

Inhaltsverzeichnis

Teil A Absatz – Material - Logistik	11
1. Marktforschung.....	11
1.1 Absatzpolitische Grundlagen	11
1.2 Marktforschung	16
1.2.1 Aufgaben und Ziele.....	16
1.2.2 Methoden.....	18
Fragebogen.....	19
1.2.3 Techniken.....	22
1.2.4 Marktsegmentierung.....	23
1.2.5 Konkurrenzanalyse	25
2. Preispolitik	26
2.1 Marktformen.....	28
2.2 Preisbildung und Preisgestaltung.....	30
2.3 Preisstrategien	31
2.4 Preisdifferenzierung	32
2.5 Rechtsvorschriften.....	33
2.6 Konditionenpolitik.....	35
2.6.1 Liefer- und Zahlungsbedingungen	35
2.6.2 Rabatt, Bonus, Skonto	36
3. Produktpolitik	37
3.1. Produktgestaltung	37
3.2. Produktlebenszyklus.....	41
3.3 Portfolio-Analyse.....	42
3.4 Sortimentsplanung.....	44

3.5 Produktplanung	45
4. Distributionspolitik.....	47
4.1 Grundlagen	47
4.2. Absatzwege.....	49
4.3 Absatzorgane	51
5. Kommunikationspolitik	52
5.1 Grundlagen	52
5.2 Aufgaben und Ziele	53
5.3. Methoden	54
5.3.1 Werbung	54
5.3.2 Verkaufsförderung	56
5.3.3 Public Relations	57
5.3.4 Persönlicher Verkauf.....	57
6. Beschaffungslogistik	58
6.1 Grundlagen und Aufgaben.....	58
6.2 Materialrechnung	60
6.2.1 Instrumente der Bestands- und Bedarfsanalyse.....	60
6.2.2 ABC-Analyse -	60
6.2.3 XYZ-Analyse	60
6.2.4 Brutto- und Nettobedarfsrechnung.....	61
6.2.5 Methoden der Bedarfsermittlung	61
6.2.6 Bestelltermin- und Bestellmengenrechnung	64
6.3 Beschaffungsstrategien	67
6.4 Make-or-Buy	69
6.5 Lieferantenauswahl.....	70
7. Produktionslogistik.....	74
8. Distributionslogistik	74

8.1 Definition und Aufgaben	74
8.2 Lagerhaltung	75
8.2.1 Lagertypen und -techniken	76
8.2.2 Lagerkennzahlen	78
8.3 Versand	79
8.3.1 Verpackung	80
8.3.2 Verkehrsträger	81
8.3.3 Transportarten	81
8.3.4 Transportversicherung	82
9. Entsorgungslogistik	84
9.1 Definition und Aufgaben	84
9.2 Abfallvermeidung – Recycling – Entsorgung	85
9.2.1 Abfallvermeidung	85
9.2.2 Rückstandsnutzung	85
9.2.3 Entsorgung	85
Teil B – Produktion	87
1. Organisation der Produktion	87
1.1 Produktionsplanung	87
1.2 Standortanalyse	90
1.3 Layoutgestaltung	91
1.4 Erzeugnisdokumentation	93
2. Produktionsprogrammplanung	94
2.1 Grundlagen und Aufgaben	94
2.2 Produktionsprogrammplanung	96
2.3 Material und Betriebsmittel	99
2.4 Personalbedarfsplanung	104
3. Arbeits- und Zeitwirtschaft	106

3.1. Grundlagen und Aufgaben.....	106
3.2. Ablaufarten	107
3.3 Zeitartengliederung	108
3.4 REFA-Zeitaufnahme.....	110
3.5 Systeme vorbestimmter Zeiten.....	110
3.6 Verteilzeitaufnahme.....	111
3.7 Arbeitswertstudien.....	112
3.8 Lohnarten.....	114
4. Arbeitsablaufgestaltung	116
4.1 Arbeitsvorbereitung	116
4.2. Fertigungsablaufplanung.....	117
4.3 Arbeitsteilung.....	119
4.4 Arbeitssysteme.....	120
4.5 Terminierungstechniken.....	122
5. Arbeitsplatzgestaltung.....	123
5.1 Grundlagen	123
5.2 Leistungsfähigkeit	125
5.3. Ergonomische Arbeitsplatzgestaltung	126
5.4 Rationelle Arbeitsgestaltung.....	126
6. Fertigungssteuerung.....	127
6.1 Steuerungsbereiche	127
6.2 Prinzipien der Fertigungssteuerung	128
7. Produktionsüberwachung	131
7.1 Aufgaben und Ziele	131

7.2 Informationsmanagement	132
7.3 Produktionscontrolling	133
Teil C – Qualitätsmanagement	135
1. Bedeutung des Qualitätsmanagements	135
1.1 Aufgaben und Ziele der Qualitätssicherung	135
1.2 Mängel- und Produkthaftung	139
1.3 Qualitätsmanagement-Methoden	141
1.4 Methoden und Verfahren der Qualitätssicherung	145
2. Umweltschutztechniken und rechtliche Grundlagen	150
2.1 Rechtliche Grundlagen	150
2.2 Umweltschutztechniken	153
2.3 Umweltschutzmaßnahmen	156
3. Arbeitsschutz und Arbeitssicherheit	158
3.1 Rechtsgrundlagen	159
3.2 Pflichten und Aufgaben	165
3.3 Folgen bei Verstößen	167
3.4 Sicherheit im Betrieb	168
3.5 Sicherheitskennzeichnung	170
Teil D – Führung und Zusammenarbeit	171
1. Zusammenarbeit, Kommunikation und Kooperation	171
1.1 Persönlichkeit und berufliche Entwicklung	171
1.2 Sozialverhalten	172
1.3 Aspekte bestimmter Personengruppen	173

1.4 Zielorientiertes Führen: Führungsstile; Führungsmethoden	174
1.5 Grundsätze der Zusammenarbeit	181
2. Mitarbeitergespräche	182
2.1 Anerkennungs- und Kritikgespräch	184
2.2 Beurteilungsgespräch	185
3. Konfliktmanagement	188
3.1 Konflikte: Ursachen und Abhilfe	188
3.2 Vermeidung von Konflikten	190
3.3 Umgang mit Konflikten	190
3.4 Überwindung von Widerständen gegen Veränderungen.....	191
4. Mitarbeiterförderung	193
4.1 Personalentwicklung	194
4.2 Potentialanalyse	197
4.3 Personaleinschätzung	198
5. Ausbildung	200
5.1 Rechtliche Rahmenbedingungen	202
5.2 Ausbilder-Eignungsverordnung.....	203
5.3 Anforderungen an Ausbilder	204
5.4 Beteiligte und Mitwirkende an der Ausbildung.....	205
5.5 Individuelle Bildungsmaßnahmen.....	206
5.6 Prüfungsdurchführung	208
5.7 Ausstattung und Ergonomie der Arbeitsumgebung.....	208
5.8 Unterweisung.....	209
5.9 Außer- und überbetriebliche Ausbildung	210

6. Moderation von Projektgruppen	211
<i>6.1 Arbeitsgruppen, Teams, Projekte</i>	<i>213</i>
<i>6.2 Moderieren</i>	<i>218</i>
<i>6.3 Steuern von Arbeits- und Projektgruppen.....</i>	<i>220</i>
<i>6.4 Projektabschluss</i>	<i>221</i>
7 Präsentationstechniken	222
Stichwortverzeichnis	225