6.7.3	Statische Investitionsrechnung	304
6.7.4	Dynamische Investitionsrechnung	306
6.7.4.1	Kapitalwertverfahren	306
6.7.4.2	Internes Zinsflußverfahren	308
6.7.4.3	Annuitätenverfahren	310
6.7.4.4	Dynamische Amortisationsrechnung	312
6.8	Prozesskostenrechnung	313
6.9	Zielkostenrechnung (Target costing)	315
7	Produktionsplanung und	
	-steuerung (PPS)	318
7.1	PPS-Grundlagen	318
7.1.1	Logistik	318
7.1.2	Zielkonflikt der PPS	319
7.1.3	PPS-Planungsgrößen	321
7.1.4	Großablauf der PPS	323
7.1.5	Planungsebenen	326
7.1.6	Vom MRP-Konzept zum ERP-System	327
7.2	Das SAP ERP-System	328
7.2.1	Grundlagen	328
7.2.2	Merkmale des SAP ERP-Systems	329
7.2.3	Unternehmensstruktur und	
	Organisationseinheiten	330
7.2.4	Einführung in die Bedienung	331
7.2.5	Materialstammdaten	332
7.2.6	Stücklisten	334
7.3	Produktionsprogrammplanung	335
7.3.1	Überblick	335
7.3.2	Prognoseverfahren	335
7.3.3	XYZ-Analyse	340
7.3.4	Bevorratungsstrategie	341
7.3.5	Dispositionsverfahren	342
7.3.6	ABC-Analyse	344
7.3.7	Auftragsneutrale Durchlaufzeitplanung	346
7.3.8	Eigenfertigung oder Fremdbezug	350
7.3.9	Bestandsplanung	351
7.4	Vertrieb	355
7.4.1	Angebotsarten	355
7.4.2	Angebotsbearbeitung	356
7.4.3	Rahmenvereinbarung	358
7.5	Materialsteuerung	360
7.5.1	Materialbedarfsermittlung	361
7.5.2	Materialbestandsführung	364
7.5.3	Beschaffungsrechnung	369
7.5.4	Materialdisposition eines	
	Kundenauftrags	372
7.6	Eigenfertigungsplanung und -steuerung	378
7.6.1	Durchlaufterminierung	
	(Feinterminierung)	379
7.6.2	Kapazitätsterminierung	
	(Kapazitätsplanung)	381
7.6.3	Reihenfolgeplanung	382

II. Qualitätsmanagement

1	Einführung	427
1.1	Qualität	427
1.1.1	Qualitätsmerkmale	428
1.1.2	Fehler	428
1.2	Ziele des Qualitätsmanagements	429
1.3	Qualitätskreis und Qualitätspyramide	431
2	Teilfunktionen des Qualitäts-	
	managements	431

7.6.4	Auftragsveranlassung und	
	Auftragsüberwachung	384
7.7	Betriebsdatenerfassung (BDE)	386
7.7.1	Aufgaben der BDE	386
7.7.2	Technik der BDE	387
7.7.2.1	Strichcodes und Flächencodes	387
7.7.2.2	Codeleser	389
7.7.2.3	Elektronische Identifikationssysteme	391
7.7.2.4	Funkterminals	393
7.8	Fertigungssteuerung mit Kanban	394
8	Projektmanagement	395
8.1	Grundlagen des Projektmanagements	395
8.1.1	Der Begriff Projekt	395
8.1.2	Elemente des Projektmanagements	396
8.1.3	Projektmanagementprozess und	
	Projektwertschöpfungsprozess	397
8.1.4	Grundsätze des Projektmanagements	398
8.1.5	Tätigkeitsbereiche des	
	Projektmanagements	399
8.1.6	Projekt-Aufbauorganisation	399
8.1.7	Projektorganisationsformen	400
8.1.8	Projektphasen	402
8.2	Projektinitialisierung und	
	Projektdefinition	403
8.2.1	Projektinitialisierung und Start der	
	Projektdefinitionsphase	403
8.2.2	Situationsanalyse	404
8.2.3	Projektumfeld- und Stakeholder-Analyse	404
8.2.4	Zielentwicklung	405
8.2.5	Projektgrobplanung	406
8.2.6	Projektrisikomanagement	406
8.2.7	Projektmarketing und Projekt-	
	kommunikation	407
8.2.8	Projektantrag und Projektauftrag	409
8.3	Projektplanung	409
8.3.1	Projektsstrukturplan und Arbeitspakete	410
8.3.2	Projektablaufplan	412
8.3.3	Terminplanung	413
8.3.4	Ressourcenplanung	416
8.3.5	Kosten- und Finanzplanung	418
8.3.6	Projektplanung abschließen	419
8.3.7	Schätzverfahren	420
8.4	Projektdurchführung und	
	Projektcontrolling	421
8.4.1	Aufgaben des Projektcontrollings	421
8.4.2	Terminkontrolle	422
8.4.3	Kosten- und Leistungskontrolle	423
8.4.4	Abweichungsursachen und	
	Steuerungsmaßnahmen	425
8.4.5	Berichte	426
8.5	Projektabschluss	426

2.1	Qualitätsplanung	432
2.2	Qualitätsprüfung	433
2.2.1	Prüfplanung	433
2.2.2	Prüfausführung	434
2.2.3	Prüfhäufigkeit	436
2.2.4	Prüfdatenverarbeitung	437
2.3	Qualitätslenkung	437
2.4	Qualitätsförderung	438

3	DIN EN ISO 9000:2015 ff	439
3.1	Grundsätze des Qualitätsmanagements (QM)	440
3.1.1	Prozess	441
3.1.2	Prozessorientierter Ansatz	441
3.2	Einleitung (Allgemeines)	444
3.2.1	Grundsätze des Qualitätsmanagements	444
3.2.2	Risikobasiertes Denken	445
3.2.3	Die Norm DIN EN ISO 9001:2015	445
3.2.3.1	Anwendungsbereich (Normabschnitt 1.0)	445
3.2.3.2	Normative Verweisungen (Normabschnitt 2.0)	445
3.2.3.3	Begriffe (Normabschnitt 3.0)	445
3.3	Kontext der Organisation (Normabschnitt 4)	445
3.3.1	Versehen der Organisation (Normabschnitt 4.1)	445
3.3.2	Versehen der Erfordernisse und Erwartungen (Normabschnitt 4.2)	445
3.3.3	Festlegen des Anwendungsbereichs (Normabschnitt 4.3)	446
3.3.4	Qualitätsmanagementsystem aufbauen (Normabschnitt 4.4)	446
3.4	Führung (Normabschnitt 5)	447
3.4.1	Führung und Verpflichtung (Normabschnitt 5.1)	447
3.4.1.1	Allgemeines (Normabschnitt 5.1.1)	447
3.4.1.2	Kundenorientierung (Normabschnitt 5.1.2)	447
3.4.2	Politik (Strategie) (Normabschnitt 5.2)	447
3.4.2.1	Festlegung der Qualitätspolitik (Normabschnitt 5.2.1)	448
3.4.2.2	Bekanntmachung der Qualitätspolitik (Normabschnitt 5.2.2)	448
3.4.2.3	Rollen, Verantwortlichkeiten und Befugnisse (Normabschnitt 5.3)	448
3.5	Planung (Normabschnitt 6)	448
3.5.1	Umgang mit Risiken und Chancen (Normabschnitt 6.1)	448
3.5.2	Qualitätsziele und Planung (Normabschnitt 6.2)	449
3.5.3	Planung von Änderungen (Normabschnitt 6.3)	450
3.6	Unterstützung (Normabschnitt 7)	450
3.6.1	Ressourcen (Normabschnitt 7.1)	450
3.6.1.1	Allgemeines (Normabschnitt 7.1.1)	450
3.6.1.2	Personen (Normabschnitt 7.1.2)	450
3.6.1.3	Infrastruktur (Normabschnitt 7.1.3)	451
3.6.1.4	Prozessumgebung (Normabschnitt 7.1.4)	452
3.6.1.5	Überwachung und Messung (Normabschnitt 7.1.5)	452
3.6.1.6	Wissen der Organisation (Normabschnitt 7.1.6)	453
3.6.2	Kompetenz (Normabschnitt 7.2)	453
3.6.3	Bewusstsein (Normabschnitt 7.3)	453
3.6.4	Kommunikation (Normabschnitt 7.4)	454
3.6.5	Lenkung dokumentierter Information (Normabschnitt 7.5)	455
3.6.5.1	Allgemeines (Normabschnitt 7.5.1)	455
3.6.5.2	Erstellen und Aktualisieren (Normabschnitt 7.5.2)	455
3.6.5.3	Lenkung dokumentierter Information (Normabschnitt 7.5.3)	455
3.7	Betrieb (Normabschnitt 8)	456

3.7.1	Betriebliche Planung und Steuerung (Normabschnitt 8.1)	456
3.7.2	Anforderung an Produkte und Dienstleistungen (Normabschnitt 8.2)	456
3.7.2.1	Kommunikation mit dem Kunden (Normabschnitt 8.2.1)	456
3.7.2.2	Bestimmen von Anforderungen (Normabschnitt 8.2.2)	457
3.7.2.3	Überprüfung der Anforderungen (Normabschnitt 8.2.3)	457
3.7.2.4	Änderungen von Anforderungen (Normabschnitt 8.2.4)	457
3.7.3	Entwicklung von Produkten und Dienstleistungen (Normabschnitt 8.3)	459
3.7.3.1	Allgemeines (Normabschnitt 8.3.1)	459
3.7.3.2	Entwicklungsplanung (Normabschnitt 8.3.2)	459
3.7.3.3	Entwicklungseingaben (Normabschnitt 8.3.3)	460
3.7.3.4	Steuerungsmaßnahmen (Normabschnitt 8.3.4)	460
3.7.3.5	Entwicklungsergebnisse (Normabschnitt 8.3.5)	461
3.7.3.6	Entwicklungsänderungen (Normabschnitt 8.3.6)	461
3.7.4	Externe Prozesse, Produkte und Dienstleistungen (Normabschnitt 8.4)	461
3.7.4.1	Allgemeines (Normabschnitt 8.4.1)	461
3.7.4.2	Art und Umfang der Steuerung (Normabschnitt 8.4.2)	463
3.7.4.3	Informationen für externe Anbieter (Normabschnitt 8.4.3)	463
3.7.5	Produktion und Dienstleistungserbringung (Normabschnitt 8.5)	464
3.7.5.1	Steuerung (Normabschnitt 8.5.1)	464
3.7.5.2	Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit (Normabschnitt 8.5.2)	464
3.7.5.3	Eigentum (Normabschnitt 8.5.3)	465
3.7.5.4	Erhaltung (Normabschnitt 8.5.4)	465
3.7.5.5	Tätigkeit nach der Lieferung (Normabschnitt 8.5.5)	465
3.7.5.6	Überwachung von Änderungen (Normabschnitt 8.5.6)	465
3.7.6	Freigabe von Produkten und Dienstleistungen (Normabschnitt 8.6)	465
3.7.7	Steuerung nichtkonformer Ergebnisse (Normabschnitt 8.7)	466
3.8	Bewertung der Leistung (Normabschnitt 9)	466
3.8.1	Überwachung, Messung, Analyse und Bewertung (Normabschnitt 9.1)	466
3.8.1.1	Allgemeines (Normabschnitt 9.1.1)	466
3.8.1.2	Kundenzufriedenheit (Normabschnitt 9.1.2)	466
3.8.1.3	Analyse und Bewertung (Normabschnitt 9.1.3)	467
3.8.2	Internes Audit (Normabschnitt 9.2)	467
3.8.3	Managementbewertung (Normabschnitt 9.3)	468
3.8.3.1	Allgemeines (Normabschnitt 9.3.1)	468
3.8.3.2	Eingaben (Normabschnitt 9.3.2)	468
3.8.3.3	Ergebnis (Normabschnitt 9.3.3)	468
3.9	Verbesserung (Normabschnitt 10)	468
3.9.1	Allgemeines (Normabschnitt 10.1)	468
3.9.2	Nichtkonformitäten und Korrekturmaßnahmen (Normabschnitt 10.2)	469

3.9.3	Fortlaufende Verbesserung (Normabschnitt 10.3)	469
3.9.4	Anhänge in ISO 9001:2015	469
4	Total Quality Management (TQM)	470
4.1	Qualität als oberstes Unternehmensziel	471
4.2	Six Sigma	472
5	Werkzeuge des TQM	474
5.1	7 Tools – Werkzeuge zur Problem- erkennung und Problemanalyse	474
5.1.1	Das Flussdiagramm	474
5.1.2	Die Pareto-Analyse	476
5.1.3	Das Ursache-Wirkungs-Diagramm	477
5.1.4	Das Verlaufsdiagramm	477
5.1.5	Das Baumdiagramm	478
5.1.6	Das Streudiagramm	478
5.1.7	Das Matrixdiagramm	479
5.2	QFD – Quality Function Deployment	479

5.3	FMEA – Failure Mode und Effects Analysis	481
5.4	Statistische Prozesslenkung	484
5.4.1	Einführung	484
5.4.2	Darstellen und Auswerten von Prüfdaten	486
5.4.3	Mathematische Modelle zur Beschreibung von Zufallseignissen ...	491
5.4.4	Qualitätsregelkarten	500
5.4.5	Maschinenfähigkeit und Prozessfähigkeit	504
6	KAIZEN	505
6.1	Begriff und Prinzip des KAIZEN	505
6.2	Innovation und KAIZEN	506
6.3	Funktionsweise von KAIZEN	506
7	Glossar	507

III. Produktpolitik

1	Marketing	511
1.1	Einführung	511
1.2	Merkmale und Aufgaben des Marketings	513
1.3	Unternehmenspolitik	515
1.4	Marketing und Prozessorientierung	516
1.5	Marketing und die Ziele des Qualitätsmanagements	517
1.5.1	Kundenorientierung	517
1.5.2	Kundenwünsche und Total Quality Management	518
1.5.3	Das Kano-Modell	519
1.5.4	Kundenorientierung und Kunden- zufriedenheit	520
1.5.5	Kundenorientierung und Marktforschung	522
1.5.6	Kundenorientierung und das Quality Function Deployment (QFD)	522
2	Marketinginstrumente	523
2.1	Die marktpolitischen Instrumente des Marketing	523
2.2	Die Ziele und die Gliederung der Produktpolitik	524
2.3	Produktstrategien – ein Überblick	528
2.4	Programmstrukturanalysen und das Portfolio	529
2.4.1	Übersicht	529
2.4.2	Kurzbeschreibung des Marktwachstum- Marktanteil-Portfolio	529
2.4.3	Erstellung eines Produktportfolios	530
2.4.4	Strategien zum Portfolio – der Produkt-Lebenszyklus	531
2.5	Das mehrdimensionale Portfolio von McKinsey	531
2.6	Strukturanalysen	532

2.6.1	Die Analyse der Altersstruktur	533
2.6.2	Benchmarking und die Innovationskraft ..	533
2.7	Die Umsatzstrukturanalyse	534
2.7.1	Umsatzanteile	534
2.8	Produktpositionierungsanalyse	535
2.8.1	Beschreibung der Positionierungs- analyse	535
2.8.2	Die Verfahren zur Bestimmung von Produktmarkträumen	536
2.8.3	Die faktorenanalytische Verdichtung ...	537
2.8.4	Die Positionierungs-Analyse (PA)	537
2.9	Analyse des Vertriebs über den Zwischenhandel	538
2.10	Operative Programm- und Produkt- politik	539
2.10.1	Deckungsbeitragsanalysen	539
2.10.2	Kundenzufriedenheitsanalysen, die Beschwerdepolitik	540
3	Marketingstrategien zur Umsetzung der Produktpolitik	542
3.1	Qualitätsorientierung	543
3.2	Die Innovationsorientierung	544
3.3	Die Markierungsorientierung	545
3.4	Die Programmbreitenorientierung	545
3.5	Die Kostenorientierung	546
4	Käuferverhaltensforschung	548
4.1	Marketingmanagement und Marketingforschung	548
4.2	Das Paradigma des Kaufverhaltens	549
5	Das Marketing-Mix	551

Fachwörterbuch: Deutsch-Englisch (Sachwortverzeichnis)	553
---	------------

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

Quellenverzeichnis	576
---------------------------------	------------