

# Inhaltsverzeichnis

1 Der Betrieb und sein Umfeld		2 Geschäftsprozesse und betriebliche Organisation	
1.1	Das Modellunternehmen ACI stellt sich vor ..... 8	2.1	Leistungs-, Geld- und Informationsflüsse ..... 115
1.1.1	Geschäftsportfolio ..... 10	2.2	Geschäftsprozessorientierung ..... 117
1.1.2	Visionen ..... 12	2.2.1	Von der Funktionsorientierung zur Geschäftsprozessorientierung ..... 117
1.1.3	Geschäftsmodell von ACI ..... 13	2.2.2	Total Quality Management (TQM) ..... 120
1.2	Komplexe Auftragssituationen bei ACI .. 16	2.2.3	TQM und ISO 9000 ..... 120
1.3	Informationswirtschaft ..... 19	2.3	Organisationsentwicklung ..... 123
1.4	Wirtschaftliches Handeln ..... 22	2.3.1	Organisation ..... 123
1.4.1	Bedürfnisse, Bedarf, Nachfrage..... 22	2.3.2	Istaufnahmetechniken ..... 124
1.4.2	Güter und Produktionsfaktoren ..... 25	2.3.3	Aufbauorganisation ..... 127
1.4.3	Märkte und ökonomisches Prinzip..... 36	2.3.4	Schaubilder mit Microsoft Visio erstellen ..... 137
1.4.4	Grundzüge staatlicher Wirtschaftspolitik ..... 39	2.3.5	Führungsstile ..... 139
1.4.5	Rechtliche Rahmenbedingungen wirtschaftlichen Handelns ..... 44	2.3.6	Ablauforganisation ..... 141
1.4.6	Kaufmannseigenschaft ..... 48	2.3.7	ARIS-Geschäftsprozessmodellierung ... 158
1.4.7	Firma, Unternehmensformen und Prokura..... 52	2.3.8	Zeitliche Ablauforganisation ..... 163
1.4.8	Unternehmensziele ..... 60	2.3.9	Raumorientierte Ablauforganisation ... 172
1.4.9	Kooperation und Konzentration..... 64	2.4	Controlling: Geschäftsprozesse kontrollieren ..... 175
1.5	Berufsausbildung, Arbeits- und Tarifrecht ..... 69		
1.5.1	Berufsausbildung in den IT-Berufen ... 69		
1.5.2	Pflichten des Arbeitnehmers und Arbeitgebers ..... 77	3.1	Einführung in das Marketing ..... 179
1.5.3	Mitbestimmung der Arbeitnehmer..... 79	3.2	Marktbeobachtung und Marktforschung ..... 181
1.5.4	Mitbestimmung für Jugendliche..... 85	3.3	Planung von IT-Systemen im Marketingmix ..... 192
1.6	Personalbeschaffung und Personalentwicklung ..... 87	3.4	Produkt- und Sortimentspolitik ..... 193
1.6.1	Personalbedarfplanung ..... 87	3.4.1	Lebenszyklus der Produkte ..... 193
1.6.2	Ausbildungs- und Arbeitsverträge .... 92	3.4.2	Portfolioanalyse ..... 195
1.6.3	Entgeltabrechnung..... 95	3.4.3	Maßnahmen der Produkt- und Sortimentspolitik ..... 196
1.6.4	Personalentwicklung und Weiterbildung..... 101	3.5	Preis- und Konditionenpolitik ..... 199
1.7	Arbeitsschutz und betriebliche Unfallversicherung ..... 103	3.6	Kommunikationspolitik ..... 201
1.8	Personalfreisetzung ..... 107	3.6.1	Werbung (Advertising) ..... 201
1.8.1	Abmahnung von Mitarbeitern ..... 107	3.6.2	Verkaufsförderung (Salespromotion) ... 210
1.8.2	Kündigung ..... 107	3.6.3	Öffentlichkeitsarbeit (Public Relations) ..... 211
1.8.3	Arbeitszeugnisse ..... 109	3.6.4	Sponsoring ..... 212
1.8.4	Arbeits- und Sozialgerichtsbarkeit ..... 113		

3.6.5	Product-Placement .....	213	3.12	Fakturierung .....	324
3.7	Distributionspolitik .....	213	3.12.1	Rechnungserstellung .....	324
3.8	E-Commerce .....	215	3.12.2	Bezahlung der Rechnung .....	326
3.8.1	Transaktionsbereiche .....	215	3.12.3	Zahlungsschwierigkeiten .....	331
3.8.2	Geschäftsmodelle der New Economy ...	217	3.12.4	Eigentumsvorbehalt und Gerichtsstand .....	335
3.8.3	Cloud-Computing .....	220	3.13	Digitalisierung in Beschaffungsbereichen	337
3.8.4	Teamorientierte und Virtuelle Organisation .....	224			
3.8.5	Social Media .....	227			
3.8.6	Social Media Marketing .....	229			
3.8.7	Inbound- und Outboundmarketing in Kampagnen .....	231	4.1	Grundlagen der Buchführung .....	348
3.8.8	Fernabsatzrecht .....	237	4.1.1	Funktionen, Aufgaben und Bereiche des Rechnungswesens .....	348
3.9	Kundenberatung, Angebots- und Vertragsgestaltung .....	239	4.1.2	Rechtsgrundlagen einfacher und doppelter Buchführung .....	350
3.9.1	Absatzprozess .....	239	4.1.3	Belege und Bücher in der Buchführung .....	353
3.9.2	Kundenanforderungen .....	240	4.1.4	Inventur von Vermögen und Kapital ...	357
3.9.3	Bestandsaufnahme und Konzeption ...	243	4.1.5	Inventar .....	360
3.9.4	Präsentation und Demonstration von Produkten und Dienstleistungen .....	249	4.1.6	Bilanz .....	362
3.9.5	Typisches Verhalten in Verkaufssituationen .....	251	4.2	Geschäftsvorfälle buchen und auswerten .....	365
3.9.6	Verkaufskalkulation .....	259	4.2.1	Kontierung der Eröffnungsbilanz im Hauptbuch .....	365
3.9.7	Möglichkeiten der Finanzierung .....	264	4.2.2	Geschäftsfälle im Hauptbuch erfassen .....	367
3.9.8	Unternehmenssoftware ERP .....	271	4.2.3	Hauptbuch über Schlussbilanzkonto (SBK) abschließen .....	371
3.9.9	Angebotserstellung .....	272	4.2.4	Buchungssatz und Vorkontierung .....	373
3.9.10	Kauf-, Service- und Leasingverträge ...	278	4.2.5	Saldenliste .....	374
3.9.11	Allgemeine Geschäftsbedingungen ...	285	4.2.6	Buchung auf Erfolgskonten .....	375
3.10	Beschaffung von Fremdleistungen ...	285	4.2.7	Umsatzsteuer, Vorsteuer und Mehrwertsteuer .....	380
3.10.1	Einführung in Beschaffung und Lagerhaltung .....	286	4.2.8	Buchungen mit Umsatzsteuer .....	382
3.10.2	Bedarfsermittlung .....	287	4.2.9	Abschreibungen auf Sachanlagen .....	388
3.10.3	Bezugsquellen und Lieferantenbewertung .....	293	4.2.10	Grundbuch (Journal) .....	392
3.10.4	Anfragen und Angebotsvergleiche ...	297	4.2.11	Kontenrahmen und Kontenplan .....	394
3.10.5	Bestellung und Warenannahme .....	301	4.2.12	Buchen und Kalkulieren mit Warenkonten .....	396
3.10.6	Aufgaben und Probleme der Lagerhaltung .....	304	4.3	Handelskalkulation .....	411
3.11	Störungen im Beschaffungs- und Leistungsprozess .....	309	4.4	Wert- und Informationsströme für die Buchhaltung unterscheiden .....	414
3.11.1	Lieferungsverzug oder nicht rechtzeitige Lieferung .....	310	4.5	Rechnungswesen digital .....	419
3.11.2	Mangelhafte Lieferung oder Schlechteistung .....	312	4.5.1	Rechnungswesen mit Buchhaltungsprogrammen .....	419
3.11.3	Verjährung von Ansprüchen .....	320			
3.11.4	Annahmeverzug .....	322			

## 4 Einführung in das Rechnungswesen und Controlling

4.5.2	Rechnungswesen mit einem ERP-Programm.....	421
4.5.3	Rechnungswesen 4.0 .....	422
4.6	Auswertung des Jahresabschlusses ....	425
4.6.1	Einführung in Auswertung und Controlling .....	425
4.6.2	Aufstellung des Jahresabschlusses .....	426
4.6.3	Mit Formeln und Diagrammen Zahlen auswerten.....	430
4.6.4	Aufbereitung, Auswertung und Beurteilung des Jahresabschlusses .....	432
4.7	Kosten- und Leistungsrechnung.....	439
4.7.1	Grundlagen und Aufgaben .....	439
4.7.2	Kostenartenrechnung .....	442
4.7.3	Kostenstellenrechnung .....	467
4.7.4	Kostenträgerrechnung: Kalkulation in der Fertigung.....	470

## 5 Informationsquellen und Arbeitsmethoden

5.1	Informationsbeschaffung und -verwertung .....	476
5.2	Arbeitstechniken und -methoden.....	479
5.3	Kommunikationsmodell und Kommunikationsarten .....	482
5.4	Kreativitätstechniken .....	484
5.5	Projektmanagement.....	486
5.5.1	Grundlagen .....	486
5.5.2	Projektorganisation: Projektaufbau .....	489
5.5.3	Projektorganisation: Projektablauf .....	495

## Anhang

Grundlagen zum kaufmännischen Rechnen .....	507
Dreisatzrechnung .....	507
Zinsrechnung .....	508
Sachwortverzeichnis.....	509
Bildquellenverzeichnis .....	516