

# Inhaltsverzeichnis

<b>Teil A – Betriebliches Management</b>	<b>11</b>
<b>1 Betriebliche Planungsprozesse</b>	<b>12</b>
1.1 Zielsystem	13
1.2 Bedeutung des Zielsystems für den Planungsprozess	20
1.3 Strategische und operative Planung	22
1.4 Betriebsstatistik	27
1.5 Entscheidungsprozesse	29
<b>2 Organisations- und Personalentwicklung</b>	<b>30</b>
2.1 Auswirkungen betrieblicher Planungsprozesse	30
2.2 Organisationsentwicklung	32
2.3 Personalentwicklung	39
<b>3 Informationstechnologie und Wissensmanagement</b>	<b>48</b>
3.1 Wissensmanagement	48
3.2 Informationstechnologie	50
<b>4. Managementtechniken</b>	<b>51</b>
4.1 Zeit- und Selbstmanagement	51
4.2 Kreativitäts- und Entscheidungstechniken:	54
4.3 Projektmanagement	60
4.4 Gesprächs- und Kooperationstechniken	68
<b>Teil B – Investition, Finanzierung</b>	<b>72</b>
<b>1 Investitionsplanung und Rechnung</b>	<b>73</b>
1.1 Investition	73
	3

1.2 Investitionsrechenverfahren	75
<b>2. Finanzplanung und Ermittlung des Finanzbedarfs</b>	<b>80</b>
2.1 Kapitalbedarfsplanung	80
2.2 Finanzierungsplanung	83
2.3 Liquiditätsplanung	87
<b>3. Finanzierungsarten</b>	<b>89</b>
3.1 Innen- und Außenfinanzierung	89
3.2 Eigen- und Fremdfinanzierung	90
3.3 Innenfinanzierung	92
3.4 Außenfinanzierung	94
<b>4. Kosten- + Leistungsrechnung</b>	<b>99</b>
4.0 Grundbegriffe	99
Betriebsabrechnungsbogen	102
Zuschlagsätze	103
4.1 Deckungsbeitragsrechnung	105
4.2 Normalkostenrechnung	107
4.3 Plankostenrechnung	108
4.4 Neuere Kostenrechnungsverfahren	111
<b>5. Controlling</b>	<b>113</b>
5.1 Begriff und Notwendigkeit	113
5.2 Organisatorische Eingliederung	113
5.3 Aufgaben	114
5.4 Instrumente	116
<b>Teil C – Logistik</b>	<b>121</b>

<b>1 Einkauf und Beschaffung</b>	<b>121</b>
1.1 Grundlagen der Logistik	121
1.2 Einkaufsprozess	125
1.3 Beschaffungsprozess	131
1.3.1 Beschaffungs-Strategien	131
1.3.2 Bedarfsrechnung	132
1.3.3 Liefermengen	135
1.3.4 Lieferzeitpunkt	137
<b>2. Materialwirtschaft und Lagerhaltung</b>	<b>138</b>
2.1 Materialwirtschaft	138
2.2 Lagerhaltung	140
<b>3. Wertschöpfungskette</b>	<b>144</b>
3.1 Fertigungsprinzipien	144
Exkurs: Fertigungssteuerung	145
3.2 Transportsysteme	147
3.3 Verpackung	148
3.4 Warenausgang / Distribution	149
3.5 Verladung	150
3.6 Entsorgung	153
<b>4. Aspekte der Rationalisierung</b>	<b>155</b>
4.1 Optimierung des Produktportfolios	155
4.2 Weltweiter Einkauf	156
4.3 Prozesse auf Verschwendung	156
5. Spezielle Rechtsaspekte	159
5.1 Einkaufsverträge	159
5.2 Verkaufsverträge	162

5.3 Zollrecht	163
<b>Teil D – Marketing und Vertrieb</b>	<b>164</b>
<b>1 Marketingplanung</b>	<b>164</b>
1.1 Marketingprozess	164
1.2 Marketing-Ziele	165
1.3 Marketingstrategien	166
1.3.1 Arten von Strategien	166
1.3.2 Techniken	171
1.3.3 Marktforschung	175
1.4 Marketingplanung	181
<b>2. Marketinginstrumentarium / Marketing-Mix</b>	<b>182</b>
2.1 Marketinginstrumente	182
2.2 Produktpolitik	183
2.2.1 Produktgestaltung	185
2.2.2 Programm- und Sortimentspolitik	187
2.2.3 Servicepolitik	188
2.3 Preispolitik	190
2.3.1 Preisentscheidungen	191
2.3.2 Preisgestaltung	191
2.3.3 Strategien der Preispolitik	192
2.3.4 Preisdifferenzierung	193
2.4 Distributionspolitik	194
2.5 Kommunikationspolitik	198
2.5.1 Werbung	200
2.5.2 Verkaufsförderung	202
2.5.3 Public Relation	203
2.6 Marketing-Mix	204

<b>3. Vertriebsmanagement</b>	<b>208</b>
3.1 Vertriebsorganisation	210
3.2 Vertriebscontrolling	213
<b>4. Internationale Geschäftsbeziehungen</b>	<b>215</b>
4.1 Einführung in den Außenhandel	215
4.2 Kooperationen im Außenhandel	217
4.3 Interkulturelle Kommunikation	218
5.1 Wettbewerbsrecht	219
5.2 Markenrecht	221
5.3 Verbraucherschutz	223
<b>Teil E – Führung und Zusammenarbeit</b>	<b>224</b>
<b>1. Zusammenarbeit, Kommunikation und Kooperation</b>	<b>225</b>
1.1 Persönlichkeit und berufliche Entwicklung	225
1.2 Sozialverhalten	225
1.3 Aspekte bestimmter Personengruppen	226
1.4 Zielorientiertes Führen: Führungsstile; Führungsmethoden	228
1.5 Grundsätze der Zusammenarbeit	233
<b>2. Mitarbeitergespräche</b>	<b>234</b>
2.1 Anerkennungs- und Kritikgespräch	235
2.2 Beurteilungsgespräch	236
<b>3. Konfliktmanagement</b>	<b>240</b>
3.1 Konflikte: Ursachen und Abhilfe	240
3.2 Vermeidung von Konflikten	241
3.3 Umgang mit Konflikten	243

3.4 Widerstände gegen Veränderungen	244
<b>4. Mitarbeiterförderung</b>	<b>245</b>
4.1 Personalentwicklung	246
4.2 Potentialanalyse	248
4.3 Personaleinschätzung	250
<b>5. Ausbildung</b>	<b>251</b>
5.1 Rechtliche Rahmenbedingungen	254
5.2 Ausbilder-Eignungsverordnung	256
5.3 Anforderungen an Ausbilder	257
5.4 Beteiligte und Mitwirkende an der Ausbildung	258
5.5 Individuelle Bildungsmaßnahmen	259
5.6 Prüfungsdurchführung	259
5.7 Arbeitsumgebung	260
5.8 Unterweisung	261
5.9 Außer- und überbetriebliche Ausbildung	263
<b>6. Moderation von Projektgruppen</b>	<b>264</b>
6.1 Arbeitsgruppen, Teams und Projektgruppen	265
6.2 Moderieren	267
6.4 Projektabschluss	269
<b>7 Präsentationstechniken</b>	<b>270</b>
<b>Register</b>	<b>273</b>