

Inhaltsverzeichnis

Impressum	2
INHALTSVERZEICHNIS	3
VORWORT	8
Hinweis	10
1. ENTSCHEIDUNGSPROZESSE –	11
ORGANISATIONSSTRUKTUREN	11
1.1 Informationen für Entscheidungsprozesse	11
1.1.1 Informationsbedarf	11
1.1.2 Organisationsstrukturen und -entwicklung	15
1.1.3 Corporate Identity/ Leitbild	24
1.1.4. Informationen zielgerichtet aufbereiten	31
1.2 Optimierung von betrieblichen Prozessen	33
1.2.1 Qualitätsmanagement	33
1.2.2 Kontinuierliche Verbesserung	39
1.2.3 Kundenzufriedenheit	48
1.2.4 Dienstleistungsqualität	51
1.2.5 Umweltqualitätsmanagement	53
1.2.6 Qualitätsprobleme	53
1.3 Projektmanagement	54
1.3.1 Unterschied Projekt und Prozess	54
1.3.2 Projekt - Organisationsformen	58
	3

1.3.3	Projektgruppen.....	61
1.4	Zeit- und Selbstmanagement.....	66
1.4.1	Selbstmanagement.....	66
1.4.2	Aufgabenplanung	66
1.4.3	Tagesplanung.....	67
1.4.4	Eisenhower-Prinzip / Eisenhower-Methode.....	68
2.	KUNDENBEZIEHUNGEN	72
2.1	Kundenorientierte Projekte	72
2.1.1	Risikomanagement	87
2.1.2	Stakeholdermanagement	89
2.2	Zielgruppen- und Marktanalysen	99
2.2.1	Zielgruppe	99
2.2.2	Marktforschung	100
2.3	Planen von Werbemitteln.....	107
2.3.1	Marketing-Prozess.....	108
2.3.2	Produktlebenszyklus.....	117
2.3.3	Portfolioanalyse.....	118
2.3.4	Marketing-Mix	121
2.3.5	Marketing-Instrumente	125
2.3.6	Produktgestaltung	127
2.3.7	Markenpolitik	128
2.3.8	Programm- und Sortimentspolitik	129
2.3.9	Servicepolitik	130
2.3.10	Preispolitik / Kontrahierungspolitik.....	132
2.3.11	Distributionspolitik.....	136
2.3.12	Kommunikationspolitik	139
2.3.13	Werbung / Absatzwerbung	140
2.3.14	Verkaufsförderung	143
2.3.15	Public Relation.....	144

2.4. Veranstaltungen planen, gestalten und durchführen.....147

2.5 Kundenkontakte und –kommunikation151

2.5.1 Beschwerdemanagement153

3. FÜHREN, BETREUEN, VERWALTEN UND AUSBILDEN158

3.1 Personal.....158

3.1.1 Personalplanung158

3.1.2 Personalmarketing.....163

3.1.3 Personalbeschaffung167

3.1.4 Personalauswahl.....172

3.1.5 Personalanpassungsmaßnahmen177

3.1.6 Entgeltformen.....179

3.1.7 Personalentwicklung181

3.1.8 Arten der Personalentwicklung184

3.1.9 Personalbeurteilung194

3.1.10 Stelle.....197

3.1.11 Personalentwicklungscontrolling199

3.1.12 Führungsarten / Führungsstiele202

3.1.13 Mitarbeitergespräche.....207

3.1.14 Anerkennungsgespräch und Kritikgespräch210

3.1.15 Beurteilungsgespräch.....211

3.1.16 Personalakte.....215

3.1.17 Arbeitsrecht.....219

3.1.18 arbeitsrechtliche Schutzbestimmungen225

3.1.19 Betriebsrat.....226

3.2 Ausbildung.....229

3.2.1 Ausbildungsordnung.....229

3.2.2 Ausbildungsmarketing231

3.2.3 Ausbildungsstart232

3.2.4 Betrieb und Ausbildung234

3.2.5 Ausbilder.....238

3.2.6	Lernen und Prüfung	240
3.3	Konflikte	247
3.3.1	Konfliktarten und Maßnahmen	247
3.3.2	Kommunikation untereinander	250
3.4	Moderation von Projektgruppen	252
3.4.1	<i>Moderieren</i>	252
3.4.2	Gesprächstechniken	255
3.4.3	Kreativitätstechniken	257
3.4.4	Präsentationstechniken	261
4.	STEUERN VON GESCHÄFTSPROZESSEN	266
4.1	Aufbereiten von Kennzahlen	266
4.1.1	Management	266
4.1.2	PDCA-Zyklus	267
4.1.3	Ziele	268
4.1.4	Analysemethoden	274
4.1.5	Kennziffern	279
4.1.6	Rechnungswesen	280
4.1.7	Controlling	286
4.1.8	Kosten- und Leistungsrechnung (KLR)	292
4.1.9	Betriebsabrechnungsbogen	297
4.1.10	Zuschlagsätze	298
4.1.11	Handelskalkulation	300
4.1.12	Deckungsbeitragsrechnung (DBR)	303
4.1.13	Aufbereitung und Auswertung der Zahlen	307
4.1.14	Rentabilitätsrechnung	309
4.1.15	Planungsrechnung	310
4.1.16	Rechtliche Zusammenhänge	312
4.1.17	BGB – Schuldrecht	314
4.1.18	BGB – Sachenrecht	322

4.2	Aufgaben Einkauf und Beschaffung	327
4.2.1	Standortwahl	327
4.2.2	Einkauf und Beschaffung	328
4.2.3	Beschaffungs-Strategien	329
4.2.4	Bedarfsrechnung	330
4.2.5	Liefermengen	332
4.2.6	Lieferzeitpunkt	334
4.2.7	Materialwirtschaft	335
4.2.8	Lagerhaltung	337
4.2.9	Logistik	340
4.2.10	Lieferantenmanagement	343
4.2.11	Fertigung und Produktion	350
4.3	Datenbanksysteme und andere Anwendungen	354
4.3.1	IT - Möglichkeiten	354
4.3.2	Datenschutz und Datensicherheit	362
4.3.3	Dokumentenmanagement	365
4.4	Wissensmanagement	367
4.4.1	Wissensmanagement	367
4.4.2	Methoden des Wissenstransfers	373
REGISTER		377