

Inhaltsverzeichnis

1	Das Modell-Unternehmen BüRoComfort GmbH	7
2	Lerngebiet 2: Das Unternehmen als komplexes ökonomisches und soziales System	35
2.1	Lernsequenz 1: Unternehmen handeln und entscheiden an Märkten (Wirtschaft): Abläufe (Prozesse) im Unternehmen	43
2.1.1	Leistungsprozesse im Unternehmen	44
2.1.1.1	Das Zentrum des Leistungsprozesses im Industrieunternehmen: Die Produktion	44
2.1.1.2	Die Voraussetzung der Produktion: Beschaffung der Produktionsfaktoren von Lieferanten	54
2.1.1.3	Der Zweck der Produktion: Absatz der erstellten Produkte an die Kunden (Marketing) und die Rolle der Konkurrenten (Wettbewerb)	57
2.1.2	Finanzierungsprozesse im Unternehmen: Bezahlung der Güter (Zahlungsverkehr) und Bereitstellung von Geld (Finanzierung)	65
2.1.3	Soziale Prozesse: Unternehmen als Arbeitsstätte und Einkommensquelle für die Beschäftigten	69
2.1.4	Informationsprozesse im Unternehmen: Wissen als Schmiermittel im betrieblichen Getriebe	72
2.1.5	Ein erstes Fazit: Das Unternehmen in seinem Umfeld von Interessengruppen und Marktbeziehungen (ökonomische Umwelt) und in seiner Entwicklung	76
2.2	Lernsequenz 2: Unternehmen schaffen Werte: zielorientiert und erfolgreich	82
2.2.1	Der Wertschöpfungsprozess im Unternehmen	82
2.2.2	Zielbildungsprozess und Zielsystem: die Richtschnur für die Wertschöpfung des Unternehmens	96
2.2.3	Erfolgskontrolle und Erfolgsbeurteilung der Wertschöpfung des Unternehmens	104
2.3	Lernsequenz 3: Unternehmen arbeiten unter Rahmenbedingungen der Umwelt	109
2.3.1	Das Unternehmen unter gesellschaftlich-rechtlichen Umweltbedingungen – am Beispiel des Staates und seiner Gesetze	109
2.3.2	Das Unternehmen im Wandel der Technik: technologische Umweltbedingungen des Unternehmens und die Folgen	115
2.3.3	Das Unternehmen und seine ökologische Umwelt – am Beispiel des Standorts (Standortkommune)	119
2.4	Lernsequenz 4: Gemeinwirtschaftliche Unternehmen im Vergleich	122
2.5	Lernsequenz 5: Das Unternehmen als System	129
3	Lerngebiet 3: Absatz und Kundenorientierung	137
3.1	Lernsequenz 1: Der Kunde im Fokus	138
3.1.1	Vom Nutzen konsequenter Kundenorientierung für den Unternehmenserfolg	139
3.1.2	Kundenzufriedenheit und Kundenbindung	150
3.2	Lernsequenz 2: Der Absatzprozess im Unternehmen BüRoComfort GmbH	157
3.2.1	Der Prozess der Auftragsgewinnung	158
3.2.2	Der Prozess der Auftragsbearbeitung	171
3.3	Lernsequenz 3: Verschiedene Ereignisse stören Geschäftsprozesse im Funktionsbereich Absatz	179
3.3.1	Geschäftsprozesse werden durch Nichtigkeit und Anfechtbarkeit von Willenserklärungen gestört	180

3.3.2	Geschäftsprozesse werden durch Ereignisse bei der Lieferung gestört	186
3.3.3	Geschäftsprozesse werden durch Ereignisse bei der Zahlung gestört	190
3.4	Lernsequenz 4: Das Unternehmen gestaltet sein Absatzmarketing	195
3.4.1	Marktforschung als Voraussetzung für das Absatzmarketing	196
3.4.2	Die Anpassung der Unternehmensleistung an Marktveränderungen: Marketingentscheidungen	201
3.4.3	E-Business und Marketing-Mix	216
4	Lerngebiet 4: Beschaffung und Logistik	222
4.1	Lernsequenz 1: Der Beschaffungsprozess	223
4.1.1	Bezugsquellenermittlung	224
4.1.2	Anfragen an Lieferanten	228
4.1.3	Produktbezogene Lieferantenauswahl	229
4.1.4	Bestellung	236
4.1.5	Abwicklung der Bestellung und des Wareneingangs	239
4.1.6	Rechnungsbearbeitung	243
4.1.7	Zahlungsverkehr	248
4.2	Lernsequenz 2: Kaufvertragsstörungen im Beschaffungsprozess	258
4.2.1	Lieferung mangelhafter Ware	258
4.2.2	Lieferungsverzug	264
4.3	Lernsequenz 3: Der Lager- und Logistikprozess	268
4.3.1	Aufgaben und Ziele der Lagerhaltung	269
4.3.2	Arten und Tätigkeiten der Lagerhaltung	272
4.3.3	Kosten und Risiken der Lagerhaltung	274
4.3.4	Kontrolle und Steuerung der Lagerhaltung	277
4.3.5	Aufgaben und Ziele der Logistik	284
4.3.6	Entscheidungen im Logistikprozess: Möglichkeiten der Materialbereitstellung	290
4.3.7	Entscheidungen im Logistikprozess: Probleme der logistischen Aufgabenerfüllung	295
5	Lerngebiet 5: Das Unternehmen als soziales System – Betriebliches Personalwesen als Einsatz menschlicher Ressourcen	302
5.1	Lernsequenz 1: Die Aufbauorganisation des Unternehmens: Verantwortlichkeiten auf den ersten Blick und Ausgangspunkt für die Berechnung des Personalbedarfs	304
5.1.1	Stellenbeschreibung und Organigramm als Werkzeuge der Personalarbeit	305
5.1.2	Die Berechnung des Personalbedarfs	313
5.1.3	Von der Personalbedarfsrechnung zum Personalauswahlverfahren	317
5.2	Lernsequenz 2: Den richtigen Mitarbeiter finden und einstellen	320
5.2.1	Die Stellenausschreibung	321
5.2.2	Wer die Wahl hat, hat die Qual: Die Bewerbungsunterlagen gehen ein	327
5.2.3	Der neue Mitarbeiter ist gefunden: Der Arbeitsvertrag wird abgeschlossen	345
5.3	Lernsequenz 3: Was ist eine gerechte Entlohnung?	350
5.3.1	Qualifikation wird belohnt: Eingruppierung in Tarifgruppen oder das Prinzip der Anforderungsgerechtigkeit	351
5.3.2	Leistung muss sich lohnen: Prämien, Provision und Akkord oder das Prinzip der Leistungsgerechtigkeit	362
5.3.3	Was vom Brutto übrig bleibt: Sozialversicherungsbeiträge und Lohnsteuer oder das Prinzip der sozialen Gerechtigkeit	367
	Literaturverzeichnis	376
	Sachwortverzeichnis	378
	Bildquellenverzeichnis	383