

Inhaltsverzeichnis

	Zur Reihe «Höheres Wirtschaftsdiplom VSK» (HWD VSK)	6
	Vorwort zur 3. Auflage	7
Teil A	Betriebswirtschaftliche Grundlagen	9
1	Angebot und Nachfrage	10
1.1	Bedürfnisse als Motor der Wirtschaft	10
1.2	Angebot von Produkten und Dienstleistungen	13
	Zusammenfassung	16
	Repetitionsfragen	17
2	Wertschöpfung und Kenngrößen der Wirtschaftstätigkeit	20
2.1	Die Wertkette	20
2.2	Primäre Aktivitäten	21
2.3	Sekundäre Aktivitäten	26
2.4	Kennzahlen der Wirtschaftstätigkeit	29
	Zusammenfassung	32
	Repetitionsfragen	33
3	Unternehmen als System / Unternehmensmodell	36
3.1	Merkmale des Systems «Unternehmen»	36
3.2	Das St. Galler Management-Modell	37
	Zusammenfassung	45
	Repetitionsfragen	45
4	Unternehmensumwelt: Umweltsphären und Anspruchsgruppen	48
4.1	Umweltsphären	48
4.2	Anspruchsgruppen	53
	Zusammenfassung	57
	Repetitionsfragen	58
5	Zielsetzungsprozess im Unternehmen	61
5.1	Das Zielsystem im Unternehmen	61
5.2	Sachziele	62
5.3	Ziele formulieren	62
5.4	Beziehungen zwischen Zielen	63
	Zusammenfassung	66
	Repetitionsfragen	66
Teil B	Ordnungsmomente: Strategie, Kultur, Struktur	69
6	Strategie und Kultur: normatives und strategisches Management	70
6.1	Normative Managementprozesse	70
6.2	Strategische Managementprozesse	74
	Zusammenfassung	81
	Repetitionsfragen	82
7	Struktur: die Organisation	83
7.1	Was ist Organisation?	83
7.2	Die Ablauforganisation	84
7.3	Die Aufbauorganisation	85
7.4	Die funktionale Organisation	87
7.5	Die divisionale oder Spartenorganisation	88
7.6	Die Matrixorganisation	89
7.7	Projekt- oder Teamorganisation	90
	Zusammenfassung	90
	Repetitionsfragen	91

Teil C	Prozesse	93
8	Managementprozesse I: Problemlösungsprozess	94
8.1	Problemlösungsprozess	94
8.2	Steuerungsfunktionen des Problemlösungsprozesses	96
	Zusammenfassung	99
	Repetitionsfragen	99
9	Managementprozesse II: Ökologiemanagement	100
9.1	Ökologiepolitik	101
9.2	Massnahmen im Ökologiemanagement	101
9.3	Instrumente des Ökologiemanagements	102
9.4	Kosten und Nutzen des Ökologiemanagements	103
	Zusammenfassung	103
	Repetitionsfragen	104
10	Managementprozesse III: Standortwahl	105
10.1	Definition und Bedeutung des Standorts	105
10.2	Kriterien für die Standortwahl	105
	Zusammenfassung	109
	Repetitionsfragen	109
11	Geschäftsprozesse I: Leistungserstellung	110
11.1	Beschaffung	110
11.2	Produktion	117
11.3	Logistik	122
	Zusammenfassung	126
	Repetitionsfragen	127
12	Geschäftsprozesse II: Marketing	128
12.1	Was ist Marketing und was ist es nicht?	128
12.2	Marketingmix Übersicht	131
12.3	Product	132
12.4	Process, People and Physical Tangibles	133
12.5	Price	136
12.6	Place	137
12.7	Promotion	139
	Zusammenfassung	143
	Repetitionsfragen	144
13	Unterstützungsprozesse	145
13.1	Informationsmanagement	146
13.2	Personalmanagement	152
13.3	Management von Rechtsaufgaben und Compliance	153
13.4	Risikomanagement	154
	Zusammenfassung	162
	Repetitionsfragen	163

Teil D	Entwicklungsmodi	165
	14 Optimierung: Qualitätsverbesserung	166
	14.1 PDCA-Zyklus	166
	14.2 Qualitätsmanagement	167
	14.3 Betriebliches Vorschlagswesen	173
	14.4 Weitere Konzepte zur Optimierung	174
	Zusammenfassung	175
	Repetitionsfragen	176
	15 Erneuerung: Innovation	177
	15.1 Innovation und Innovationsmanagement	177
	15.2 Innovationsimpulse	177
	15.3 Innovationsarten	178
	15.4 Innovationsprozess	178
	Zusammenfassung	179
	Repetitionsfragen	179
Teil E	Anhang	181
	Antworten zu den Repetitionsfragen	182
	Stichwortverzeichnis	199