

# 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

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

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

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

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

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