

LF 7: Gesprächssituationen bewältigen.....	13
1    Grundlagen der Kommunikation erfassen .....	14
1.1  Gesprächssituationen und -arten.....	14
1.2  Ebenen der Kommunikation .....	14
1.3  Formen der Kommunikation.....	15
1.4  Kommunikationsmodelle.....	16
1.4.1 Eisbergmodell der Kommunikation.....	16
1.4.2 Schulz von Thun: 4-Ohren-Modell .....	16
1.5  Zusammenfassung und Aufgaben.....	18
2    Techniken und Regeln der Gesprächsführung anwenden .....	20
2.1  Aktives Zuhören.....	20
2.2  Ich-Botschaften.....	20
2.3  Fragetechniken .....	21
2.4  Sprache und Verhalten .....	22
2.5  Argumentation.....	23
2.5.1 Vorbereitung der Argumentation .....	24
2.5.2 Argumenttypen .....	25
2.5.3 Aufbau einer Argumentation .....	25
2.6  Gesprächsregeln.....	26
2.7  Zusammenfassung und Aufgaben.....	27
3    Informations- und Beratungsgespräche vorbereiten .....	29
3.1  Organisatorische Voraussetzungen.....	29
3.1.1 Terminierte Informations- und Beratungsgespräche .....	29
3.1.2 Spontane Informations- und Beratungsgespräche .....	31
3.1.3 Informations- und Beratungsgespräche am Telefon.....	31
3.2  Berücksichtigung von betrieblichen und rechtlichen Regelungen .....	32
3.2.1 Betriebliche Regelungen bei Videokonferenzen.....	32
3.2.2 Rechtliche Regelungen bei Telefongesprächen .....	32
3.3  Vorbereitung der Gesprächsinhalte: Gesprächsziele und Argumente.....	34
3.4  Gesprächspartner.....	36
3.4.1 Gesprächs- und Kundentypen.....	36
3.4.2 Gesprächsverhalten in unterschiedlichen Kulturen.....	37
3.5  Zusammenfassung und Aufgaben.....	38
4    Informations- und Beratungsgespräche durchführen .....	40
4.1  Gesprächsphasen .....	40
4.1.1 Begrüßung und Gesprächseinstieg .....	40
4.1.2 Bedarfsermittlung .....	40
4.1.3 Produktpräsentation .....	41
4.1.4 Nutzenargumentation.....	41
4.1.5 Preisargumentation.....	41
4.1.6 Einwandbehandlung .....	42
4.1.7 Serviceangebote .....	45
4.1.8 Zusatzleistungen.....	45

4.1.9	Verkaufs- und Gesprächsabschluss.....	46
4.1.10	Besonderheiten bei Telefongesprächen .....	47
4.2	Informieren und Beraten in einer fremden Sprache.....	49
4.3	Zusammenfassung und Aufgaben .....	50
<b>5</b>	<b>Mit schwierigen Gesprächssituationen umgehen.....</b>	<b>52</b>
5.1	Umgang mit Konflikten.....	52
5.1.1	Konfliktsituationen und ihre Ursachen .....	52
5.1.2	Anzeichen von Konflikten .....	54
5.1.3	Strategien zur Konfliktvermeidung und -bewältigung .....	55
5.2	Umgang mit Beschwerden und Reklamationen .....	58
5.2.1	Beschwerdeursachen .....	59
5.2.2	Phasen des Beschwerdegesprächs.....	60
5.2.3	Berücksichtigung von kulturbedingten Besonderheiten .....	61
5.2.4	Beschwerdemanagement als Instrument der Kundenbindung .....	61
5.3	Zusammenfassung und Aufgaben .....	63
<b>6</b>	<b>Exkurs: Beurteilung von Gesprächen.....</b>	<b>65</b>
6.1	Kriterienkatalog zur Beurteilung der Gespräche .....	65
6.2	Feedbackregeln.....	66
<b>LF 8:</b>	<b>Personalwirtschaftliche Aufgaben wahrnehmen.....</b>	<b>67</b>
<b>1</b>	<b>Ziele und Aufgaben der Personalwirtschaft beschreiben .....</b>	<b>68</b>
1.1	Ziele der Personalwirtschaft.....	70
1.2	Aufgaben der Personalwirtschaft.....	71
1.3	Zusammenfassung und Aufgaben .....	73
<b>2</b>	<b>Den Personalbestand und Personalbedarf planen .....</b>	<b>75</b>
2.1	Personalbestandsplanung.....	75
2.2	Personalbedarfsplanung .....	76
2.2.1	Einflussgrößen der Personalbedarfsplanung .....	77
2.2.2	Methoden der quantitativen Personalbedarfsplanung .....	78
2.2.3	Berechnung und Klassifizierung des quantitativen Personalbedarfs.....	80
2.2.4	Qualitative Personalbedarfsplanung.....	81
2.3	Zusammenfassung und Aufgaben .....	84
<b>3</b>	<b>Personal beschaffen .....</b>	<b>86</b>
3.1	Personalbeschaffungswege .....	86
3.1.1	Interne Personalbeschaffung .....	87
3.1.2	Externe Personalbeschaffung .....	88
3.1.3	Stellenanzeige.....	91
3.2	Bewerbung .....	93
3.2.1	Bewerbungsunterlagen .....	93
3.2.2	Tipps zur Gestaltung der Bewerbung .....	94
3.2.3	Tipps zur Gestaltung von Online-Bewerbungen .....	96
3.3	Personalauswahl .....	98
3.4	Zusammenfassung und Aufgaben .....	106

<b>LF 7: Gesprächssituationen bewältigen.....</b>	<b>13</b>
<b>1 Grundlagen der Kommunikation erfassen.....</b>	<b>14</b>
1.1 Gesprächssituationen und -arten.....	14
1.2 Ebenen der Kommunikation .....	14
1.3 Formen der Kommunikation.....	15
1.4 Kommunikationsmodelle.....	16
1.4.1 Eisbergmodell der Kommunikation.....	16
1.4.2 Schulz von Thun: 4-Ohrn-Modell .....	16
1.5 Zusammenfassung und Aufgaben.....	18
<b>2 Techniken und Regeln der Gesprächsführung anwenden .....</b>	<b>20</b>
2.1 Aktives Zuhören.....	20
2.2 Ich-Botschaften.....	20
2.3 Fragetechniken .....	21
2.4 Sprache und Verhalten .....	22
2.5 Argumentation.....	23
2.5.1 Vorbereitung der Argumentation .....	24
2.5.2 Argumenttypen .....	25
2.5.3 Aufbau einer Argumentation .....	25
2.6 Gesprächsregeln.....	26
2.7 Zusammenfassung und Aufgaben.....	27
<b>3 Informations- und Beratungsgespräche vorbereiten .....</b>	<b>29</b>
3.1 Organisatorische Voraussetzungen.....	29
3.1.1 Terminierte Informations- und Beratungsgespräche .....	29
3.1.2 Spontane Informations- und Beratungsgespräche .....	31
3.1.3 Informations- und Beratungsgespräche am Telefon.....	31
3.2 Berücksichtigung von betrieblichen und rechtlichen Regelungen .....	32
3.2.1 Betriebliche Regelungen bei Videokonferenzen.....	32
3.2.2 Rechtliche Regelungen bei Telefongesprächen .....	32
3.3 Vorbereitung der Gesprächsinhalte: Gesprächsziele und Argumente.....	34
3.4 Gesprächspartner .....	36
3.4.1 Gesprächs- und Kundentypen.....	36
3.4.2 Gesprächsverhalten in unterschiedlichen Kulturen.....	37
3.5 Zusammenfassung und Aufgaben .....	38
<b>4 Informations- und Beratungsgespräche durchführen .....</b>	<b>40</b>
4.1 Gesprächsphasen .....	40
4.1.1 Begrüßung und Gesprächseinstieg .....	40
4.1.2 Bedarfsermittlung .....	40
4.1.3 Produktpräsentation .....	41
4.1.4 Nutzenargumentation.....	41
4.1.5 Preisargumentation.....	41
4.1.6 Einwandbehandlung .....	42
4.1.7 Serviceangebote .....	45
4.1.8 Zusatzleistungen.....	45

4.1.9	Verkaufs- und Gesprächsabschluss.....	46
4.1.10	Besonderheiten bei Telefongesprächen .....	47
4.2	Informieren und Beraten in einer fremden Sprache.....	49
4.3	Zusammenfassung und Aufgaben.....	50
<b>5</b>	<b>Mit schwierigen Gesprächssituationen umgehen.....</b>	<b>52</b>
5.1	Umgang mit Konflikten.....	52
5.1.1	Konfliktsituationen und ihre Ursachen .....	52
5.1.2	Anzeichen von Konflikten .....	54
5.1.3	Strategien zur Konfliktvermeidung und -bewältigung .....	55
5.2	Umgang mit Beschwerden und Reklamationen .....	58
5.2.1	Beschwerdeursachen .....	59
5.2.2	Phasen des Beschwerdegesprächs .....	60
5.2.3	Berücksichtigung von kulturbedingten Besonderheiten .....	61
5.2.4	Beschwerdemanagement als Instrument der Kundenbindung .....	61
5.3	Zusammenfassung und Aufgaben.....	63
<b>6</b>	<b>Exkurs: Beurteilung von Gesprächen .....</b>	<b>65</b>
6.1	Kriterienkatalog zur Beurteilung der Gespräche.....	65
6.2	Feedbackregeln.....	66
<b>LF 8:</b>	<b>Personalwirtschaftliche Aufgaben wahrnehmen.....</b>	<b>67</b>
<b>1</b>	<b>Ziele und Aufgaben der Personalwirtschaft beschreiben .....</b>	<b>68</b>
1.1	Ziele der Personalwirtschaft.....	70
1.2	Aufgaben der Personalwirtschaft.....	71
1.3	Zusammenfassung und Aufgaben.....	73
<b>2</b>	<b>Den Personalbestand und Personalbedarf planen .....</b>	<b>75</b>
2.1	Personalbestandsplanung .....	75
2.2	Personalbedarfsplanung .....	76
2.2.1	Einflussgrößen der Personalbedarfsplanung .....	77
2.2.2	Methoden der quantitativen Personalbedarfsplanung .....	78
2.2.3	Berechnung und Klassifizierung des quantitativen Personalbedarfs.....	80
2.2.4	Qualitative Personalbedarfsplanung.....	81
2.3	Zusammenfassung und Aufgaben.....	84
<b>3</b>	<b>Personal beschaffen .....</b>	<b>86</b>
3.1	Personalbeschaffungswege .....	86
3.1.1	Interne Personalbeschaffung.....	87
3.1.2	Externe Personalbeschaffung .....	88
3.1.3	Stellenanzeige.....	91
3.2	Bewerbung .....	93
3.2.1	Bewerbungsunterlagen .....	93
3.2.2	Tipps zur Gestaltung der Bewerbung .....	94
3.2.3	Tipps zur Gestaltung von Online-Bewerbungen .....	96
3.3	Personalauswahl .....	98
3.4	Zusammenfassung und Aufgaben.....	106

<b>4</b>	<b>Rechtliche Grundlagen bei der Personaleinstellung beachten und Arbeitsverträge schließen .....</b>	<b>110</b>
4.1	Rechtliche Grundlagen des Arbeitsverhältnisses.....	110
4.1.1	Rang- und Günstigkeitsprinzip.....	110
4.1.2	Tarifverträge .....	111
4.1.3	Betriebsvereinbarungen .....	113
4.2	Arbeitsvertrag .....	114
4.2.1	Rechtliche Grundlagen und Inhalte des Arbeitsvertrages.....	114
4.2.2	Arten des Arbeitsvertrages.....	116
4.3	Zusammenfassung und Aufgaben .....	119
<b>5</b>	<b>Personal betreuen und Aufgaben der Personalverwaltung wahrnehmen .....</b>	<b>122</b>
5.1	Personaleinführung.....	122
5.2	Personalverwaltung.....	123
5.2.1	Personalpapiere und Personalunterlagen.....	123
5.2.2	Personalakte und Personaldatenverwaltung.....	124
5.2.3	Datenschutz und Datensicherheit .....	125
5.2.4	Datenschutz in Beschäftigungsverhältnissen .....	126
5.3	Personaleinsatz .....	130
5.3.1	Arbeitszeitmodelle .....	130
5.3.2	Berücksichtigung wichtiger Rechtsregelungen beim Personaleinsatz.....	133
5.3.3	Personaleinsatzplanung .....	138
5.3.4	Personalstatistiken .....	139
5.4	Zusammenfassung und Aufgaben .....	140
<b>6</b>	<b>Maßstäbe der Entlohnung beachten und Löhne und Gehälter abrechnen .....</b>	<b>144</b>
6.1	Lohngerechtigkeit .....	144
6.2	Entgeltformen .....	145
6.2.1	Zeitlohn .....	146
6.2.2	Leistungslohn .....	146
6.2.3	Ergänzende Entgeltformen.....	148
6.3	Lohn- und Gehaltsabrechnung.....	149
6.3.1	Abzüge vom Bruttoentgelt.....	150
6.3.2	Berechnung der Steuern .....	152
6.3.3	Ermittlung der Sozialversicherungsabzüge.....	155
6.3.4	Erstellen einer Lohn- und Gehaltsabrechnung .....	156
6.4	Zusammenfassung und Aufgaben .....	160
<b>7</b>	<b>Personalentwicklung planen und Personal beurteilen.....</b>	<b>164</b>
7.1	Personalentwicklung .....	164
7.1.1	Ziele der Personalentwicklung .....	164
7.1.2	Maßnahmen der Personalentwicklung .....	165
7.1.3	Mitarbeitergespräche als Instrument der Personalentwicklung .....	166
7.2	Personalbeurteilung .....	167
7.2.1	Beurteilungsarten.....	168
7.2.2	Beurteilungsverfahren.....	168
7.3	Arbeitszeugnisse .....	169
7.4	Zusammenfassung und Aufgaben .....	173

<b>8</b>	<b>Arbeitsverhältnisse beenden .....</b>	<b>176</b>
8.1	Arten der Beendigung von Arbeitsverhältnissen .....	176
8.1.1	Ordentliche Kündigung .....	176
8.1.2	Außerordentliche Kündigung .....	179
8.2	Rechtliche Rahmenbedingungen .....	179
8.3	Zusammenfassung und Aufgaben .....	182
<b>LF 9:</b>	<b>Liquidität sichern und Finanzierung vorbereiten .....</b>	<b>185</b>
1	Die Liquiditätswirkung von Geschäftsprozessen identifizieren .....	186
1.1	Geschäftsprozesse und Zahlungsströme .....	186
1.2	Liquiditätswirksame Geschäftsprozesse – erfolgswirksame Geschäftsprozesse .....	187
1.3	Liquidität als Unternehmensziel .....	189
1.4	Liquiditätsgrade – Kontrolle der Liquidität .....	190
1.5	Betriebliche Finanzierung .....	191
1.5.1	Zusammenhang von Finanzierung und Investition .....	191
1.5.2	Zielvorstellungen für die betriebliche Finanzierung .....	192
1.6	Finanzplanung .....	195
1.6.1	Kapitalbedarfsrechnung .....	195
1.6.2	Liquiditätsplan .....	197
1.7	Zusammenfassung und Aufgaben .....	199
2	Liquidität sichern .....	202
2.1	Bonitätsprüfung und Terminkontrolle .....	202
2.1.1	Bonitätsprüfung .....	202
2.1.2	Überwachung des Zahlungseingangs .....	205
2.2	Zahlungsverzug .....	206
2.2.1	Voraussetzungen für Zahlungsverzug .....	206
2.2.2	Rechte des Gläubigers (Verkäufers) .....	208
2.3	Mahnverfahren .....	209
2.3.1	Außergerichtliches (kaufmännisches) Mahnverfahren .....	209
2.3.2	Gerichtliches Mahnverfahren .....	211
2.3.3	Exkurs: Zinsrechnung .....	215
2.3.4	Verjährung von Forderungen .....	221
2.4	Zusammenfassung und Aufgaben .....	224
3	Handelsrechtliche Grundlagen kennen und Rechtsformen von Unternehmen unterscheiden .....	228
3.1	Handelsrechtliche Grundlagen der Unternehmen .....	228
3.1.1	Kaufmannseigenschaften .....	228
3.1.2	Handelsregister .....	229
3.1.3	Firma .....	231
3.2	Rechtsformen von Unternehmen .....	232
3.2.1	Merkmale zur Unterscheidung von Rechtsformen .....	233
3.2.2	Einzelunternehmung .....	234

3.2.3	Kommanditgesellschaft (KG).....	236
3.2.4	Gesellschaft mit beschränkter Haftung (GmbH) .....	239
3.3	Zusammenfassung und Aufgaben .....	242
<b>4</b>	<b>Finanzierungsarten für Investitionen vorschlagen .....</b>	<b>246</b>
4.1	Überblick über ausgewählte Finanzierungsarten.....	246
4.2	Eigenfinanzierung .....	247
4.2.1	Selbstfinanzierung .....	247
4.2.2	Einlagen- und Beteiligungsfinanzierung .....	249
4.2.3	Beurteilung der Eigenfinanzierung .....	251
4.3	Fremdfinanzierung (Kreditfinanzierung) .....	252
4.3.1	Kreditfinanzierung .....	252
4.3.2	Darlehensarten nach der Verfügbarkeit.....	256
4.3.3	Beurteilung der Fremdfinanzierung (Kreditfinanzierung) .....	259
4.4	Leasing und Factoring .....	259
4.4.1	Leasing .....	259
4.4.2	Factoring .....	263
4.5	Zusammenfassung und Aufgaben .....	265
<b>5</b>	<b>Kreditsicherheiten abwägen.....</b>	<b>270</b>
5.1	Personalsicherheiten.....	270
5.1.1	Einfacher Personalkredit (Blankokredit) .....	270
5.1.2	Bürgschaft (verstärkter Personalkredit).....	271
5.2	Dingliche Sicherheiten.....	273
5.2.1	Lombardkredit (Pfandrecht) .....	273
5.2.2	Sicherungsübereignungskredit .....	274
5.2.3	Eigentumsvorbehalt .....	276
5.2.4	Grundpfandrechte (Hypothek und Grundschuld) .....	276
5.3	Zusammenfassung und Aufgaben .....	279
<b>LF 10:</b>	<b>Wertschöpfungsprozesse erfolgsorientiert steuern .....</b>	<b>281</b>
<b>1</b>	<b>Daten aus der Geschäftsbuchführung in die Kosten- und Leistungsrechnung überführen .....</b>	<b>282</b>
1.1	Gesamtergebnis – Betriebsergebnis .....	282
1.2	Aufwendungen und Erträge – Kosten und Leistungen.....	283
1.3	Sachliche Abgrenzungsrechnung – Ergebnistabelle .....	283
1.3.1	Neutrale Aufwendungen und Erträge .....	284
1.3.2	Kalkulatorische Kosten .....	287
1.3.3	Ergebniskontrolle und Interpretation der Ergebnistabelle .....	291
1.3.4	Kategorisierung von Aufwendungen und Kosten .....	292
1.4	Zusammenfassung und Aufgaben .....	293
<b>2</b>	<b>Die Vollkostenrechnung zur Preiskalkulation verwenden .....</b>	<b>297</b>
2.1	Ziele und Aufgaben der Vollkostenrechnung .....	297
2.2	Kostenstellenrechnung .....	298
2.2.1	Aufgaben der Kostenstellenrechnung .....	298

2.2.2	Kostenstellen bilden.....	298
2.2.3	Verteilung der Gemeinkosten auf die Kostenstellen – BAB I.....	299
2.2.4	Ermittlung der Gemeinkostenzuschlagssätze .....	302
2.2.5	Zusammenfassung und Aufgaben.....	305
2.3	Kostenträgerrechnung.....	310
2.3.1	Kalkulation der Selbstkosten durch Zuschlagskalkulation (Kalkulationsschema) .....	310
2.3.2	Kostenüberdeckung bzw. Kostenunterdeckung durch Vergleich von Ist- und Normalkosten (Nachkalkulation) .....	312
2.3.3	Zusammenfassung und Aufgaben.....	317
<b>3</b>	<b>Handelswaren kalkulieren.....</b>	<b>322</b>
3.1	Positionen der Handelskalkulation.....	322
3.1.1	Handlungskosten.....	322
3.1.2	Gewinn.....	323
3.1.3	Vertreterprovision, Kundenskonto und Kundenrabatt.....	323
3.2	Handelskalkulation als Vorwärts- und Rückwärtskalkulation.....	323
3.2.1	Vorwärtskalkulation .....	323
3.2.2	Rückwärtskalkulation .....	325
3.3	Kalkulationszuschlagssatz, Kalkulationsfaktor und Handelsspanne.....	326
3.3.1	Kalkulationszuschlagssatz .....	327
3.3.2	Kalkulationsfaktor .....	328
3.3.3	Handelsspanne .....	328
3.4	Zusammenfassung und Aufgaben.....	329
<b>4</b>	<b>Die Teilkostenrechnung durchführen.....</b>	<b>332</b>
4.1	Unterscheidung von Voll- und Teilkostenrechnung.....	332
4.2	Kosten in Abhängigkeit von der Beschäftigung (Gesetz der Massenproduktion) .....	333
4.3	Teilkostenrechnung als Deckungsbeitragsrechnung .....	334
4.3.1	Berechnung von Deckungsbeitrag und Betriebsergebnis .....	334
4.3.2	Arten der Deckungsbeitragsrechnung .....	335
4.4	Anwendungsmöglichkeiten der Teilkostenrechnung.....	336
4.4.1	Gewinnschwellenermittlung (Break-even-Point).....	336
4.4.2	Preisuntergrenzen .....	338
4.4.3	Entscheidung über die Annahme eines Zusatzauftrages .....	341
4.5	Zusammenfassung und Aufgaben.....	342
<b>LF 11:</b>	<b>Geschäftsprozesse darstellen und optimieren.....</b>	<b>349</b>
<b>1</b>	<b>Geschäftsprozessorientierung als zentralen Leitgedanken moderner Betriebe erkennen .....</b>	<b>350</b>
1.1	Grundbegriffe und Grundlagen von Geschäftsprozessen .....	350
1.1.1	Grundstruktur von Geschäftsprozessen .....	350
1.1.2	Eigenschaften von Geschäftsprozessen .....	351
1.1.3	Prozessarten .....	353
1.2	Geschäftsprozesse und betriebliche Organisation .....	355
1.2.1	Mängel traditioneller Organisationsformen (Schnittstellen) .....	355
1.2.2	Grundgedanke der Geschäftsprozessorientierung.....	360
1.2.3	Geschäftsprozessorientierung als betriebliche Organisationsform .....	361

1.3	Geschäftsprozesse und Qualitätsmanagement .....	365
1.3.1	Begriff des Qualitätsmanagements.....	365
1.3.2	Qualitätsmanagement: Zertifizierung nach ISO 9001.....	365
1.3.3	Bewertung der Zertifizierung nach ISO 9001 .....	366
1.4	Zusammenfassung und Aufgaben .....	367
<b>2</b>	<b>Geschäftsprozesse abbilden und optimieren .....</b>	<b>370</b>
2.1	Vorgehensmodell und Ist-Aufnahme von Geschäftsprozessen .....	370
2.1.1	Vorgehensmodell zur Geschäftsprozessoptimierung .....	370
2.1.2	Ist-Aufnahme von Geschäftsprozessen (Erhebungsmethoden) .....	371
2.2	Darstellung von Geschäftsprozessen .....	374
2.2.1	Ereignisgesteuerte Prozessketten (EPK) .....	374
2.2.2	Flussdiagramme.....	384
2.2.3	Vergleich der Darstellungsformen EPK und Flussdiagramme.....	388
2.2.4	Ablaufdiagramme .....	389
2.3	Schwachstellenanalyse und Optimierung .....	390
2.3.1	Schwachstellen in Geschäftsprozessen .....	390
2.3.2	Optimierung und kontinuierliche Verbesserung von Geschäftsprozessen.....	392
2.4	Exkurs: Umsetzung von EPK und Flussdiagramm.....	394
2.4.1	Darstellung mit Zeichenschablone.....	394
2.4.2	Darstellung mit MS-Office-Produkten.....	394
2.4.3	Darstellung mit Modellierungssoftware.....	396
2.5	Zusammenfassung und Aufgaben .....	397
<b>LF 12:</b>	<b>Veranstaltungen und Geschäftsreisen organisieren.....</b>	<b>405</b>
<b>1</b>	<b>Grundlagen von Veranstaltungen und Geschäftsreisen beachten .....</b>	<b>406</b>
1.1	Ablauf der Organisation von Veranstaltungen und Geschäftsreisen.....	406
1.2	Gesetzliche Vorschriften und Verordnungen.....	407
1.2.1	Veranstaltung .....	407
1.2.2	Geschäftsreise.....	409
1.3	Versicherungen .....	409
1.4	Betriebliche Richtlinien .....	409
1.5	Zusammenfassung und Aufgaben .....	410
<b>2</b>	<b>Veranstaltungen planen.....</b>	<b>412</b>
2.1	Veranstaltungarten unterscheiden.....	412
2.2	Veranstaltungskonzepte erstellen und äußere Rahmenbedingungen festlegen .....	414
2.3	Veranstaltungsvorbereitung .....	417
2.3.1	Fallgebundene Tätigkeitslisten (Zeit- und Arbeitspläne).....	417
2.3.2	Ausstattung und Gestaltung des Veranstaltungsräums.....	418
2.4	Schriftverkehr für die Veranstaltung .....	421
2.4.1	Angebote und Angebotsvergleich.....	421
2.4.2	Buchungen .....	421
2.4.3	Einladungen.....	422
2.4.4	Tagungsunterlagen .....	423

2.5	Veranstaltung erfolgreich durchführen .....	425
2.6	Veranstaltung reflektieren, Abrechnungen und Schriftverkehr vornehmen.....	426
2.7	Checklisten als Grundlage eines effizienten Veranstaltungsmanagements verwenden.....	427
2.8	Zusammenfassung und Aufgaben .....	429
<b>3</b>	<b>Geschäftsreisen effizient und aktiv gestalten .....</b>	<b>432</b>
3.1	Informationen zur Geschäftsreise .....	433
3.1.1	Rahmenbedingungen der Geschäftsreise .....	433
3.1.2	Wünsche der Reiseteilnehmer .....	433
3.2	Ermittlung des Reiseprofils .....	434
3.2.1	Beförderungs- und Verkehrsmittel.....	434
3.2.2	Unterbringungsarten und -möglichkeiten .....	436
3.2.3	Formalitäten und Besonderheiten beim Reiseziel.....	436
3.3	Auswahl der Reisemöglichkeiten .....	437
3.3.1	Auswahlkriterien für den Reiseplan .....	437
3.3.2	Angebote zur Geschäftsreise.....	439
3.3.3	Buchung der Geschäftsreise .....	441
3.4	Erstellung der Reisedokumente .....	441
3.4.1	Anfertigung des Reiseplans.....	441
3.4.2	Bereitstellen der Reiseunterlagen .....	442
3.5	Abrechnung der Geschäftsreise .....	445
3.5.1	Reisekosten .....	445
3.5.2	Abrechnungsmöglichkeiten der Reisekosten .....	447
3.6	Nachbereitung der Geschäftsreise .....	447
3.6.1	Dokumentation der Geschäftsreise .....	447
3.6.2	Feedback zum Reiseverlauf.....	448
3.7	Zusammenfassung und Aufgaben .....	449
<b>LF 13:</b>	<b>Ein Projekt planen und durchführen.....</b>	<b>451</b>
<b>1</b>	<b>Die Grundlagen der Projektarbeit kennenlernen .....</b>	<b>452</b>
1.1	Projektdefinition.....	452
1.2	Arten von Projekten .....	453
1.3	Wirtschaftliche Bedeutung des Projektmanagements .....	454
1.4	Analyse der Durchführbarkeit, Projektantrag, Projektauftrag .....	454
1.5	Stellung und Aufgaben der Projektbeteiligten .....	456
1.5.1	Auftraggeber .....	457
1.5.2	Lenkungsausschuss.....	457
1.5.3	Projektleitung .....	458
1.5.4	Projektteam .....	459
1.6	Zusammenfassung und Aufgaben .....	459
<b>2</b>	<b>Ein Projekt initieren.....</b>	<b>461</b>
2.1	Kreativitätstechniken/-methoden .....	461
2.1.1	Brainstorming .....	461
2.1.2	Brainwriting .....	462

2.1.3	Denkhüte .....	463
2.1.4	Mindmap.....	464
2.2	Phasenmodelle der Projektorganisation .....	464
2.3	Projektziele und Meilensteine.....	465
2.4	Projektstart .....	466
2.5	Zusammenfassung und Aufgaben.....	466
<b>3</b>	<b>Den Projektablauf planen .....</b>	<b>468</b>
3.1	Projektstrukturplan.....	468
3.2	Arbeitspakete.....	469
3.3	Projektablaufplan.....	471
3.4	Terminplan .....	472
3.4.1	Gantt-Diagramm .....	472
3.4.2	Netzplan .....	473
3.5	Kapazitätsplan.....	476
3.6	Kostenplan.....	477
3.7	Risikomanagement.....	477
3.8	Zusammenfassung und Aufgaben.....	477
<b>4</b>	<b>Das Projekt durchführen und steuern .....</b>	<b>480</b>
4.1	Controlling des Projektes.....	480
4.2	Projektsteuerung.....	480
4.3	Dokumentation des Projektes.....	481
4.4	Informations- bzw. Kommunikationsmanagement.....	482
4.5	Zusammenfassung und Aufgaben .....	484
<b>5</b>	<b>Das Projekt abschließen.....</b>	<b>486</b>
5.1	Projektpräsentation .....	486
5.2	Projektauswertung .....	487
5.3	Projektab schlussarbeiten .....	488
5.3.1	Projektab schlussbericht .....	488
5.3.2	Auflösung des Projektteams.....	489
5.4	Zusammenfassung und Aufgaben .....	489
<b>Exkurs: Kommunikation im Rahmen des Projektmanagements in einer fremden Sprache.....</b>		<b>491</b>
<b>Sachwortverzeichnis .....</b>		<b>487</b>