

# Inhaltsverzeichnis

Zur Reihe «Höheres Wirtschaftsdiplom VSK» (HWD VSK)	6
Vorwort zur 3. Auflage	7
<b>Teil A Betriebswirtschaftliche Grundlagen</b>	<b>9</b>
<b>1 Angebot und Nachfrage</b>	<b>10</b>
1.1 Bedürfnisse als Motor der Wirtschaft	10
1.2 Angebot von Produkten und Dienstleistungen	13
Zusammenfassung	16
Repetitionsfragen	17
<b>2 Wertschöpfung und Kenngrößen der Wirtschaftstätigkeit</b>	<b>20</b>
2.1 Die Wertkette	20
2.2 Primäre Aktivitäten	21
2.3 Sekundäre Aktivitäten	26
2.4 Kennzahlen der Wirtschaftstätigkeit	29
Zusammenfassung	32
Repetitionsfragen	33
<b>3 Unternehmen als System / Unternehmensmodell</b>	<b>36</b>
3.1 Merkmale des Systems «Unternehmen»	36
3.2 Das St. Galler Management-Modell	37
Zusammenfassung	45
Repetitionsfragen	45
<b>4 Unternehmensumwelt: Umweltsphären und Anspruchsgruppen</b>	<b>48</b>
4.1 Umweltsphären	48
4.2 Anspruchsgruppen	53
Zusammenfassung	57
Repetitionsfragen	58
<b>5 Zielsetzungsprozess im Unternehmen</b>	<b>61</b>
5.1 Das Zielsystem im Unternehmen	61
5.2 Sachziele	62
5.3 Ziele formulieren	62
5.4 Beziehungen zwischen Zielen	63
Zusammenfassung	66
Repetitionsfragen	66
<b>Teil B Ordnungsmomente: Strategie, Kultur, Struktur</b>	<b>69</b>
<b>6 Strategie und Kultur: normatives und strategisches Management</b>	<b>70</b>
6.1 Normative Managementprozesse	70
6.2 Strategische Managementprozesse	74
Zusammenfassung	81
Repetitionsfragen	82
<b>7 Struktur: die Organisation</b>	<b>83</b>
7.1 Was ist Organisation?	83
7.2 Die Ablauforganisation	84
7.3 Die Aufbauorganisation	85
7.4 Die funktionale Organisation	87
7.5 Die divisionale oder Spartenorganisation	88
7.6 Die Matrixorganisation	89
7.7 Projekt- oder Teamorganisation	90
Zusammenfassung	90
Repetitionsfragen	91

<b>Teil C</b>	<b>Prozesse</b>	<b>93</b>
<b>8</b>	<b>Managementprozesse I: Problemlösungsprozess</b>	<b>94</b>
8.1	Problemlösungsprozess	94
8.2	Steuerungsfunktionen des Problemlösungsprozesses	96
	Zusammenfassung	99
	Repetitionsfragen	99
<b>9</b>	<b>Managementprozesse II: Ökologiemanagement</b>	<b>100</b>
9.1	Ökologiepolitik	101
9.2	Massnahmen im Ökologiemanagement	101
9.3	Instrumente des Ökologiemanagements	102
9.4	Kosten und Nutzen des Ökologiemanagements	103
	Zusammenfassung	103
	Repetitionsfragen	104
<b>10</b>	<b>Managementprozesse III: Standortwahl</b>	<b>105</b>
10.1	Definition und Bedeutung des Standorts	105
10.2	Kriterien für die Standortwahl	105
	Zusammenfassung	109
	Repetitionsfragen	109
<b>11</b>	<b>Geschäftsprozesse I: Leistungserstellung</b>	<b>110</b>
11.1	Beschaffung	110
11.2	Produktion	117
11.3	Logistik	122
	Zusammenfassung	126
	Repetitionsfragen	127
<b>12</b>	<b>Geschäftsprozesse II: Marketing</b>	<b>128</b>
12.1	Was ist Marketing und was ist es nicht?	128
12.2	Marketingmix Übersicht	131
12.3	Product	132
12.4	Process, People and Physical Tangibles	133
12.5	Price	136
12.6	Place	137
12.7	Promotion	139
	Zusammenfassung	143
	Repetitionsfragen	144
<b>13</b>	<b>Unterstützungsprozesse</b>	<b>145</b>
13.1	Informationsmanagement	146
13.2	Personalmanagement	152
13.3	Management von Rechtsaufgaben und Compliance	153
13.4	Risikomanagement	154
	Zusammenfassung	162
	Repetitionsfragen	163

<b>Teil D</b>	<b>Entwicklungsmodi</b>	<b>165</b>
	<b>14 Optimierung: Qualitätsverbesserung</b>	<b>166</b>
	14.1 PDCA-Zyklus	166
	14.2 Qualitätsmanagement	167
	14.3 Betriebliches Vorschlagswesen	173
	14.4 Weitere Konzepte zur Optimierung	174
	Zusammenfassung	175
	Repetitionsfragen	176
	<b>15 Erneuerung: Innovation</b>	<b>177</b>
	15.1 Innovation und Innovationsmanagement	177
	15.2 Innovationsimpulse	177
	15.3 Innovationsarten	178
	15.4 Innovationsprozess	178
	Zusammenfassung	179
	Repetitionsfragen	179
<b>Teil E</b>	<b>Anhang</b>	<b>181</b>
	Antworten zu den Repetitionsfragen	182
	Stichwortverzeichnis	199