

Inhaltsverzeichnis

1. SEMESTER

I Die Wirtschaft betrifft uns alle

Grundlagen des Wirtschaftens

1	Bedürfnisse und Bedarf	10
1.1	Bedürfnisse	10
1.2	Bedarf und Nachfrage	11
2	Güter	11
3	Wirtschaften	14
3.1	Wirtschaftlichkeitsprinzip	14
3.2	Wirtschaftsteilnehmer	16
3.3	Wirtschaftskreislauf	16
Der Markt		
1	Arbeitsteilung	19
2	Angebot und Nachfrage	19
3	Marktarten	20
4	Preisbildung auf dem Markt	21
5	Märkte in verschiedenen Wirtschaftsordnungen	22
5.1	Freie Marktwirtschaft	24
5.2	Soziale Marktwirtschaft	24
5.3	Planwirtschaft	25

II Ein Praxisblick ins Unternehmen

Das Unternehmen und sein Umfeld

1	Unternehmen, Betrieb, Firma	30
2	Betriebsarten	30
2.1	Betriebsarten nach der Leistungserstellung	31
2.2	Betriebsarten nach der Betriebsgröße	31
2.3	Betriebsarten nach der Branche	31
3	Tourismusbetriebe	32
3.1	Beherbergungsbetriebe	33
3.2	Gastronomiebetriebe	33
3.3	Reisebüros	35
4	Stakeholder und Umfeld eines Unternehmens	35

Leistungserstellung im Unternehmen

1	Faktoren der Leistungserstellung	40
1.1	Menschliche Arbeitsleistung	40
1.2	Anlagevermögen	41
1.3	Umlaufvermögen	41
2	Bereiche der Leistungserstellung	43
2.1	Überblick über die Grundfunktionen der betrieblichen Leistungserstellung	43
2.1.1	Beschaffung	43
2.1.2	Leistungserstellung (Produktion)	44
2.1.3	Absatz (Verkauf)	44
2.2	Arbeitsteilung in touristischen Betrieben	46

III Kaufen und verkaufen: Der Kaufvertrag

Phasen beim Kaufen und Verkaufen

1	Anbahnung des Kaufvertrages	54
1.1	Anpreisung	55
1.2	Anfrage	55
1.3	Angebot	56
2	Annahme des Angebots = Abschluss des Kaufvertrages	58
2.1	Formen des Vertragsabschlusses	61

2.2	Voraussetzungen eines gültigen Kaufvertrages	65
3	Erfüllung des Kaufvertrages	67
3.1	Erfüllung durch Verkäufer	67
3.2	Erfüllung durch Käufer	68
Zahlungsformen auswählen und anwenden		69
1	Barzahlung	69
2	Zahlung unter der Verwendung von Girokonten	71
2.1	Wichtiges rund um das Girokonto	72
2.2	Zahlungsanweisung (SEPA-Überweisung)	76
2.3	SEPA-Dauerauftrag und SEPA-Lastschriftverfahren	78
3	Zahlungskarten	82
3.1.	Debitkarte	82
3.2	Kreditkarte	84
3.3	Prepaid-Karten	86
3.4	Zahlungskarten aus der Sicht des Verkäufers	86
4	Zahlung mit dem Computer	88
4.1	Electronic Banking (E-Banking)	88
4.2	Zahlung beim Onlineshopping	90
4.2.1	Zahlungsvorgang ohne Internet	90
4.2.2	E-Payment	90
5	Zahlung mit dem Handy	93
Gesetzliche Grundlagen des Kaufvertrages		97
1	Vertragspartner	97
2	Geltende Gesetze	98
3	Weitere wichtige Vertragstypen	100
Bestandteile des Kaufvertrages		102
1	Gesetzliche Bestandteile des Kaufvertrages	102
1.1	Warenart (Qualität)	102
1.2	Menge (Quantität)	108
1.3	Preis	109
2	Regelmäßig vorkommende kaufmännische Bestandteile	113
2.1	Lieferbedingungen	113
2.1.1	Erfüllungszeit der Lieferung	113
2.1.2	Erfüllungsort der Lieferung	114
2.2	Zahlungsbedingungen	118
2.2.1	Erfüllungszeit der Zahlung	118
2.2.2	Erfüllungsort der Zahlung	121
3	Weitere kaufmännische Bestandteile	125
3.1	Eigentumsvorbehalt	125
3.2	Pönale	125
3.3	Reuegeld (Stornogebühr)	126
3.4	Gewährleistung, Garantie und Produkthaftung (Hinweis)	126
3.5	Verpackung	126
3.6	Montage, Montageanleitung, Einschulung	127
3.7	Umtauschrecht	127
4	Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)	127
4.1	Inhalt der AGB	127
4.2	Geltung der AGB	128
4.3	Gefahren der AGB	128
Vertragsabschluss im Fernabsatz und E-Commerce		130
1	Fernabsatz und E-Commerce	130
2	Vorteile und Risiken des Onlineshoppings	130
3	Beschränkung der Risiken des Onlineshoppings	131
3.1	Gesetzliche Bestimmungen zum Schutz der Verbraucher	131

Rücktrittsrechte (Widerrufsrechte)	134	2.6	Management, Schlüsselpersonen und Organisation	189
1 Rücktrittsrechte im Überblick	134	2.7	Umsetzungsfahrplan	190
2 Grundsätzliche Regelungen	134	2.8	Chancen und Risiken	190
3 Besondere Rücktrittsrechte für Konsumenten	135	2.9	Finanzplanung	191
Unregelmäßigkeiten bei der Erfüllung von Kaufverträgen	139	3	Tipps für die Erstellung eines erfolgreichen Businessplans	192
1 Unzuverlässige Verkäufer	139			
1.1 Lieferverzug	139	V Unternehmensrechtliche Grundlagen		195
1.1.1 Eintritt des Lieferverzugs	139			
1.1.2 Rechte des Käufers bei Lieferverzug	141	Unternehmer, Firma, Firmenbuch		196
1.2 Lieferung mangelhafter Ware	144	1 Wer ist ein Unternehmer?		196
1.2.1 Was ist ein Mangel?	144	2 Was ist eine Firma?		197
1.2.2 Arten von Mängeln	144	3 Firmenbuch		200
1.2.3 Feststellung und Bekanntgabe von Mängeln	145	3.1 Eintragung in das Firmenbuch		200
1.2.4 Rechte des Käufers bei mangelhafter Lieferung	146	3.2 Bestandteile des Firmenbuchs		200
1.3 Fehlerhafte Rechnung	151	3.3 Veröffentlichung der Firmenbucheinträge		201
2 Unzuverlässige Käufer	152	3.4 Einsichtnahme in das Firmenbuch		201
2.1 Annahmeverzug	152	Wahl der Rechtsform im Überblick		204
2.1.1 Wann gerät der Käufer in Annahmeverzug?	152	1 Kriterien für die Wahl		
2.1.2 Rechte des Verkäufers bei Annahmeverzug	153	der idealen Rechtsform		204
2.2 Zahlungsverzug	154	1.1 Anzahl der Gesellschafter und Art der Beteiligung		204
2.2.1 Wann gerät der Käufer in Zahlungsverzug?	154	1.2 Kapitalaufbringung		205
2.2.2 Ansprüche des Verkäufers	155	1.3 Haftung		205
2.2.3 Das Mahnwesen	157	1.4 Leitungsbefugnis oder Kontrolle		206
3 Rechtsdurchsetzung	161	1.5 Erfolgsverteilung		206
Schriftverkehr rund um den Kaufvertrag	162	1.6 Ertragsteuerliche Belastung		207
1 Anbahnung von Kaufverträgen	162	2 Überblick über die Arten von Rechtsformen		207
1.1 Anpreisung des Verkäufers	162	Rechtsformen der Unternehmen		209
1.2 Anfrage des Käufers	162	1 Einzelunternehmer		209
1.2.3 Rückfragen zum Angebot und Gegenangebot	165	2 Personengesellschaften		210
1.2.4 Angebotsvergleich	166	2.1 Offene Gesellschaft (OG)		210
2 Abschluss von Kaufverträgen	166	2.2 Kommanditgesellschaft (KG)		212
2.1 Bestellung	166	2.3 Stille Gesellschaft		213
2.2 Auftragsbestätigung	167	2.4 Gesellschaft bürgerlichen Rechts (GesbR)		215
3 Erfüllung von Kaufverträgen	169	3 Kapitalgesellschaften		220
3.1 Lieferung der Ware	169	3.1 Gesellschaft mit beschränkter Haftung		
3.2 Rechnung erstellen	171	(GmbH, GesmbH)		220
		3.2 Aktiengesellschaft (AG)		223
IV Unternehmensgründung: Der Weg in die Selbstständigkeit	175	3.3 Europäische Gesellschaft (Societas Europaeae, SE)		228
		3.4 Privatstiftungen		228
Grundvoraussetzungen für die Unternehmensgründung	176	4 Mischformen von Personen- und Kapitalgesellschaften		231
1 Unternehmensgründung im Überblick	176	5 Sonstige Gesellschaftsformen		231
2 Gründungswille	176	5.1 Erwerbs- und Wirtschaftsgenossenschaften		231
3 Geschäftsidee	177	5.2 Europäische Wirtschaftliche Interessenvereinigung (EWIV)		232
3.1 Wege zu Geschäftsideen	177	6 Wichtige Vertragstypen		233
3.1.1 Finden eigener Geschäftsideen	177	Vollmachten im Unternehmen		235
3.1.2 Nutzung bestehender Geschäftsideen	178	1 Vollmachten im Überblick		235
3.2 Überprüfen der Geschäftsideen	179	2 Prokura		235
4 Unternehmensgründer/in	180	2.1 Umfang der Prokura		235
4.1 Persönliche Voraussetzungen	180	2.2 Arten der Prokura		236
4.2 Gewerberechtliche Voraussetzungen	181	2.3 Unterschrift des Prokuristen		237
Von der Idee zum Businessplan	185	3 Handlungsvollmacht		237
1 Funktionen des Businessplans	185	3.1 Umfang der Handlungsvollmacht		237
2 Struktur und Inhalt des Businessplans	185	3.2 Arten der Vollmacht		238
2.1 Executive Summary – das Besondere auf einen Blick	186	3.3 Unterschrift der Handlungsbevollmächtigten		238
2.2 Unternehmen	186			
2.2.1 Unternehmens- und Gründerprofil	186			
2.2.2 Unternehmensziele	187			
2.3 Produkt oder Dienstleistung	188			
2.4 Branche, Markt und Wettbewerb	188			
2.5 Marketing	189			

2. SEMESTER

VI Personalmanagement

Personalmanagement im Überblick 244

Personalbedarfsdeckung: Personalauswahl, -entwicklung und -freisetzung 245

1 Personalbedarfsplanung 245

2 Personalauswahl und -einstellung 248

2.1 Festlegung des Anforderungsprofils 248

2.2 Interne bzw. externe Personalsuche 248

2.3 Vorauswahl: Analyse der Bewerbungsunterlagen 252

2.4 Auswahl durch verschiedene Auswahlverfahren 256

2.4.1 Bewerbungsgespräch (Vorstellungsgespräch) 256

2.4.2 Testverfahren 257

2.4.3 Assessment-Center 258

2.4.4 Grafologisches Gutachten 258

2.4.5 Arbeitsproben 258

2.5 Personaleinstellung 259

3 Personalentwicklung 261

3.1 Ziele der Personalentwicklung 261

3.2 Methoden der Personalentwicklung 262

4 Beendigung eines Arbeitsverhältnisses 264

4.1 Arten der Beendigung eines Arbeitsverhältnisses 264

4.2 Ansprüche bei Beendigung eines Arbeitsverhältnisses 268

Anforderungsgerechter und motivierender Personaleinsatz 273

1 Berücksichtigung der Rechte und Pflichten von Arbeitnehmer und Arbeitgeber 273

1.1 Rechte und Pflichten im Überblick 273

1.2 Arbeitszeit 274

1.3 Urlaub 275

1.4 Mutterschutz und Karenz 276

1.5 Arbeitsverhinderung 276

1.6 Betriebliche Mitbestimmung 277

2 Mitarbeitermotivation 279

2.1 Maslow'sche Bedürfnispyramide 279

2.2 Maßnahmen zur Mitarbeitermotivation 279

3 Humanisierung des Arbeitsplatzes 280

4 Personalbeurteilung 282

4.1 Mögliche Beurteilungskriterien 283

4.2 Beurteilungsfehler 284

5 Entlohnung 285

5.1 Entgeltgerechtigkeit 285

5.2 Formen der Entlohnung 286

VII Unternehmensführung 291

Unternehmensführung (Management) im Überblick 292

Normatives Management 294

1 Vision 294

2 Mission 295

3 Unternehmensphilosophie 295

4 Unternehmensziele 296

4.1 Unternehmensziele, an denen sich Unternehmen orientieren sollen 296

4.2 Nachhaltigkeit als Unternehmensziel im Tourismus 298

4.3 Richtiges Formulieren von Zielen 300

5 Unternehmensleitbild 301

Managementprozess: strategisches und operatives Management 306

1 Planung 306

1.1 Strategische Planung 307

1.1.1 Externe Analyse 307

1.1.2 Interne Analyse (Unternehmensanalyse) 310

1.1.3 SWOT-Analyse 311

1.1.4 Entwicklung möglicher Strategien 313

1.2 Operative Planung 315

2 Entscheidungen treffen 317

2.1 Scoring-Methode (Nutzwertanalyse, Punktbewertungsmethode) 317

2.2 Worst-Case-Szenario 318

3 Steuerung und Organisation 319

3.1 Aufbauorganisation 319

3.1.1 Elemente der Aufbauorganisation 319

3.1.2 Zentrale oder dezentrale Organisation 321

3.1.3 Formen der Aufbauorganisation (Leitungssysteme) 322

3.2 Ablauforganisation 327

3.3 Informale Organisation 329

4 Kontrolle (Abweichungsanalyse) 330

5 Kommunikation 331

Führung: Führungsstile und -konzepte 336

1 Führungsstile 336

2 Führungskonzepte 337

VIII Versicherungen 341

Absicherung der Risiken durch Versicherungen 342

1 Risiken und wie man sich davor schützen kann 342

1.1 Bedeutung von Versicherungen 344

1.2 Risikoübernahme 345

2 Arten von Versicherungsunternehmen 345

2.1 Gesetzliche Sozialversicherungsanstalten 345

2.1.1 Allgemeines 346

2.1.2 Arten von gesetzlichen Versicherungsleistungen 346

2.2 Private Versicherungsunternehmen 348

2.2.1 Allgemeines 348

2.2.2 Arten von privaten Versicherungsleistungen 349

3 Organisation eines Versicherungsunternehmens 352

4 Abwicklung von Versicherungsgeschäften 353

4.1 Anbahnung und Antrag 354

4.2 Erstbearbeitung und Vertragsabschluss 355

4.3 Abwicklung eines Schadensfalles 356

4.4 Beendigung des Versicherungsvertrages 358

5 Besonderheiten der Kfz-Versicherung 359

IX Finanz- und Kapitalmarkt 365

Kreditinstitute und ihre Geschäfte 366

1 Grundlagen des Geld- und Kreditwesens 366

1.1 Funktionen der Kreditinstitute 367

1.2 Arten der Kreditinstitute 368

2 Bankleistungen 370

2.1 Kreditgeschäfte 370

2.1.1 Abwicklung von Kreditgeschäften 370

2.1.2 Kreditkosten 374

2.2 Einlagengeschäfte 376

2.2.1 Sichteinlagen 376

2.2.2 Termineinlagen 377

Inhaltsverzeichnis

2.2.3	Spareinlagen	377	3	Anteils- oder Teilhaberpapiere	402
2.3	Dienstleistungsgeschäfte	381	3.1	Aktien	402
2.3.1	Effektengeschäfte	382	3.1.1	Aktienarten	403
2.3.2	Devisen- und Valutenhandel	384	3.1.2	Kapitalaufbringung	404
2.3.3	Unterstützung beim Außenhandel	387	3.1.3	Kurs	405
2.3.4	Anlageberatung	387	3.1.4	Ertrag	406
2.3.5	Sonstige Bankgeschäfte	389	3.1.5	Veranlagungsdauer	408
Wertpapiere und Börse		394	3.1.6	Sicherheit	408
1	Effekten (Wertpapiere) im Überblick	394	3.2	Investmentzertifikate	409
2	Gläubiger- oder Forderungspapiere	395	3.2.1	Arten von Investmentfonds	410
2.1	Anleihen	396	3.2.2	Kapitalaufbringung	411
2.1.1	Anleihearten	396	3.2.3	Preis	411
2.1.2	Kapitalaufbringung	396	3.2.4	Ertrag	411
2.1.3	Kurs	398	3.2.5	Veranlagungsdauer	411
2.1.4	Verzinsung	398	3.2.6	Sicherheit	411
2.1.5	Laufzeit	399			
2.1.6	Sicherheit	399			
2.2	Sonderformen der Anleihen	400			
				Stichwortverzeichnis	414
				Bildnachweis	417