

Inhaltsverzeichnis

Teil A – Betriebliches Management	11
<i>1 Betriebliche Planungsprozesse</i>	<i>12</i>
<i>1.1 Zielsystem</i>	<i>13</i>
<i>1.2 Bedeutung des Zielsystems für den Planungsprozess</i>	<i>20</i>
<i>1.3 Strategische + operative Planung</i>	<i>22</i>
<i>1.4 Betriebsstatistik</i>	<i>28</i>
<i>1.5 Entscheidungsprozesse</i>	<i>31</i>
2 Organisations- und Personalentwicklung	32
<i>2.1 Auswirkungen betrieblicher Planungsprozesse</i>	<i>32</i>
<i>2.2 Organisationsentwicklung</i>	<i>34</i>
<i>2.3 Personalentwicklung</i>	<i>42</i>
3 Informationstechnologie und Wissensmanagement	52
<i>3.1 Wissensmanagement</i>	<i>52</i>
<i>3.2 Informationstechnologie</i>	<i>55</i>
4. Managementtechniken	56
<i>4.1 Zeit- und Selbstmanagement</i>	<i>56</i>
<i>4.2 Kreativitäts- und Entscheidungstechniken:</i>	<i>60</i>
<i>4.3 Projektmanagement</i>	<i>66</i>
<i>4.4 Gesprächs- und Kooperationstechniken</i>	<i>75</i>
Teil B – Investition, Finanzierung	79
1 Investitionsplanung und Rechnung	80
<i>1.1 Investition</i>	<i>80</i>

1.2 Investitionsrechenverfahren	82
2. Finanzplanung und Ermittlung des Finanzbedarfs	86
2.1 Kapitalbedarfsplanung	86
2.2 Finanzierungsplanung	88
2.3 Liquiditätsplanung	91
3. Finanzierungsarten	93
3.1 Innen- und Außenfinanzierung	93
3.2 Eigen- und Fremdfinanzierung	94
3.3 Innenfinanzierung	95
3.4 Außenfinanzierung	97
4. Kosten- + Leistungsrechnung	101
4.0 Grundbegriffe	101
4.1 Deckungsbeitragsrechnung	107
4.2 Normalkostenrechnung	110
4.3 Plankostenrechnung	111
4.4 Neuere Kostenrechnungsverfahren	112
5. Controlling	114
5.1 Begriff und Notwendigkeit	114
5.2 Organisatorische Eingliederung	114
5.3 Aufgaben	115
5.4 Instrumente	117
Teil C – Logistik	122
1 Einkauf und Beschaffung	122

<i>1.1 Grundlagen der Logistik</i>	122
<i>1.2 Einkaufsprozess</i>	126
<i>1.3 Beschaffungsprozess</i>	131
1.3.1 Beschaffungs-Strategien	131
1.3.2 Bedarfsrechnung	132
1.3.3 Liefermengen	135
1.3.4 Lieferzeitpunkt	137
2. Materialwirtschaft und Lagerhaltung	138
2.1 Materialwirtschaft	138
2.2 Lagerhaltung	140
3. Wertschöpfungskette	144
3.1 Fertigungsprinzipien	144
<i>Exkurs: Fertigungssteuerung</i>	145
3.2 Transportsysteme	147
3.3 Verpackung	149
3.4 Warenausgang / Distribution	151
3.5 Verladung	152
3.6 Entsorgung	155
4. Aspekte der Rationalisierung	157
4.1 Optimierung des Produktportfolios	157
4.2 Weltweiter Einkauf	158
4.3 Prozesse auf Verschwendung	158
5. Spezielle Rechtsaspekte	161
5.1 Einkaufsverträge	161
5.2 Verkaufsverträge	164

5.3 Zollrecht	165
Teil D – Marketing und Vertrieb	166
1 Marketingplanung	166
1.1 Marketingprozess	166
1.2 Marketing-Ziele	167
1.3 Marketingstrategien	168
1.3.1 Arten von Strategien	168
1.3.2 Techniken	173
1.3.3 Marktforschung	177
1.4 Marketingplanung	183
2. Marketinginstrumentarium / Marketing-Mix	184
2.1 Marketinginstrumente	184
2.2 Produktpolitik	185
2.2.1 Produktgestaltung	187
2.2.2 Programm- und Sortimentspolitik	189
2.2.3 Servicepolitik	190
2.3 Preispolitik	192
2.3.1 Preisentscheidungen	193
2.3.2 Preisgestaltung	193
2.3.3 Strategien der Preispolitik	194
2.3.4 Preisdifferenzierung	195
2.4 Distributionspolitik	196
2.5 Kommunikationspolitik	200
Customer Journey	201
2.5.1 Werbung	202
2.5.2 Verkaufsförderung	204
2.5.3 Public Relation	205
2.6 Marketing-Mix	206

3. Vertriebsmanagement	210
3.1 Vertriebsorganisation	212
3.2 Vertriebscontrolling	215
4. Internationale Geschäftsbeziehungen	217
4.1 Einführung in den Außenhandel	217
4.2 Kooperationen im Außenhandel	219
4.3 Interkulturelle Kommunikation	220
5. Spezielle Rechtsaspekte	221
5.1 Wettbewerbsrecht	222
5.2 Markenrecht	224
5.3 Verbraucherschutz	226
Teil E – Führung und Zusammenarbeit	227
1. Zusammenarbeit, Kommunikation und Kooperation	228
1.1 Persönlichkeit und berufliche Entwicklung	228
1.2 Sozialverhalten	228
1.3 Aspekte bestimmter Personengruppen	229
1.4 Zielorientiertes Führen: Führungsstile; Führungsmethoden	231
1.5 Grundsätze der Zusammenarbeit	236
2. Mitarbeitergespräche	237
2.1 Anerkennungs- und Kritikgespräch	238
2.2 Beurteilungsgespräch	239
3. Konfliktmanagement	243
3.1 Konflikte: Ursachen und Abhilfe	243

3.2 Vermeidung von Konflikten	244
3.3 Umgang mit Konflikten	246
3.4 Widerstände gegen Veränderungen	247
4. Mitarbeiterförderung	248
4.1 Personalentwicklung	249
4.2 Potentialanalyse	251
4.3 Personaleinschätzung	253
5. Ausbildung	254
5.1 Rechtliche Rahmenbedingungen	257
5.2 Ausbilder-Eignungsverordnung	259
5.3 Anforderungen an Ausbilder	260
5.4 Beteiligte und Mitwirkende an der Ausbildung	261
5.5 Individuelle Bildungsmaßnahmen	262
5.6 Prüfungsdurchführung	262
5.7 Arbeitsumgebung	263
5.8 Unterweisung	264
5.9 Außer- und überbetriebliche Ausbildung	266
6. Moderation von Projektgruppen	267
6.1 Arbeitsgruppen, Teams und Projektgruppen	268
6.2 Moderieren	270
6.4 Projektabschluss	272
7 Präsentationstechniken	273