

Inhaltsverzeichnis

A. Vorwort	8
1. Entscheidungsprozesse –	10
Organisationsstrukturen	10
1.1 Informationen für Entscheidungsprozesse.....	10
1.1.1 Informationsbedarf	10
1.1.2 Organisationsstrukturen und -entwicklung	14
1.1.3 Corporate Identity/ Leitbild	23
1.1.4. Informationen zielgerichtet aufbereiten	30
1.2 Optimierung von betrieblichen Prozessen	32
1.2.1 Qualitätsmanagement	32
1.2.2 Kontinuierliche Verbesserung.....	38
1.2.3 Kundenzufriedenheit	48
1.2.4 Dienstleistungsqualität	51
1.2.5 Umweltqualitätsmanagement	53
1.2.6 Qualitätsprobleme	53
1.3 Projektmanagement.....	53
1.3.1 Unterschied Projekt und Prozess	54
1.3.2 Projekt - Organisationsformen.....	59
1.3.3 Projektgruppen	63
1.4 Zeit- und Selbstmanagement	68
1.4.1 Selbstmanagement	68
1.4.2 Aufgabenplanung.....	68
1.4.3 Tagesplanung	68
1.4.4 Eisenhower-Prinzip / Eisenhower-Methode	70
2. Kundenbeziehungen	74
2.1 Kundenorientierte Projekte	74

3.4.1	<i>Moderieren</i>	259
3.4.2	Gesprächstechniken.....	262
3.4.3	Kreativitätstechniken	264
3.4.4	Präsentationstechniken	268
4.	Steuern von Geschäftsprozessen	273
4.1	Aufbereiten von Kennzahlen	273
4.1.1	Management.....	273
4.1.2	PDCA-Zyklus	274
4.1.3	Ziele.....	275
4.1.4	Analysemethoden	281
4.1.5	Kennziffern	287
4.1.6	Rechnungswesen	289
4.1.7	Controlling.....	294
4.1.8	Kosten- und Leistungsrechnung (KLR)	301
4.1.9	Betriebsabrechnungsbogen	306
4.1.10	Zuschlagsätze	307
4.1.11	Handelskalkulation.....	309
4.1.12	Deckungsbeitragsrechnung (DBR).....	312
4.1.13	Aufbereitung und Auswertung der Zahlen	316
4.1.14	Rentabilitätsrechnung.....	319
4.1.15	Planungsrechnung.....	320
4.1.16	Rechtliche Zusammenhänge	320
4.1.17	BGB – Schuldrecht.....	325
4.1.18	BGB – Sachenrecht.....	325
4.2	Aufgaben Einkauf und Beschaffung.....	338
4.2.1	Standortwahl.....	338
4.2.2	Einkauf und Beschaffung.....	338
4.2.3	Beschaffungs-Strategien	341
4.2.4	Bedarfsrechnung.....	342

4.2.5	Liefermengen	344
4.2.6	Lieferzeitpunkt	346
4.2.7	Materialwirtschaft.....	347
4.2.8	Lagerhaltung	349
4.2.9	Logistik	352
4.2.10	Lieferantenmanagement	355
4.2.11	Fertigung und Produktion	362
4.3	Datenbanksysteme und andere Anwendungen	366
4.3.1	IT - Möglichkeiten	366
4.3.2	Datenschutz und Datensicherheit.....	375
4.3.3	Dokumentenmanagement.....	377
4.4	Wissensmanagement	379
4.4.1	Wissensmanagement.....	379
4.4.2	Methoden des Wissenstransfers	385
5.	Register	390