

Inhaltsverzeichnis

1 Der Betrieb und sein Umfeld

1.1	Das Modellunternehmen	
	ACI stellt sich vor	8
1.1.1	Geschäftsportfolio	10
1.1.2	Visionen	12
1.1.3	Geschäftsmodell von ACI	13
1.2	Komplexe Auftragssituationen bei ACI . .	16
1.3	Informationswirtschaft	19
1.4	Wirtschaftliches Handeln	22
1.4.1	Bedürfnisse, Bedarf, Nachfrage.	22
1.4.2	Güter und Produktionsfaktoren	25
1.4.3	Märkte und ökonomisches Prinzip.	36
1.4.4	Grundzüge staatlicher Wirtschaftspolitik	39
1.4.5	Rechtliche Rahmenbedingungen wirtschaftlichen Handelns	44
1.4.6	Kaufmannseigenschaft	48
1.4.7	Firma, Unternehmensformen und Prokura.	52
1.4.8	Unternehmensziele	60
1.4.9	Kooperation und Konzentration.	64
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
1.5.3	Mitbestimmung der Arbeitnehmer.	79
1.5.4	Mitbestimmung für Jugendliche.	85
1.6	Personalbeschaffung und Personalentwicklung.	87
1.6.1	Personalbedarfsplanung	87
1.6.2	Ausbildungs- und Arbeitsverträge	92
1.6.3	Entgeltabrechnung.	95
1.6.4	Personalentwicklung und Weiterbildung.	101
1.7	Arbeitsschutz und betriebliche Unfallversicherung	103
1.8	Personalfreisetzung	107
1.8.1	Abmahnung von Mitarbeitern	107
1.8.2	Kündigung	107
1.8.3	Arbeitszeugnisse	109
1.8.4	Arbeits- und Sozialgerichtsbarkeit	113

2 Geschäftsprozesse und betriebliche Organisation

2.1	Leistungs-, Geld- und Informationsflüsse	115
2.2	Geschäftsprozessorientierung	117
2.2.1	Von der Funktionsorientierung zur Geschäftsprozessorientierung	117
2.2.2	Total Quality Management (TQM)	120
2.2.3	TQM und ISO 9000	120
2.3	Organisationsentwicklung	123
2.3.1	Organisation	123
2.3.2	Istaufnahmetechniken	124
2.3.3	Aufbauorganisation	127
2.3.4	Schaubilder mit Microsoft Visio erstellen	137
2.3.5	Führungsstile	139
2.3.6	Ablauforganisation	141
2.3.7	ARIS-Geschäftsprozessmodellierung	158
2.3.8	Zeitliche Ablauforganisation	163
2.3.9	Raumorientierte Ablauforganisation	172
2.4	Controlling: Geschäftsprozesse kontrollieren	175

3 Markt- und Kundenbeziehungen

3.1	Einführung in das Marketing	179
3.2	Marktbeobachtung und Marktforschung	181
3.3	Planung von IT-Systemen im Marketingmix	192
3.4	Produkt- und Sortimentspolitik	193
3.4.1	Lebenszyklus der Produkte	193
3.4.2	Portfolioanalyse	195
3.4.3	Maßnahmen der Produkt- und Sortimentspolitik	196
3.5	Preis- und Konditionenpolitik	199
3.6	Kommunikationspolitik	201
3.6.1	Werbung (Advertising)	201
3.6.2	Verkaufsförderung (Salespromotion)	210
3.6.3	Öffentlichkeitsarbeit (Public Relations)	211
3.6.4	Sponsoring	212

3.6.5	Product-Placement.	213
3.7	Distributionspolitik.	213
3.8	E-Commerce.	215
3.8.1	Transaktionsbereiche.	215
3.8.2	Geschäftsmodelle der New Economy. ...	217
3.8.3	Cloud-Computing.	220
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
3.8.8	Fernabsatzrecht.	237
3.9	Kundenberatung, Angebots- und Vertragsgestaltung.	239
3.9.1	Absatzprozess.	239
3.9.2	Kundenanforderungen.	240
3.9.3	Bestandsaufnahme und Konzeption. ...	243
3.9.4	Präsentation und Demonstration von Produkten und Dienstleistungen.	249
3.9.5	Typisches Verhalten in Verkaufssituationen.	251
3.9.6	Verkaufskalkulation.	259
3.9.7	Möglichkeiten der Finanzierung.	264
3.9.8	Unternehmenssoftware ERP.	271
3.9.9	Angeboterstellung.	272
3.9.10	Kauf-, Service- und Leasingverträge. ...	278
3.9.11	Allgemeine Geschäftsbedingungen. ...	285
3.10	Beschaffung von Fremdleistungen.	285
3.10.1	Einführung in Beschaffung und Lagerhaltung.	286
3.10.2	Bedarfsermittlung.	287
3.10.3	Bezugsquellen und Lieferantenbewertung.	293
3.10.4	Anfragen und Angebotsvergleiche.	297
3.10.5	Bestellung und Warenannahme.	301
3.10.6	Aufgaben und Probleme der Lagerhaltung.	304
3.11	Störungen im Beschaffungs- und Leistungsprozess.	309
3.11.1	Lieferungsverzug oder nicht rechtzeitige Lieferung.	310
3.11.2	Mangelhafte Lieferung oder Schlechtleistung.	312
3.11.3	Verjährung von Ansprüchen.	320
3.11.4	Annahmeverzug.	322

3.12	Fakturierung.	324
3.12.1	Rechnungserstellung.	324
3.12.2	Bezahlung der Rechnung.	326
3.12.3	Zahlungsschwierigkeiten.	331
3.12.4	Eigentumsvorbehalt und Gerichtsstand.	335
3.13	Digitalisierung in Beschaffungsbereichen	337

4 Einführung in das Rechnungswesen und Controlling

4.1	Grundlagen der Buchführung.	348
4.1.1	Funktionen, Aufgaben und Bereiche des Rechnungswesens.	348
4.1.2	Rechtsgrundlagen einfacher und doppelter Buchführung.	350
4.1.3	Belege und Bücher in der Buchführung.	353
4.1.4	Inventur von Vermögen und Kapital. ...	357
4.1.5	Inventar.	360
4.1.6	Bilanz.	362
4.2	Geschäftsvorfälle buchen und auswerten.	365
4.2.1	Kontierung der Eröffnungsbilanz im Hauptbuch.	365
4.2.2	Geschäftsfälle im Hauptbuch erfassen.	367
4.2.3	Hauptbuch über Schlussbilanzkonto (SBK) abschließen.	371
4.2.4	Buchungssatz und Vorkontierung.	373
4.2.5	Saldenliste.	374
4.2.6	Buchung auf Erfolgskonten.	375
4.2.7	Umsatzsteuer, Vorsteuer und Mehrwertsteuer.	380
4.2.8	Buchungen mit Umsatzsteuer.	382
4.2.9	Abschreibungen auf Sachanlagen.	388
4.2.10	Grundbuch (Journal).	392
4.2.11	Kontenrahmen und Kontenplan.	394
4.2.12	Buchen und Kalkulieren mit Warenkonten.	396
4.3	Handelskalkulation.	411
4.4	Wert- und Informationsströme für die Buchhaltung unterscheiden.	414
4.5	Rechnungswesen digital.	419
4.5.1	Rechnungswesen mit Buchhaltungsprogrammen.	419

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