

Inhaltsverzeichnis

Teil A – Betriebliches Management	11
1 Betriebliche Planungsprozesse	13
1.1 Zielsystem	14
1.2 Bedeutung des Zielsystems für den Planungsprozess	22
1.3 Strategische + operative Planung	24
1.4 Betriebsstatistik	30
1.5 Entscheidungsprozesse	33
2 Organisations- und Personalentwicklung	34
2.1 Auswirkungen betrieblicher Planungsprozesse	34
2.2 Organisationsentwicklung	36
2.3 Personalentwicklung	45
3 Informationstechnologie und Wissensmanagement	54
3.1 Wissensmanagement	54
3.2 Informationstechnologie	58
4. Managementtechniken	59
4.1 Zeit- und Selbstmanagement	59
4.2 Kreativitäts- und Entscheidungstechniken:	63
4.3 Projektmanagement	69
4.4 Gesprächs- und Kooperationstechniken	79
Teil B – Investition, Finanzierung	83
1 Investitionsplanung und Rechnung	84
1.1 Investition	84

1.2 Investitionsrechenverfahren	86
2. Finanzplanung und Ermittlung des Finanzbedarfs	90
2.1 Kapitalbedarfsplanung	90
2.2 Finanzierungsplanung	92
2.3 Liquiditätsplanung	95
3. Finanzierungsarten	97
3.1 Innen- und Außenfinanzierung	97
3.2 Eigen- und Fremdfinanzierung	98
3.3 Innenfinanzierung	99
3.4 Außenfinanzierung	101
4. Kosten- + Leistungsrechnung	105
4.0 Grundbegriffe	105
4.1 Deckungsbeitragsrechnung	111
4.2 Normalkostenrechnung	115
4.3 Plankostenrechnung	116
4.4 Neuere Kostenrechnungsverfahren	117
5. Controlling	119
5.1 Begriff und Notwendigkeit	119
5.2 Organisatorische Eingliederung	120
5.3 Aufgaben	121
5.4 Instrumente	123
Teil C – Logistik	130
1 Einkauf und Beschaffung	130
1.1 Grundlagen der Logistik	130

1.2 Einkaufsprozess	134
Lieferantenbewertung und -auswahl	138
1.3 Beschaffungsprozess	140
1.3.1 Beschaffungs-Strategien	140
1.3.2 Bedarfsrechnung	141
1.3.3 Liefermengen	144
1.3.4 Lieferzeitpunkt	146
2. Materialwirtschaft und Lagerhaltung	147
2.1 Materialwirtschaft	147
2.2 Lagerhaltung	150
3. Wertschöpfungskette	154
3.1 Fertigungsprinzipien	154
Exkurs: Fertigungssteuerung	155
3.2 Transportsysteme	157
Baltic Dry Index (BDI)	158
3.3 Verpackung	159
3.4 Warenausgang / Distribution	161
3.5 Verladung	162
3.6 Entsorgung	165
4. Aspekte der Rationalisierung	167
4.1 Optimierung des Produktportfolios	167
4.2 Weltweiter Einkauf	168
4.3 Prozesse auf Verschwendung	168
5. Spezielle Rechtsaspekte	171
5.1 Einkaufsverträge	171
5.2 Verkaufsverträge	174

5.3 Zollrecht	175
Teil D – Marketing und Vertrieb	176
1 Marketingplanung	176
1.1 Marketingprozess	176
1.2 Marketing-Ziele	178
1.3 Marketingstrategien	179
1.3.1 Arten von Strategien	179
1.3.2 Techniken	184
1.3.3 Marktforschung	188
1.4 Marketingplanung	194
2. Marketinginstrumentarium / Marketing-Mix	195
2.1 Marketinginstrumente	195
2.2 Produktpolitik	196
2.2.1 Produktgestaltung	198
2.2.2 Programm- und Sortimentspolitik	201
2.2.3 Servicepolitik	202
2.3 Preispolitik	204
2.3.1 Preisentscheidungen	205
2.3.2 Preisgestaltung	205
2.3.3 Strategien der Preispolitik	206
2.3.4 Preisdifferenzierung	207
2.4 Distributionspolitik	208
2.5 Kommunikationspolitik	213
Customer Journey	214
2.5.1 Werbung	215
2.5.2 Verkaufsförderung	217
2.5.3 Public Relation	218
2.6 Marketing-Mix	219
3. Vertriebsmanagement	223

3.1 Vertriebsorganisation	225
3.2 Vertriebscontrolling	228
4. Internationale Geschäftsbeziehungen	230
4.1 Einführung in den Außenhandel	230
4.2 Kooperationen im Außenhandel	233
4.3 Interkulturelle Kommunikation	234
5. Spezielle Rechtsaspekte	235
5.1 Wettbewerbsrecht	236
5.2 Markenrecht	238
5.3 Verbraucherschutz	240
1. Zusammenarbeit, Kommunikation und Kooperation	243
1.1 Persönlichkeit und berufliche Entwicklung	243
1.2 Sozialverhalten	243
1.3 Aspekte bestimmter Personengruppen	244
1.4 Zielorientiertes Führen: Führungsstile; Führungsmethoden	246
1.5 Grundsätze der Zusammenarbeit	253
2. Mitarbeitergespräche	255
2.1 Anerkennungs- und Kritikgespräch	257
2.2 Beurteilungsgespräch	259
3. Konfliktmanagement	263
3.1 Konflikte: Ursachen und Abhilfe	263
3.2 Vermeidung von Konflikten	264
3.3 Umgang mit Konflikten	266
3.4 Widerstände gegen Veränderungen	267

4. Mitarbeiterförderung	268
4.1 Personalentwicklung	269
4.2 Potentialanalyse	271
4.3 Personaleinschätzung	273
5. Ausbildung	274
5.1 Rechtliche Rahmenbedingungen	277
5.2 Ausbilder-Eignungsverordnung	280
5.3 Anforderungen an Ausbilder	280
5.4 Beteiligte und Mitwirkende an der Ausbildung	282
5.5 Individuelle Bildungsmaßnahmen	282
5.6 Prüfungsdurchführung	283
5.7 Arbeitsumgebung	284
5.8 Unterweisung	285
5.9 Außer- und überbetriebliche Ausbildung	287
6. Moderation von Projektgruppen	288
6.1 + 6.3 Projektarbeit: Arbeitsgruppen, Teams und Projektgruppen	289
6.2 Moderieren	291
6.4 Projektabschluss	292
7 Präsentationstechniken	293
Teil F – Anlagen	298
Checkliste	298
10 Hinweise	301
Register	303