

Inhaltsverzeichnis

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

<i>1.2 Investitionsrechenverfahren</i>	82
2. Finanzplanung und Ermittlung des Finanzbedarfs	86
<i>2.1 Kapitalbedarfsplanung</i>	86
<i>2.2 Finanzierungsplanung</i>	88
<i>2.3 Liquiditätsplanung</i>	91
3. Finanzierungsarten	93
<i>3.1 Innen- und Außenfinanzierung</i>	93
<i>3.2 Eigen- und Fremdfinanzierung</i>	94
<i>3.3 Innenfinanzierung</i>	95
<i>3.4 Außenfinanzierung</i>	97
4. Kosten- + Leistungsrechnung	101
<i>4.0 Grundbegriffe</i>	101
<i>4.1 Deckungsbeitragsrechnung</i>	107
<i>4.2 Normalkostenrechnung</i>	110
<i>4.3 Plankostenrechnung</i>	111
<i>4.4 Neuere Kostenrechnungsverfahren</i>	112
5. Controlling	114
<i>5.1 Begriff und Notwendigkeit</i>	114
<i>5.2 Organisatorische Eingliederung</i>	114
<i>5.3 Aufgaben</i>	115
<i>5.4 Instrumente</i>	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
Exkurs: Fertigungssteuerung	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 Verschwendungen	158
5. Spezielle Rechtsaspekte	161
5.1 Einkaufsverträge	161
5.2 Verkaufsverträge	164

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

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

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