

BRANCHENKUNDE

CAROLINE UHLMANN

KAPITEL A: GRÜNDUNG EINER UNTERNEHMUNG

Wichtig:

- richtige Rechtsform
- Unternehmungsziele
- Finanzierung
- Standortfaktoren
- Marktform gut kennen
- Unternehmenszusammenschluss

- Steuern und Abgaben

A1 HR

Generalvollmachten

Handlungbevollmächtigter

Für gewöhnliche Tätigkeiten und Entscheide

Kein HR Eintrag nötig

i.V. Hans Müller

Prokurist

Alle Rechtshandlungen ohne Veräusserung und Belastung von Grundstücken

HR Eintrag nötig

ppa. oder pp.

Direktor

Sämtliche Rechtshandlungen

HR Eintrag nötig

Einschränkungen

Kollektivunterschrift

Dokumente müssen von zwei vers. Personen unterschrieben werden.

Filialunterschrift

Vollmacht ist auf eine Niederlassung/Filiale beschränkt

Spezialvollmachten

Auf bestimmte Tätigkeiten beschränkt

Das Handelsregister

Dient als Information für Dritte, betr. Rechtlicher Verhältnisse einer Unternehmung.

Änderungen werden im SHAB veröffentlicht

- Schutz Geschäftsname
- Betreuung auf Konkurs
- erhöhte Kreditwürdigkeit
- Publizitätswirkung

Konstitutive Wirkung

Erlangen der Rechtspersönlichkeit mit Eintrag
(AG, GmbH, Genossenschaft)

Deklaratorische Wirkung

Feststellender Charakter

A2 UNTERNEHMENSZIELE

Unternehmensanalyse

Befasst sich mit den Chancen und Gefahren, die sich aufgrund der Wettbewerbssituation für eine Unternehmung ergeben, Andererseits befasst sie sich mit den Stärken und Schwächen innerhalb einer Unternehmung.

Grundstrategie

Gibt die Zielrichtungen einer Unternehmung für die nächsten 5 - 10 Jahre an und **ist vertraulich**. Sie wird im **Unternehmenskonzept** detailliert dargestellt.

Unternehmenskonzept

Die allgemein formulierte Grundstrategie wird im Unternehmenskonzept genau ausgearbeitet.

	Leistungswirtschaft Konzept	Finanzwirtschaft Konzept	Sozialwirtschaft Konzept

Ziele			
-------	--	--	--

Mittel			
---------------	--	--	--

Verfahren			

Unternehmensleitbild

Einblick in Ziele und Absichten, welche mittelfristig verfolgt werden, für aussenstehende Kreise, wie Personal, Kunden, Lieferanten und die Öffentlichkeit.

Zielkonflikt

Einzelne Ziele behindern sich bezüglich der Realisierung.
Lösung: Kompromisse / Prioritäten setzen

Zielneutralität

2 verschiedene Ziele haben keinen Einfluss aufeinander.

A3 FINANZIERUNG

Kapitalbedarfsrechnung

Auflistung der mutmasslichen Kosten und Einnahmen

Kapitalbeschaffungsrechnung

Festhaltung, wie und woher das benötigte Kapital beschaffen wird.

Finanzierungsmöglichkeiten für den Kauf von Waren

- Kredit- und Abzahlungskauf
- Bezahlung mittels Bankkredit
- Leasing

Wahl der Finanzierung

- Liquidität
- Preismöglichkeit
- Abschreibungshöhe
- Verzinsung

Leasing

Mischform zwischen Miete und Kauf, während einer vereinbarten

mehrjährigen Dauer werden L.-Gegenstände gegen eine L.-Gebühr dem L.-Nehmer zum Gebrauch überlassen.

Vorteil: rasche Finanzierbarkeit

Nachteil: feste Kosten, teuer!!

Aussen- resp. Innenfinanzierung

Bezeichnet die Herkunft der finanziellen Mittel.

Aussenfinanzierung

Mittel kommen von aussen

Innenfinanzierung

Finanzierungsquelle liegt innerhalb der Unternehmung, die Mittel entstehen aus der eigenen Tätigkeit

Fremd- resp. Eigenfinanzierung

Bezeichnet die personelle Herkunft der finanziellen Mittel.

Fremdfinanzierung

Geld stammt von „fremden“ Personen

Eigenfinanzierung

Dieses Geld bringen die Eigentümer in die Unternehmung mit ein. (Inhaber, Aktionäre, Gesellschafter)

Kreditfinanzierung

Durch Kredite von Banken, Firmen oder Privatpersonen.

Bei grösseren Unternehmung mit Ausgabe von Obligationen. -

Fremdkapital

Beteiligungsfinanzierung

Die Eigentümer eines Unternehmens beteiligen sich mit Geld- und Sacheinlagen. - Eigenkapital

Selbstfinanzierung

Durch Gewinne die das Unternehmen selber erwirtschaftet hat.
Durch Abschreibung

FINANZIERUNGSKENNZAHLEN

Diese Kennzahlen dienen zur Überprüfung einer gesunden Finanzierung.

KENNZAHL	FORMEL	RICHTWERT
Fremdfinanzierungsgrad	$\frac{\text{Fremdkapital} * 100}{\text{Gesamtkapital}}$	40 – 70 %
Eigenfinanzierungsgrad	$\frac{\text{Eigenkapital} * 100}{\text{Gesamtkapital}}$	30 – 60 %
Selbstfinanzierungsgrad	$\frac{\text{Zuwachskapital} * 100}{\text{Eigenkapital}}$	je älter, desto höher

Fremdfinanzierungsgrad und Eigenfinanzierungsgrad ergeben zusammen immer 100 %.

Zuwachskapital

Reserven und Gewinnvortrag

INVESTITIONSKENNZAHLEN

KENNZAHL	FORMEL	RICHTWERTE
Intensität des Umlaufvermögens	$\frac{\text{Umlaufvermögen} * 100}{\text{Gesamtvermögen}}$	Branchen-abhängig
Intensität des Anlagevermögens	$\frac{\text{Anlagevermögen} * 100}{\text{Gesamtvermögen}}$	Branchen-abhängig

Die Verteilung ist von Branche zu Branche verschieden. Restaurants, Hotels beispielsweise haben eine grössere Anlageintensität. Zusammengerechnet müssen beide Kennzahlen 100 % ergeben.

LIQUIDITÄTSKENNZAHLEN

KENNZAHL	FORMEL	RICHTWERTE
Liquiditätsgrad 1 (Cash ratio)	$\frac{\text{Liquide Mittel} * 100}{\text{Kurzfristiges FK}}$	10 – 35 %
Liquiditätsgrad 2 (Quick ratio)	$\frac{(\text{Liq. Mittel} + \text{Forderungen}) * 100}{\text{Kurzfristiges FK}}$	ca. 100 %
Liquiditätsgrad 3 (Current ratio)	$\frac{\text{Umlaufvermögen} * 100}{\text{Kurzfristiges FK}}$	150 – 200 %

DECKUNGSKENNZAHLEN

KENNZAHL	FORMEL	RICHTWERTE
Anlagedeckungsgrad 1	$\frac{\text{Eigenkapital} * 100}{\text{Anlagevermögen}}$	75 – 100 %
Anlagedeckungsgrad 2	$\frac{(\text{Eigenkapital} + \text{langfr. FK}) * 100}{\text{Anlagevermögen}}$	min. 100 %

RENTABILITÄTSKENNZAHLEN

KENNZAHL	FORMEL	RICHTWERTE
Eigenkapitalrendite	$\frac{\text{Reingewinn} * 100}{\text{Æ Eigenkapital}}$	min. 8 %
Gesamtkapitalrendite	$\frac{(\text{Reingewinn} + \text{Fremdzinsen}) * 100}{\text{Æ Gesamtkapital}}$	abhängig
Umsatzrentabilität	$\frac{\text{Reingewinn} * 100}{\text{Verkaufsumsatz}}$	min. 2 %
Cashflow-Umsatz-Rate	$\frac{\text{Cashflow} * 100}{\text{Verkaufsumsatz}}$	3 – 5 % höher als Umsatzrate

Cashflow

Mittel die aus der Umsatztätigkeit entstanden sind, d.h., Abschreibungen, Rückstellungen und der Reingewinn.

Die Berechnung kann auf 2 Arten erfolgen:

- **direkt:** Verkaufsertrag – liquiditätswirksamer Aufwand (Betriebsaufwand, Personalaufwand, Fremdkapitalzinsen und übriger Betriebsaufwand)

- **indirekt:** Reingewinn + liquiditätsunwirksamer Aufwand (Abschreibungen)

AKTIVITÄTS-KENNZAHLEN

Mit diesen Kennzahlen lassen sich wichtige Angaben über das Umlaufvermögen herauslesen.

KENNZAHL	FORMEL	RICHTWERTE
Debitorenumschlag	$\frac{\text{Kreditverkaufsumsatz}}{\text{Debitorenbestand}}$	-
Debitorendauer	$\frac{\text{Debitorenbestand} * 360}{\text{Kreditverkaufsumsatz}}$	30 Tage
Lagerumschlag	$\frac{\text{Warenaufwand}}{\text{Lagerbestand}}$	-
Lagerdauer	$\frac{\text{Lagerbestand} * 360}{\text{Warenaufwand}}$	-
Kreditorenumschlag	$\frac{\text{Kreditwareneinkauf}}{\text{Kreditorenbestand}}$	-
Kreditorendauer	$\frac{\text{Kreditorenbestand} * 360}{\text{Warenaufwand}}$	30 Tage
Kapitalumschlag	$\frac{\text{Verkaufsumsatz}}{\text{Gesamtkapital}}$	-

LEVERAGE-EFFEKT

Die Verzinsung zwischen dem Fremdkapital und dem Eigenkapital ist meist verschieden.

Falls die Gesamtkapitalrentabilität grösser ist als die

Fremdkapitalverzinsung, wird durch die Beschaffung von zusätzlichem Fremdkapital ein höherer Gewinn auf dem Eigenkapital erzielt. Man spricht in diesem Fall vom Leverage-Effekt. Die Formel lautet:

Goldene Bilanzregel

Anlagevermögen soll mit langfristigen Mitteln gedeckt sein.

FINANZIERUNGSZIELE

Magisches Dreieck

Liquidität

Rentabilität

Sicherheit

Die Umweltsphären einer Unternehmung

Unternehmung muss äusserliche Veränderungen beobachten um schnell reagieren zu können.

Technologische Umweltsphäre

HERSTELLUNGSVERFAHREN der Produkte und Dienstleistungen.

Oekonomische Umweltsphäre

GESAMTWIRTSCHAFTLICHE AUSWIRKUNGEN, die gesamte Regionen, Länder oder Branchen betreffen.

Soziale Umweltsphäre

Sie umfasst, das GEMEINSCHAFTLICHE ZUSAMMENLEBEN der Menschen

Oekologische Umweltsphäre

Umfasst die Gesamtzusammenhänge zwischen NATUR UND

MENSCH/UNTERNEHMUNG

5

Rechtliche Umweltsphäre

Welche GESETZESVORSCHRIFTEN sind wichtig?

Die technologische Umweltsphäre

Untersucht die Entwicklung der verschiedenen Fertigkeiten, der Technik, bei der Herstellung von Produkten ect.

Verfahrensverbesserung

Das gleiche Produkt wird billiger hergestellt.

Produktverbesserung

Mit Erfindungen wird bessere Qualität beim Produkt erreicht. Wenn eine Unternehmung die technologischen Entwicklungen nicht beachten, kann es sein das ihre Produkte vom Markt verdrängt werden, von Produkten der Konkurrenz.

Die ökonomische Umweltsphäre

Die Unternehmungen sind von wirtschaftlichen Entwicklungen abhängig, welche sie selber nicht stark beeinflussen können. Diese betreffen ganze Branchen, Regionen und Länder.

Wichtig:

Arbeitsmarkt

Lohnniveau muss berücksichtigt werden, manchmal ist es auch schwer spezielle Mitarbeiter zu finden.

Bodenmarkt

Da Boden sehr knapp ist steigen die Preise in die Höhe. Dies erhöht auch die Aufwände der Unternehmung.

Kapitalmarkt

Die Zinssätze für langfristige Kredite können von einzelnen Unternehmungen nicht beeinflusst werden. Änderungen wirken sich auf Investitionstätigkeit der Unternehmen aus.

6

Absatzmarkt

Wird durch die Kaufkraft und die Konsumfreudigkeit der Bevölkerung bestimmt.

Aussenwirtschaft

Für Firmen, welche ihre Produkte im-/ und exportieren sind die Wirtschaftbeziehungen mit dem Ausland von grosser Bedeutung. Einfuhr-/ und Ausfuhrbestimmungen sowie Entwicklung der verschiedenen Wechselkurse.

Die soziale Umweltsphäre

Es wird das Zusammenleben in der menschlichen Gemeinschaft betrachtet. In jeder Gesellschaft werden gewisse Verhaltensweisen erwartet. Es entsteht ein Rollenverhalten.

Familie

Die Formen des Zusammenlebens der Menschen haben sich bei uns stark gewandelt. Kleinfamilien oder Single-Haushalte anstatt Grossfamilien.

Bildung

Informatik wird vermehrt geschult.

Politik

Es wird viel mehr darüber diskutiert. TV-Sender haben neue Sendungen entworfen.

Religion

Austritte aus der Kirche sind immer üblicher. Neue religiöse Gemeinschaften haben mehr Zuwachs gefunden.

Die ökologische Umwe4ltsphäre

Mit dem meint man, die Beziehungen der Lebewesen innerhalb ihrer Umwelt. Jede wirtschaftliche Tätigkeit beeinflusst die Umwelt auf eine Seite. (Abfall, Abgase, Abwärme) Wir müssen Energie, Wasser und Luft auch für künftige Generation erhalten.

7

Umweltschonende Produkte sind meist teurer. Meist führen aber erst dramatische Umweltschäden zu Veränderungen bei den anderen Anspruchsgruppen.

Wechselwirkungen zwischen den Umweltsphären

Es kann sein, dass Entwicklungen in einer Umweltsphäre Auswirkungen auf andere Umweltsphären haben.

Die rechtlich Umweltsphäre

Wo immer Menschen zusammen leben gibt es Ordnungsregeln.

Ohne solche Verhaltensvorschriften würde ein Chaos herrschen. Durch die Steigerung der Bevölkerungszahl wurden im Laufe der Zeit immer mehr Regeln erlassen.

Unternehmensstrategie:

Bedürfnisse Produkte / Dienstleistungen Gewinn Kapital
Mitarbeiter Gesellschaft / Umwelt

Es dürfen keine Widersprüche in der Strategie enthalten sein.

Kreditarten

Anlage- oder Investitionskredit

Mittel- bis langfristige Finanzierung des Anlagevermögens

Betriebskredit

Finanzierung eines Teils des Umlaufvermögens

Sicherheiten

Personalkredit

Für diesen hafteten eine oder mehrere Personen mit ihrer Bonität.
(Zahlungsfähigkeit und iZahlungswürdikeit)

- Blankokredit
- Bürgschaftskredit
- Diskontkredit

Realkredit

Für diesen haften neben dem Schuldner noch Vermögenswerte wie Wertpapiere, Lebensversicherungspolicen, Waren, Liegenschaften und Forderungen gegenüber Kunden.

- Faustpfandkredit
- Grundpfandkredit
- Zession

Unterlagen für das Gespräch mit dem Kreditsachbearbeiter

Obligatorisch

- Persönlicher Ausweis
- Dokumentation über die Ausbildung
- Liquiditätsrechnung bzw. Investitionspläne
- Budget für das bevorstehende Jahr mit Monatsangaben

Von Fall zu Fall

- Auszug aus dem Betreibungsregister
- Leumundszeugnis
- Todesfallrisikoversicherung im Umfang des Kreditbetrages
- Bürgschaftsverträge

Miete (Mietwagen)

Preise sehr hoch weil im Preis inbegriffen:

- unbegrenzte Kilometer
- Vollkasko - Deckung ohne Selbstbehalt
- unbegrenzte Haftpflichtversicherung ohne Selbstbehalt
- Insassen-, Unfall, Krankenversicherung für Lenker und Mitfahrer
- Motorfahrzeug-Rechtsschutzversicherung
- Transportgut-Versicherung
- Ersatzwagen bei Unfall oder Panne sofort ohne Mehrkosten

A4 STANDORTFAKTOREN

Standortwahl

Ist von hoher Bedeutung bei der Unternehmungsgründung.

Standortfaktoren

- Steuern
- politische Verhältnisse
- Materialbeschaffung

- Produktion
- Absatz (Verkehrslage, Kundennähe)

Anforderungskatalog

Die Anforderungen werden zusammengefasst und gewichtet.

Kosten-Erlös-Vergleich

Die geplanten Kosten und Erlöse von verschiedenen Standorten werden ermittelt. Der Standort mit der grössten Marge wird berücksichtigt.

Operations-Research

Es wird rechnerisch der Standort ermittelt, der die geringsten Transportkosten aufweist.

Diese rechnerischen Lösungen werden meist als Hilfsmittel beigezogen, die Entscheidungen werden jedoch nicht nur nach der kostengünstigsten Methode gefällt, oft werden noch andere Faktoren berücksichtigt.

Agglomerationen

Sind Gemeinden und kleinere Städte angrenzend an Grossstädte. Meist siedeln sich dort Unternehmen an, deren Kunden die Ware gleich kaufen und mit dem Auto mitnehmen.

Vorteil: günstige Bodenpreise, gute Verkehrsverbindung

Nachteil:

- Zersiedlung von Kulturland
- Hohes Verkehrsaufkommen
- Umweltbelastung

Standortfaktor: Produktion

- niedriges Lohnniveau
- genügend Arbeitskräfte
- günstige Bodenpreise
- wenig staatliche Vorschriften

Standortfaktor: Absatz

- günstige Transportkosten
- Kundennähe
- Konkurrenznähe/ferne
- Identifikation (Swiss Made)

Standortfaktor: Materialbeschaffung

- niedrige Transportkosten
- gute Verkehrsbedingungen

Konkurrenzsuchende Detailhandels-Unternehmen

- Modegeschäfte
- Sportgeschäfte
- Schuhgeschäfte
- Schmuckgeschäfte

Gründe warum die Schweiz als Standort attraktiv ist

- günstige Verkehrslage
- liberale Politik
- hohes Ausbildungsniveau

Branchen die Kundennähe suchen

- Kiosk
- Bäckerei
- Lebensmittelgeschäft

A5 MARKTFORMEN

Die Marktform wird bestimmt durch die Anzahl Anbieter und Nachfrager.

Marktformen

- freie Konkurrenz
- Bilaterales Monopol

- Angebotsmonopol
- Nachfragemonopol
- Oligopol

Freie Konkurrenz

Viele Anbieter – viele Nachfrager

(Autos, Kosmetika, Kleider)

Angebotsmonopol

1 Anbieter – viele Nachfrager

(Post, SBB)

Nachfragemonopol

Viele Anbieter - 1 Nachfrager

(Strassenbau, Zollamt, öffentliche Bauten)

Bilaterales Monopol

1 Anbieter - 1 Nachfrager

(GAV)

Oligopol

weniger Anbieter – viele Nachfrager

(Bierbrauerei, Schokolade, Medikamente)

beim Angebotsoligopol kommt es oft zu Preisabsprachen

Nachfrageoligopol: VW, BMW, Mercedes, arbeiten mit tausend Zulieferern zusammen, welche von Ihnen abhängig sind.

(CH Armee ist in der Schweiz einziger Nachfrager von Sturmgewehren)

Marktmacht

Einfluss auf die Marktverhältnisse - Einfluss auf Preise

Börse

Wird oft dazwischengeschaltet, damit ein Markt funktioniert.

Eigenschaften:

- Transparenz
- rasche Reaktion
- keine persönliche Präferenzen

Warenbörse und Effektenbörse

A6 UNTERNEHMENSZUSAMMENSCHLÜSSE

Gründe für Unternehmenszusammenschlüsse

- Forschung und Entwicklung sehr teuer,
- Übernahme Know-how
- Diversifikation, Erweiterung Tätigkeitsbereiche
- Planung und Sicherheit der Zukunft

- Machtstellung im Wettbewerb verbessern

Fusion

2 Unternehmungen werden zu einer wirtschaftlichen Einheit vereint.

Echte Fusion

Annexion = eine Unternehmung verliert ihre rechtliche und wirtschaftliche Selbständigkeit und verschmilzt mit der anderen Unternehmung

Kombination: beide Unternehmungen geben ihre rechtliche und wirtschaftliche Selbständigkeit auf und bilden eine neue Unternehmung.

Unechte Fusion

Lediglich Aktientausch der Unternehmungen

Konzern

Besteht aus einer Mutter- und einer oder mehreren Tochtergesellschaften.

Wenn es sehr viele Führungs- und Verwaltungsaufgaben, wird eine **Holdingsgesellschaft** gegründet.

Horizontaler Konzern

Die zusammengeschlossenen Unternehmen stellen gleichartige Produkte auf gleicher Produktionsstufe her.

(Schuh-, Ledertaschen.- Ledergürtel- und Lederjackenfabrik)

Vertikale Konzern

Die zusammengeschlossenen Unternehmen stellen Produkte, die mit einander im Zusammenhang stehen, auf verschiedenen Produktionsstufen her.

(Rinderfarm, Gerberei, Lederjackenfabrik, Verkaufskette für Lederwaren)

Gemischter Konzern

Die zusammengeschlossenen Unternehmen stellen verschiedenartige Produkte her.

(Möbelfabrik, Bauunternehmen, Warenhaus)

Multinationaler Konzern

Hauptsitz in einem bestimmten Land und mind. 3 Tochtergesellschaften in anderen Länder.

Trust

Wenn ein Konzern eine Monopolstellung auf einem Markt erreichen will wird sie Trust genannt.

Konsortium

Vertraglicher Unternehmenszusammenschluss. Unternehmen bleiben selbständig. Die Zusammenarbeit endet bei Fertigstellung des entsprechenden Projekts.

Kartell

Vertragliche Absprachen von rechtlich selbständigen und unabhängig bleibenden Unternehmen der gleichen Branche. Ihr Ziel besteht im Unterbinden von gegenseitigem Konkurrenzkampf.

Syndikate

Sind besonders stark verbundene Kartelle mit zentralen Geschäftsstellen und einen hohen wirtschaftlichen Abhängigkeit ihrer Mitglieder.

Franchising

Dies ist eine Vertriebsform, wo ein Franchise-Geber selbständige

Unternehmen sucht, die mit eigenem Kapitaleinsatz Waren oder DL anbieten, die der Systemgeber bereitstellt.

Franchise-Typen

Vertriebsfranchising

Bestimmt Waren werden verkauft (Baumarkt)

Dienstleistungsfranchising

DL werden angeboten (Hotelkette)

Produktionsfranchising

Bestimmte Waren werden selber hergestellt und verkauft
(Getränkeabfüllbetrieb)

A7 STEUERN UND ABGABEN

Steuerobjekt

Gegenstand der Besteuerung

Steuersubjekt

Ist die Person, welche besteuert wird.

Direkte Steuern

- direkte Bundessteuer
- Kantons- oder Staatssteuer
- Gemeinde- und Kirchensteuer

Indirekte Steuern

Werden nur erhoben, wenn eine entsprechende „DL“ in Anspruch genommen wird oder eine gewisse Handlung erfolgt.

- Hundesteuer
- Mehrwertsteuer
- Verrechnungssteuer
- Tabaksteuer
- Zölle
- Erbschaftssteuer

Werden unabhängig der Einkommenshöhe erhoben.

Steuern für Unternehmen in der Schweiz

- Ertragssteuer (auf allen drei Ebenen)

Bezahlen keine Steuern:

- öffentliche Körperschaften
- Kirchliche Körperschaften
- wohltätige Institute
- gemeinnützige Stiftungen

Mehrwertssteuer

0 %

- Versicherungen
- Miete
- Export

2,4 %

- Lebensmittel
- Wasser in Leitung
- Getreide
- Medikamente

- Radio- und Fernsehanstalten
- Zeitungen, Zeitschriften, Bücher

7,6 %

- alles andere

Verrechnungssteuer

= Quellensteuer

Zinsen, Dividenden, Lottogewinnen

35%

Verrechnung

BRUTTO ZINS

- VERRECHNUNGSSTEUER

= NETTO ZINS

Steuerhoheit

Bund, Kanton, Gemeinde

Bildung von Reserven

Unterbewertung der Aktiven

Überbewertung der Passiven

KAPITEL B: ORGANISATION

B1 ORGANISATION

Die Organisation ist die innere Ordnung einer Unternehmung. Die Organisation dient dazu die Unternehmensziele effizient zu erreichen.

Sie kann auf zwei Arten gestaltet werden.

- als Aufbauorganisation
- als Ablauforganisation

Ablauforganisation

Es werden die Arbeitsabläufe festgehalten.

Grafische Darstellung: Flowchart / Flussdiagramm

Aufbauorganisation

Unterteilung der Unternehmung in Abteilungen und Stellen.

- Organigramm ist die grafische Darstellung der Aufbauorganisation

Lässt sich nach Funktion, Produkten, Warengruppen (Spartengliederung), Kundengruppen oder geografischen Gebieten gliedern.

Organigrammformen

Reine Linienorganisation

Jede Stelle ist nur einer Stelle über- bzw. untergeordnet

- klaren Dienstweg

Stab-Linienorganisation

Zu der reinen Linienorganisation kommen Stabstellen hinzu.

Stabstellen haben ganz bestimmte Aufgaben und Kompetenzen.

Meist Spezialisten, welche die nur eine beratende und unterstützende Funktion haben. KEINE

ANORDNUNGSKOMPETENZ

- Sekretariat
- Rechtsabteilung
- Planungsabteilung

Eine Stelle ist die kleinste Einheit einer Unternehmung.

Funktionale Organisation

Eine Stelle oder Abteilungen kann von mehreren übergeordneten Stellen Anordnungen Weisungen erhalten.

Matrix-Organisation

Kombination einer Gliederung nach Tätigkeiten und Produkten

Vorsichten: Schnittstellenproblematik

	Finanzen	Personal	Verkauf	Einkauf

Europa	o	o	o	o
Asien	o	o	o	o
USA	o	o	o	o

O Schnittstelle zwecks Problemlösung

TIEFENGLIEDERUNG

Kleine Leitungs- und Kontrollspanne

Vorteile:

- mehr Zeit für die unterstellten Mitarbeiter
- die übergeordnete Stelle wird von Routinearbeiten entlastet
- Anreiz, in der Hierarchie zu steigen

BREITUENGLIEDERUNG

Grosse Leitungs- und Kontrollspanne

Vorteile:

- straffe und einheitlich Führung
- kurze Anordnungs- Informations- Dienstweg

KAPITEL C: ADMINISTRATION

C1 POST

Versand INNLAND

BRIEFE

- A-Post: Zustellung am folgenden Arbeitstag
- B-Post: Zustellung 2 bis 3 Tage nach Versand
- Massensendung: ab 3000 Briefen - Ermäßigung

Ab 500 Briefen Wahl zwischen:

B-Post Einzelsendung: 2 - 3 Tage nach Versand

B-Post Massensendung: spätestens 6 Tage nach Versand

EINGESCHRIEBENE POSTSENDUNGEN

- Empfänger bestätigt mit Unterschrift den Empfang
- kann rechtskräftig nachgewiesen werden

Unterschiede falls eingeschriebener Brief verschwindet:

Lettre Signature (LSI) (ganz normal eingeschrieben)

Aushändigung nur gegen Unterschrift - Haftung nur Transportpreis

Lettre Assurance (LAS) teurer als LSI

Aushändigung nur gegen Unterschrift - Haftung bis 500.-

Express Post

Schnelle Beförderung und Zustellung. Am gleichen oder spätestens am nächsten Tag.

Geschäftsantwortsendung

Vorfrankiert, z.B.: Wettbewerbe, Bestellscheine etc.

Dispomail®

Aktenmappe bis 5kg. Am folgenden Morgen ist Aktenmappe im Postfach des Empfängers. (auch Samstag)

Wertsendung

Briefe und Pakete mit wertvollem Inhalt.

Bis max. 10 000 Franken bei Beschädigung oder Verlust versichert.

PAKETE

Standartpakete: Länge max. 100 cm Breite max. 60 cm Dicke max. 60 cm Gewicht max. 30 kg

Sperrgut Pakete: Länge max. 200cm Länge und Gurtmass max. 400 cm.

Als Sperrgut Pakete gelten alle Pakete, welche die Maximalmasse der Standartpakete überschritten haben sowie Sendungen mit Anhängadresse und unverpackte Sendungen.

VERSANDARTEN

PostPac Priority

Zustellung am nächsten Werktag. ABER spätestens um 12.00 Uhr bei der Poststelle aufgeben

PostPac Economy

Zustellung am übernächsten Werktag.

Signature

Nur gegen Unterschrift Aushändigung
Post haftet für alle Schäden bis 1'500 Franken

Assurance teurer als Signature

Gleich wie Signature aber Haftung bis 5000 Franken

Nachnahme

Empfänger erhält das Paket nur gegen Barzahlung des Nachnahme Betrages. Höchstens 10000 (bar oder Postkonto)

Fragile

Werden besonders schonend behandelt. Bis zu 5000 Franken gegen alle Schäden versichert.
Können als PostPac Priority oder Economy versandt werden.

Dispobox

Mehrwegbehälter aus schlagfestem Kunststoff

Strichcode-Technologie

Post kann die Aufgabe und Zustellung der Pakete jederzeit nachweisen.

Versand INTERNATIONAL

VERSANDARTEN

URGENT

Das schnellst Angebot der Post.

Dokument:

alles was auf Papier geschrieben ist und keinen Warenwert besitzt. Max. 2 kg

Verlässt Schweiz auf schnellstem Weg. Haben Barcode mit dem man sie jederzeit lokalisieren kann. Sind bis 150 Franken automatisch versichert.

Ware: was kein Dokument ist, ist eine Ware

Max. 30 kg Länge max. 150 cm Umfang max. 300 cm

Automatisch bis 1000 Franken versichert.

PRIORITY

Schnell, aber nicht so schnell wie URGENT. Auslieferzeit hängt von Bestimmungsland ab.

Briefe: Gewicht: max. 2kg Länge + Umfang + Höhe zusammen max. 90 cm. Keine Kante darf über 60 cm messen.

Pakete: Gewicht max. 20kg Länge max. 50 cm Länge + Umfang max. 300cm. Inhalt automatisch bis 1000 Franken versichert.

ECONOMY

Ideal für Sendungen, die auch etwas später zugestellt werden

können. Unterschied Briefe und Pakete.

KURIERDIENST

Swiss-Kurier

Swiss-Kurier City

Innerhalb einer Stadt oder einer Agglomeration.

Swiss-Kurier Intercity

Gilt für die ganze Schweiz

TNT Swiss Post AG

Einer der grössten europäischen Express

Distributionsunternehmen. Bringen Pakete, Fracht und Dokumente schnell und zeitgenau an jeden Ort.

DAS ADRESSIEREN

Es sollte auf folgendes geachtet werden.

- Anbringung der Adresse in Längsrichtung der Sendung
- Keine Leerzeichen zwischen Domizil
- weder Bestimmungsort noch PLZ dürfen gesperrt geschrieben oder unterstrichen werden.

DAS FRANKIEREN

Frankierungsarten

- Frankieren mit Briefmarken
- Frankieren mit Frankiermaschine
- Barfrankierung am Postschalter ab 50 Stück (Borderon)

DAS POSTFACH

Wird von der Post kostenlos zur Verfügung gestellt.

+

- Post kann am Morgen früher bezogen werden
- Postsendungen, die während dem Tag eintreffen, können laufend bezogen werden.
- kann im Notfall rund um die Uhr geleert werden

C2 REGISTRATUR / ARCHIVIERUNG

REGISTRATUR

Ist die schriftlich festgehaltene "Vergangenheit" einer Unternehmung. Es werden sämtliche schriftliche Informationen, welche von Bedeutung sind erfasst, aufbereitet und archiviert.

Geschäftsbücher (ER, Bilanz, Anhang etc.), Buchungsbelege und Geschäftskorrespondenz müssen 10 Jahre lang aufbewahrt werden. Die Frist beginnt im Kalenderjahr zu laufen, mit welchem die entsprechenden Schriftstücke datiert sind.

Kriterien nach welchen wir Unterlagen ordnen können:

- **Bezugspunkte**
Sachgebiete, Datum, Namen, Ortschaft, Kundennummer, Rechnungsnummer
- **Ordnungspunkte**
Alphabetisch, alphanumerisch (nach Zahl und Buchstabe z.B. a12, b3)
- **Ordnungsmerkmale**
Buchstaben, Zahlen, Farben, Symbole

Ständig wechselnde Ordnungssysteme führen zu Unübersichtlichkeit.

Um in teuren Registraturen Platz zu sparen, werden immer mehr

Daten auf Bild- oder Datenträger abgespeichert.
- Magnetbänder, Disketten, Mikrofichen

Fachablagen

Liegen horizontal

- Mappe, stapelbarer Behälter

Für laufende Akten des Sachbearbeiters, für Aktenein- und Ausgang

Vorteile:

Aktenstapel lassen sich schnell und problemlos sortieren, nach Dringlichkeit

Nachteile:

- nur für kurzfristige Ablagen geeignet
- keine Übersicht auf Dauer
- schlechte Raumausnutzung

Stehablage

Rücken nach Vorn

- Ordner, Schnellhefter, Schachteln

Gängigstes System

Vorteile

- Schneller Zugriff
- gute Übersicht
- Feingruppierung durch Register

Nachteile

- grosser Zeitaufwand
- Signalisierung ist beschränkt
- viel toter Raum (halbleere Ordner)

Vertikalablage

Bedienung von oben

- stehend in Schachteln oder Behälter
 - hängen in Hängemappen in Schränken oder Schubladen
- Gängiges System am Arbeitsplatz, für Kundenkorrespondenz, für Offerten oder Rechnungen

Vorteile

- Schneller Zugriff
- sehr guter Überblick
- persönliches System
- gute Raumausnutzung

Nachteile

- grosser Platzbedarf
- für Feingruppierung neue Mäppchen nötig

Diagonalablage

Schräghängende Mappen

Als Planungsmittel

Vorteil

- sehr gute Beschriftungsmöglichkeiten
- gute Übersicht
- keine Verstaubung

Nachteil

- Schriftgut nach unten offen
- längere Bearbeitungszeit
- hohe Anschaffungs- und Folgekosten durch Spezialgestelle

Zentrale Ablage

Schriftgut an einem Ort

Dezentrale Ablage

Schriftgut an mehreren Orten

Warum benützt ein Betrieb eine Registratur?

Aus organisatorischen Gründen

C4 AGENDEN UND KONTROLLEN

Terminkontrolle

Ermöglicht uns die Zeit sinnvoll einzuteilen. Arbeitsabläufe zu planen und zu koordinieren und Termine einzuhalten.

Verschiedene Hilfsmittel

Agenden/Kalender

Beid er Anschaffung einer Agenda ist es wichtig, dass mach sich überlegt, was darin gestgehalten werden soll und wie die zeitlich Einteilung sein soll.

Elektronisch / Papierformat

Terminkarteien

Beinhaltet 31 Karten für die Tage und 12 Karten für die Monate

Eignung: mittel oder langfristige Planung

Nachteil: bei parallel laufenden Terminen fehlt die Übersicht.

Kartei mit Terminangaben

Kartei wird mit Hilfe von Reitern unterteilt.

Vorteil gut geeignet bei fortlaufenden Terminen für bestimmte Tätigkeiten oder Bereiche

Nachteile Termine werden leicht vergessen

Termine müssen fortlaufend in die Terminkontrolle übertragen werden

Terminator

31 Mappen für die Tage und 12 Mappen für die Monate.

Vorteil: grosse Kapazität für viele Schriftstücke

Nachteil: wenig Übersicht über die Schriftstücke

Eignung langfristige Planung

Planungsbogen Wandplaner

Eignung: ideal für Planungen von Jahresdaten

z.B. Ferien, Seminare, Militär etc.

Nachteil: sehr gross und fehlender Platz für Details

Vorteil: Überblick über das ganze Jahr

Wichtige Punkte:

Wann?

Wie lange?

Was?

Wo?

Wer?

Vorteile einer guten Terminkontrolle:

- Zeit sinnvoll einteilen

- sinnvoll planen

C5 DATEIEN

Adresskarteien

Nach:

- Name, Branche, Datum, Wohn/Geschäftssitz

Zahnärzte ordnen oft nach Datum!

Nachteile: bei vielen Karten wird es unübersichtlich

Kein Passwort möglich

Vorteil einer Computer Adresskartei

Schnelle Abfrage, nach vers. Kriterien

Nachteil einer Computer Adresskartei

Komplizierte Bedienung, hohe Unterhaltskosten

Hardware

Alle tech. Geräte einer Computeranlage; Tastatur, Bildschirm, Zentraleinheit etc.

Software

Alle Programme, welche die Hardware steuert und deren Benützung überhaupt erst möglich macht.

Betriebssystem

Steuert die Hardwarekomponenten einer Computer-Anlage und führt die Anwenderprogramme aus. (DOS, Windows)

Anwenderprogramme

(Word, Excel)

Ermöglicht die Lösung von konkreten Problemen/Aufgabenstellungen

Computer-Virus

Kleine Programme, die sich in bestimmten Dateitypen verstecken. Wird eine befallene Datei aufgerufen, wird der Virus aktiv. Auf dem Markt sind unzählige Viren-Schutzprogramme erhältlich, welche die Viren erkennen und vernichten.

Anzeichen dafür:

- übermässig langes Aufstarten
- Systemabsturz
- übergrosse Dateien

Verhinderung von Viren:

- keine fremden Disketten verwenden
- Firewall

DATENSCHUTZ

Daten von Personen oder oder Unternehmungen nur von dafür berechtigten Personen verwendet werden dürfen. Jedermann hat das Recht über ihn gespeicherte Daten einzusehen.

VERHINDERUNG DER MISSBRÄUCLICHEN VERWENDUNG

- Verschlüsselte Übermittlung von Daten (codiert)
- Verwendung eines Passwortes
- Verwendung eines Zutrittssystems

Computer Kriminalität

- Veränderung von Daten
- Kopieren fremder Daten
- sabotieren von Daten und Programmen durch Viren

Konkurrenzverbot

Ist ein Verbot nach Arbeitsauflösung bei einer Konkurrenz arbeiten zu gehen.

AN muss Einblick in Kundendaten und Geschäftsgeheimnisse haben.

Max. 3 Jahren

Muss nach Ort, Zeit und Gegenstand begrenzt sein.

Ein Arbeitnehmer ist verpflichtet **Fabrikationsgeheimnisse** (Tatsachen, die einen Fabrikationsvorgang betreffen) und **Geschäftsgeheimnisse** (Tatsachen, welche den kaufm. Verkehr einer Unternehmung betreffen z.B. Kundenliste, Buchhaltungszahlen) geheim zu halten.

Datenbeschaffung

- aus Geschäftsberichten, Bankanalysen, Tageszeitungen und Fachzeitschriften
- bei Adressbrokern (Firmen, welche nach gewünschten Kriterien aufbereitete Adressen verkaufen)
- durch Wettbewerbe
- durch Auskünfte bei den Betreibungsämter

Datenschutz vor Zerstörung, Fälschung und Verlust

3 Generationenkonzept

Nachdem eine Datei neu erstellt wurde, werden zwei Sicherungskopien erstellt. Diese beiden Kopien werden danach abwechslungsweise gebraucht, dadurch ist gewährleistet, dass immer eine funktionsfähige Kopie vorhanden ist.

Durch **Mehrfachspeicherung** unter verschiedenen Verzeichnissen können Daten/Programme ebenfalls geschützt werden.

Schreibschutz auf Disketten und Magnetbänder

Sicherungskopien werden in einem Tresor vor Diebstahl und Zerstörung geschützt (Feuer, Wasser)

C6 VERSICHERUNGEN

Fragen des Risk Management

welche Gefahren bestehen?

wie sind die Risiken zu bewerten?

wie stark ist das Unternehmen betroffen?

wie geht man im Unternehmen mit Risiken um?

wie ist die Finanzlage des Unternehmens?

Lösungen des Risk Management

1. Risiko erkennen
2. Risiko vermeiden
3. Risiko vermindern
4. Risiko überwälzen
5. Risiko tragen

Risikoausgleich

Gefahrengemeinschaft

Vielen einzelne Versicherungsnehmer zahlen Prämien, welche dann an die Geschädigten bezahlt wird. (Risikoausgleich)

Finanzierungsverfahren

Umlageverfahren

Die heutigen Einnahmen finanzieren die heutigen Ausgaben
(AHV, ALV)

Kapitaldeckungsverfahren

Jeder Versicherungsnehmer spar für sich selbst
(Pensionskasse, Lebensversicherung)

Bedarfsdeckungsverfahren

Die Prämien werden aufgrund des in Zukunft erwarteten
Bedarfs/Risiko berechnet.

Personenversicherung

Deckt die finanzielle Folgen, die durch die Erwerbsunfähigkeit von
Personen oder für deren Betreuung entstehen.

- Lebensversicherung
- AHV
- IV
- Krankenversicherung
- Unfallversicherung

Sachversicherung

Die Versicherung deckt die finanziellen Folgen bei Beschädigung
oder Verlust einer Sache. Oder kommt für Kosten auf, für die der
Versicherte aufkommen müsste.

- Diebstahlversicherung
- Gebäudeversicherung
- Feuerversicherung
- Transportversicherung

Vermögensversicherung

Die Versicherung deckt finanzielle Ansprüche von Dritten.

- Haftpflichtversicherung
- Rechtsschutzversicherung
- Betriebsunterbruchsversicherung

Rückversicherung

Versicherung für Versicherungen

Obligatorische Versicherungen

AHV, IV, ALV, Motorfahrzeughaftpflicht

Versicherungsantrag

Müssen folgende Punkte enthalten

- Versicherte Person, Sachen oder Objekte
- Versicherte Risiken
- Versicherungsleistung: Prämie, Anfang und Ende des Versicherungsschütze
- bei Lebensversicherung: Begünstigter

Versicherungen für:

eine Person = **Einzelvertrag**

Angestellte einer Firma = **Kollektivvertrag**

Drei-Säulen Prinzip

	1. SÄULE staatlich	2. SÄULE beruflich	3. SÄULE privat

ART	AHV, IV, EO, ALV	PK	Lebens- versicherung
TRÄGER	STAAT	SAAT /PRIVATE	PRIVATE
ZIEL	Existenz- minimum	1 + 2 60 %	Gewohnter Lebensstandart
PFLICHT	Obligatorisch	obligatorisch	freiwillig

Lebensversicherung

Kann jemand fürs Alter, für seine Hinterbliebenen oder für den Invaliditätsfall vorsorgen.

Reine Todesfallversicherung

Das Kapital kommt nur zur Auszahlung, wenn der Versicherte während der vereinbarten Dauer stirbt.

Gemischte Versicherung

Die Auszahlung erfolgt beim Tod der Versicherten oder nach Ablauf der Versicherungsdauer.

Erlebensfallversicherung

Das Kapital wird nur im Erlebensfall am Ende der Versicherungsdauer ausbezahlt.

Krankenkasse

Deckt die ambulante Behandlung, den Spitalaufenthalt.
obligatorisch

Selbstbehalt

Versicherter muss %Teil der Krankheitskosten selbst bezahlen.

Franchise

Betrag der an jeden Fall bezahlt werden muss.

Freizügigkeit

Bei "gezwungenem" Wechsel der Krankenkasse - Recht auf gleiche Bedingungen

Unfallversicherung

Ist für Arbeitnehmer obligatorisch
BU/NBU

Haftpflichtversicherung

Schutz vor Forderungen von Dritten

- Berufshaftpflichtversicherung
- Betriebshaftpflichtversicherung
- Gebäudehaftpflichtversicherung

Betriebsunterbrechung

- Feuer / Wasser
- Maschinenschaden
- Epidemien

Schadenarten

- Personalschaden
- Vermögensschäden
- Sachschäden

Wichtige Funktion welche Versicherungen übernehmen

- Versicherungsschutz
- Beratung im Risk Management
- Beratung des Versicherungsportefeuilles

EO

Schutz vor Erwerbsausfall während des Militärdienstes

IV

Schutz vor bleibender Erwerbsunfähigkeit

ALV

Schutz vor Erwerbsunfall

Vertrag endet wenn:

- Vertragsauer abgelaufen ist
- die versicherte Sache verkauft wird
- die Konzession der Versicherung erlischt

KAPITEL D: KOMMUNIKATION

D1 INFORMATION UND KOMMUNIKATION

Ohne Informationsaustausch kann ein Unternehmen nicht existieren.

Informationssystem

Gesamtheit des Informationsflusses in einem Unternehmen.

Informationsfluss

Weg der Information

Formaler Informationsweg

Offiziell vorgeschriebene Weg des Informations- austausches (Dienstweg) - ersichtlich aus Organigramm

Informeller Informationsweg

Meist spontan und ist nicht offizieller Weg.
z.B. Gespräch der Mitarbeiter in der Paus

Formen der Übermittlungsverfahren für Information

Formen der Information	Übermittlung der Information
Sprache (akustische Info)	Telefon, Sprechanlage
Schrift (optische Info)	Brief, Telegramm, Akten, Mailbox, Telex, Telefax, Computernetz
Bilder (optische Info)	Telefax, Video, Piktogramme, Computernetz, Television
Signale	Funk, Morsen, Personensuchsystem

Verfahren zur Übermittlung von Informationen

- Telefon, Sprechanlage (Sprache)
- Brief, Fax, Telegramm, Akten, Computernetz (Schrift)
- Fax, TV, Video, Piktogramme, Computernetz (Bilder)
- Funk, Morsen, Personensuchsysteme Piepser/Pager (Signale)

Nachdem eine Information „produziert“ wurde, muss bestimmt werden über:

- den Empfänger
- den Sender
- die Absicht
- den Termin
- Intervall (wie oft wird eine Information weitergegeben)

Arten der Kommunikation

Einwegkommunikation

Sender → Empfänger z.B. Telepage

Zweiwegkommunikation

Sender → Empfänger z.B. Telefon

Mögliche Kommunikationsbeziehungen

- Mensch - Mensch
- Mensch - Maschine
- Maschine - Maschine

Kommunikation eines Unternehmens nach aussen

- Telefon, Bildtelefon, Mobiltelefon
- Anrufbeantworter
- Pager, Faxgeräte

Unterschied von Analogen und digitalen Endgeräte

Analog: senden und empfangen Schwingungen

Digital: Übertragung von Sprache, Daten und Bildern über das bestehende Telefonnetz nennt man ISDN/AD

Richtig Telefonieren

Vorbereitung: Unterlagen bereitlegen, Namen des Gesprächspartners notieren, Ablauf und Ziel festlegen, Schreibpapier bereitlegen

Durchführung: ruhige Umgebung wählen, sich deutlich mit Firmennamen und Personennamen melden, unbekannte Namen buchstabieren, wichtige Informationen wiederholen, wenn Abklärungen erforderlich werden, dem Gesprächspartner den Rückruf anbieten

Telefonnotiz: Datum/Zeit des Gespräches, Gesprächsinhalt, für wen ist die Telefonnotiz bestimmt, Rückruf ja oder nein, wer hat den Anruf entgegengenommen

Die gebräuchlichsten ISDN-Zusatzdienste

- Anklopfen
- Diensterkennung (Erkennung ob Telefon oder Fax)
- Anrufumleitung
- Gebührenanzeige
- Identifikation des Rufenden
- Mehrfachnummern

Die gebräuchlichsten SWISSCOM - Zusatzdienste

Centrex

Wahl einer kurzen internen Nummer - sofortige Verbindung mit gewünschtem Mitarbeiter

- keine kostspieligen Installationen von Telefonvermittlungsanlagen
- profitieren der immer neuen Technologien

Combox

Wie Anrufbeantworter, leitet auch Faxe am Drucker weiter

- immer informiert, welche Anrufe/Faxe eingegangen sind
- schnelles Reagieren möglich

OneNumber

Über die OneNumber kann man ihren Besitzer überall hin anrufen oder ihm auf einem digitalen Anrufbeantworter Nachrichten hinterlassen.

Man kann auf jedem privaten oder öffentlichem Telefon zulasten seiner Monatsrechnung telefonieren.

Einfach oneNumber und PIN eingeben!

- unabhängig davon, wo man sich aufhält ist man erreichbar
- besonders geeignet für Aussendienstmitarbeiter

Business Numbers

0800 freecall

Gratis-Nummer. Firma übernimmt die Gebühren

0842/08444/0848 Firstline

Ganze Firma ist unter einer einzigen, leicht merkbaren Nummer erreichbar

0900/0901 Service

Firma kann Anrufer Produkte per DL verkaufen. Verrechnung übernimmt SWISSCOM. Rechnungsbetrag erhält Anrufer auf Telefonrechnung.

- Kunden können zeit- und ortsunabhängig einkaufen

157 Telebusiness und 156 Telekiosk

Firma kann DL, Auskünfte und Infos anbieten und Kosten dem Anrufer über dessen Telefonrechnung bezahlen lassen.

z.B.

- Banken geben Kontoauskünfte, Börsen und Devisenkurse
- Versicherungen nehmen Schadenmeldungen entgegen
- Informatikunternehmen helfen bei kniffligen Problemen

156 = Unterhaltungsangebote

157 = Geschäftsinformationen und Auskünfte

Teleoffice

Extratel AG in Basel

Passivleistungen

- Entgegennahme und Weiterleitung von Anrufen

Aktivleistungen

- Umfragen
- Mailings
- Entgegennahme von Bestellungen
- Auskünfte

Für Büros - sei es wegen Urlaub oder Krankheit - borübergehend verwaist sind und trotzdem Kundenkontakte aufrecht erhalten werden sollen

Telegramm

Können per Telefon, Fax oder am Postschalter aufgegeben werden. Sie werden grundsätzlich noch am Aufgebttag zugestellt.

Telex

Hat rechtliche Beweiskraft, die einem Fax fehlt. Dennoch ist dieser Kanal heute keine Bedeutung mehr.

Videotex

Benutzer kann via Telefonleitung mit anderen Rechner kommunizieren.

Internet

Grösstes weltweites Computernetz

Datenaustausch findet über das sogenannte TCP/IP statt.
(Transmission Control Protocol / Internet Protocol)

Man braucht:

- einen Computer
- ein Modem (Schnittstelle zwischen Computer/Teleleitung)
- entsprechende Software
- die Leitung zu einem Provider

Provider

Sind Firmen, die am Internet-Netzwerk mit besonders I
Leistungsfähigen Rechnern (Severn) hängen.
Stellen den Anwendern en Internet Zugang zur Verfügung

Welche Möglichkeiten bietet das Internet einem Unternehmen?

- Präsenz des Unternehmens durch Homepage
- Verkauf von Produkten und DL
- Beschaffung von Informationen
- Angebote von Softwarefirmen
- Bankgeschäfte abwickeln
- E-Mails versenden und empfangen

Weitere Kommunikationskanäle nach aussen:

- **Internet** weltweit und günstig

Die Kommunikation innerhalb eines Betriebes wird sichergestellt durch:

- Endgeräte
- mechanische Medien (Förderband, Aktenlift, Rohrpost)
- Sprechanlage
- Personalsuchsystem (Piepser/Pager)
Mit dem Piepser können Personen mittels akustischem oder optischem Signal gesucht werden.
- Computer-Netzwerke: in einem Computer-Netzwerk verbundene Computer ermöglichen den gegenseitigen Datenaustausch und Zugriff.

2 Arten von Netzwerktypen

- LAN (Local Area Network)

Lokal begrenztes Netzwerk. Normalerweise innerhalb eines Firmengebäudes

- WAN (Wide Area Network)

Über das normale Telefonnetz können Computer über grosse Distanzen miteinander verbunden werden.

Innerbetriebliches Netzwerk = LAN (Local Area Network)

Peer to Peer Netz

Alle Computer sind untereinander verbunden.

Eignung: für wenige Computer

Zentral organisiertes Netzwerk

Alle Computer sind an einen Server angeschlossen

Intranet

Einzelne Clients (Computer) die im LAN untereinander nach dem gleichen System wie im Internet Daten austauschen.

Offenes System - wird durch Sicherungseinrichtungen wie „Firewalls“ geschützt

D2 BERICHTERSTATTUNG

Beschlussprotokoll

Von einer Sitzung werden in knapper Form nur die Beschlüsse festgehalten - schnellen Überblick über die gefällten Beschlüsse

Kurzprotokoll

Das Zustandekommen von Beschlüssen wird knapp und klar zusammengefasst

Vollprotokoll

Eine Sitzung wird Wort für Wort festgehalten

z.B. Gerichtsverhandlung

Titelseite eines Protokolls

- Art der Sitzung
- Datum und Zeit
- Teilnehmer
- Abwesende
- Besprechungsleiter
- Protokollführer
- Traktanden (um das geht es)

Schreibregeln

- kurze, einfache zu verstehende Sätze
- nur den wesentlichen Inhalt festhalten
- wann immer möglich in der Tätigkeitsform und Gegenwart schreiben
- komplizierte Hauptwörter vermeiden

Verwendung des Protokolls

- Beweismittel
- Sitzungsunterlage
- Information für alle jene die an einer Sitzung nicht teilnehmen konnten
- Dokumentation

KAPITEL E: BUCHHALTUNG / FINANZEN

E1 RECHNUNGSWESEN

Zweck

- Informationen an Führungskräfte/Kapitalgeber, Staat,

- Mitarbeiter liefern
- Hilfestellung bei der Planung und Vorbereitung von Entscheidungen
- Daten für Statistik

Bereiche des Rechnungswesen

- Finanzbuchhaltung
- das betriebliche Rechnungswesen
(Betriebsabrechnung, Kalkulation, Planungsrechnen, Statistik)

FINANZBUCHHALTUNG

Erfasst die Geschäftsbeziehungen des Betriebes mit der Aussenwelt.

Aufgaben:

- Buchhaltung führen
- Zahlungsbereitschaft kontrollieren
- Geschäftsergebnis feststellen
- mit Kunden, Lieferanten und Finanzpartnern verkehren
- mit staatlichen Stellen wie Sozialversicherungen und Steuerverwaltungen verkehren
- Zahlen der Geschäftsergebnisse in Geschäftsberichten Veröffentlichen

Tätigkeitsbereich:

- Hauptbuchhaltung
- Debitorenbuchhaltung
- Kreditorenbuchhaltung
- Lohnbuchhaltung
- Lagerbuchhaltung
- Hauptkasse

Das betriebliche Rechnungswesen

- es liefert Informationen über die Kosten der Leistungserstellung in den einzelnen Betriebsabteilungen

- liefert Daten über den tatsächlichen Betriebserfolg
- liefert Unterlagen für die Kalkulation der Güter + Leistung

Tätigkeitsbereiche des betrieblichen Rechnungswesen

- Betriebsabrechnung
- Kalkulation
- Planungsrechnen
- Statistik

Aufgaben der Betriebsabrechnung

- Kostenartenrechnung
- Kostenstellenrechnung
- Kostenträgerrechnung

E2 BUCHHALTUNG

Kontenplan

Konten mit Konto-Nummern aufgelistet.

- so werden gleiche Geschäftsfälle einheitlich verbucht
- Betriebe der gleichen Branche können verglichen werden
- Gleichartige Taten verschiedener Jahre können verglichen werden

Geldkonten

Kasse, Post, Bank

Kreditkonten

Debitoren, Kreditoren

Warenkonten

Warenvorrat, Warenaufwand, Warenverkauf

Materialkonten

Rohmaterial, Rohmaterialeinkauf, Verkaufserlös Rohmat.

Buchführungspflicht / Aufbewahrungspflicht

Alle Firmen, welche im HR eingetragen sind müssen eine ER und Bilanz führen und während 10 Jahren aufbewahren.

Bilanzwahrheit und Bilanzklarheit

Vollständig und klare Aufstellung. Keine Unwahrheiten!

Ansonst: Bilanzfälschung

Allgemeine Bewertungsgrundsätze

Das Anlagevermögen darf höchstens zu Anschaffungs- oder Herstellkosten bewertet werden.

Ausnahme: Warenvorrat muss wenn der Marktpreis unter den Anschaffungswert fällt, entsprechend tiefer bewertet werden.

Wertpapiere dürfen höchstens zum Durchschnittskurs des Vormonates bilanziert werden.

Kontokorrentkonto

Laufende Rechnungen bei der Bank mit vereinbarter Kreditlimite

Warenbestandskonto

Ruhendes Konto, nur am Jahresende wird Bestand angeglichen.

Lagerzunahme

Warenbestand/Warenaufwand

Lagerabnahme

Warenaufwand/Warenbestand

Wareneinkauf = Einstandswert der verkauften Ware

Bestimmung zur Gewinnverteilung bei der AG

- Mind. 5 % des Jahresgewinnes sind den gesetzlichen Reserven gutzuschreiben so lange bis diese 20 % des AK betragen.

- wenn Grunddividenden 5 % übersteigt sind 10 % Tantiemen auszuschütten

Editionspflicht

Vorlagepflicht bei Streitigkeiten

Materielles Anlagevermögen

- Mobiliar

- Fahrzeuge

- Werkzeuge

Immaterielles Anlagevermögen

- Patente

- Lizenzen

E3 JAHRESABSCHLUSS

Inventar

Für jedes Aktiv und Passivkonto wird eine Bestandesaufnahme gemacht.

Bestandesaufnahme

Muss bei Konti gemacht werden, wo die Möglichkeit besteht, dass ihr effektiver Bestand vom Buchwert abweicht. (z.B. wegen Ladensdiebstahl, verdorbener Ware etc.)

Überprüfung des Kassabestandes, des Postsaldos und der Bankenauszüge

- vergleichen des Kassabestandes mit dem Kontostand am Kassakonto
- vergleichen der Saldomeldung der Post mit dem Kontostand am Postkonto
- vergleichen der Bankauszüge mit den Kontoständen auf den Konti
 - Bank
 - Wertschriften
 - Darlehen
 - Hypotheken

Überprüfen der offenen Debitoren- und Kreditorenrechnungen
Schätzung der möglicherweise nicht eingehenden Zahlungen
Bewertung des Anlagevermögens
Bilden von zeitlichen Abgrenzungen
Erfassen der Privatanteile
Berücksichtigung möglicher Risiken

Nachtragsbuchung

Nötig, damit alle Konten den tatsächlichen Gegebenheiten entsprechen. (Abschreibungen, Delkredere, TA/TP)

Stille Reserven

Entstehen durch Unterbewertung von Aktiven, und Überwertung der Passiven. Beides führt zu einem kleineren Unternehmensgewinn. Dieser ist massgebend für die Ausschüttung der Dividenden, Steuereinschätzung etc.
- werden „still“ genannt weil sie nur wenigen internen Mitarbeitern bekannt sind.

Der Jahresabschluss wird gemacht

Nachtragsbuchungen machen:

- Verbuchen der Bestandesänderungen
- Verbuchen möglicher Kassadifferenzen
- Delkrederebuchungen
- Abschreibungen
- Transitorische Buchungen
- Buchungen der Privatentnahmen und Privateinlagen
- Verbuchen der Rückstellungen

Unterschied zwischen Abschreibungen in der Finanzbuchhaltung und in der Betriebsbuchhaltung

Finanzbuchhaltung

Es wird so rasch wie möglich abgeschrieben, wodurch stille Reserven auf Anlagen entstehen.

Betriebsbuchhaltung

Abschreibungen müssen dem tatsächlichen Wertverzehr entsprechen.

ALLE BUCHUNGEN - SIEHE SEPERATE RW UNTERLAGEN

E4 KALKULATION

Kalkulation im Handelsbetrieb

Es wird zwischen der Ermittlung der Einstandspreise und der Ermittlung der Katalogpreise unterschieden.

Betriebskalkulation

Es werden die Kosten und Erträge in einem Betrieb erfasst.

- Gesamtkalkulation

Erfassung aller Kosten und Erträge einer Unternehmung während einer Periode

Vorkalkulation

wir ermitteln, mit welchen betrieblichen Kosten und Erträge wir im nächsten Jahr rechnen können.

Nachkalkulation

Wir ermitteln und kontrollieren die gesamten betrieblichen Kosten und Erträge des vergangen Jahres

- Einzelkalkulation

Anhand der Ergebnisse der Gesamtkalkulation berechnen wir den Preis für das einzelne Produkt oder die einzelne Leistung.

Verkaufskalkulation

Wir berechnen den Verkaufspreis.

Direkte und Indirekte Kosten

Direkte Kosten

Werden auch Einzelkosten genannt, weil sie den einzelnen Produkten/DL direkt zugeordnet werden können. (Einzellohn, Einzelmaterial, Einstandspreis)

Indirekte Kosten

Sämtliche Gemeinkosten werden indirekte Kosten genannt. Werden zuerst auf die Kostenstellen und erst dann auf die Kostenträger umgelegt.
(Löhne, Abschreibungen, Miete)

Fixe Kosten

Personalkosten, Mietaufwand

Absolut fixe Kosten

Bleiben immer gleich hoch

Sprungfixe Kosten

Sie steigen nach einer gewissen produzierten Menge sprunghaft an

Variable Kosten (Warenaufwand)

Verändern sich mit jeder zusätzlich produzierten Einheit

Degressive Kosten

Steigen weniger stark an als die produzierte Menge

Proportionale Kosten

Gleich starker Anstieg wie die produzierte Menge

Progressive Kosten

Stärkerer Anstieg als die produzierte Menge

BAB = Betriebsabrechnungsbogen

Besteht aus 3 Teilen, welche je eine separate Rechnung führen.

Kostenartenrechnung

DIE Aufwendungen aus der Finanzbuchhaltung werden in der Kostenartenrechnung um die entsprechenden Abgrenzungen

bereinigt. (z.B. stille Reserven)

Kostenträgerrechnung

Aufteilung der anfallenden Kosten auf die einzelne Produkte oder Produktgruppen (Kostenträger)

Kostenstellenrechnung

Ermittlung der Gemeinkosten pro Abteilung (Kostenstellen) Anfallen. Diese Angaben sind wichtig für die Kalkulation. (Gemeinkostensätze)

Kostenstellen = Verantwortungsbereiche

Ermöglicht eine Kostenkontrolle der einzelnen Stellen und die Berechnung der Gemeinkostensätze (Kalkulationssätze)

Vorkalkulation

Kalkulation der BAB vor der entsprechenden Rechnungsperiode

Nachkalkulation

Kalkulation der BAB nach der entsprechenden Rechnungsperiode

Nutzwelle (break-even)

Weder Gewinn noch Verlust

Gemeinkosten

Deckungsbeitrag/Bruttogewinn je St. = Nutzwelle

BERECHNUNG DES EINSTANDSPREISES

Bruttokreditkaufpreis (Katalogpreis)

- Wiederverkaufsrabatt

= Händlerankaufpreis

- Mengenrabatt (Umsatzbonus)

= Nettokreditkaufspreis (Rechnungsbetrag)
- Skonto

= Nettobarankaufspreis (Zahlung)
+ Bezugskosten

= Einstandspreis

VERKAUFSKALKULATION

Nettoerlös
+ Verpackung

= Nettobarverkaufspreis
+ Skonto

= Nettokreditverkaufspreis
+ Wiederverkaufsrabatt

= Bruttokreditverkaufspreis

E5 ZAHLUNGSVERKEHR

Bargeld: Inländische Münzen & Noten

Buch-/Girogeld: Guthaben bei Bank/Post

Sorten (Noten): Ausländische Noten & Münzen

Devisen: Buchgeld in ausländischer Währung
(Check & Überweisungen)

Sichern der Zahlungsbereitschaft (Liquidität)

Durch Debitoren und Kreditorenbuchhaltung

Barzahlung

Zahlung in Läden, Restaurants

Kartengeld

Auf Rechnung muss folgendes enthalten sein um VORSTEUER abziehen zu können

- Name und Adresse des Lieferanten
- MWST-Nr. des Lieferanten und Betrag
- Name und Adresse des Empfängers (unter 200.-- nicht nötig)
- Datum oder Zeitraum der Lieferung
- Entgelt für Lieferung

Postzahlung

Datenfernübertragung DFÜ

Übertragung erfolgt mit Modem

Vorteil: schneller, Möglichkeit Saldo direkt abfragen

Zahlungsauftrag ZAG

Anweisung an Post bestimmten Betrag vom Konto des Absenders auszuführen. Verwendung bei:

- Zahlungsanweisung
- Rosa (früher grün)
- blauer Giro-Beleg
- PostCash international
- PostGiro international

Blauer Einzahlungsschein mit Referenznummer

- Überweisung von Post zu Post
- Einzahlungen am Postschalter

Referenznummer = gibt Auskunft über:

- Kundennr., Rechnungsnr., und

Adresse des Schuldners

Rosa Einzahlungsschein

Bei Zahlungsempfänger, die Zahlungsverkehr über Post via Datenfernübertragung abwickeln.

Wenn Kunde zahlt: erhält Empfänger: Gutschriftsanzeige, Abbildung des Original - Einzahlungsscheins

Referenznummer plus (VESR+)

Für beliebige Teilzahlungen oder gewähren von Skonti

Weisse Postanweisung

Zahlung nur im Inland bis 10000 Franken möglich. Kurze Mitteilung auf Rückseite möglich, wird ins Haus gebracht.

Nachname-Einzahlungsschein

Empfänger muss dem Postboten Betrag aushändigen

Nachname-Anweisung

Rechnungssteller kann Betrag bei Poststelle abholen

Elektronischer Zahlungsauftrag EZAG, ehem. SAD

Mit Computerprogramm wird ein Sammelauftrag erstellt und der Post per DFÜ übermittelt. Am Fälligkeitstag führt die Post die Zahlung aus.

Belastungsauftragsdienst BAD, neu Debit Direct

Stammkunde stellt Absender eine Belastungsermächtigung aus.

Kunde kann gegen Lieferschein Ware beziehen.

Auszahlungsschein mit Referenznummer ASR

Versicherung übernimmt Schaden.

Yellownet business

Verwaltungsplattform der Post für KMU und Vereine

Bankzahlungsverkehr

- Zahlungsauftrag
- Stammliste
- Dauerauftrag
- Datenträgeraustausch
- Lastschriftenverfahren

- Telefonbanking
- e-Banking

Datenträgeraustausch

Elektronisch geführte Buchhaltung

funktioniert so:

- Zahlungen sammeln
- je Zahlungstermin: Datenträger erstellen mit Zahlungen
- an Bank senden / auch via Internet möglich

Vorteil: Ausfüllen von Belegen fällt weg, Fehlerquellen weitgehend ausgeschlagen

Lastschriftenverfahren

Für; Miete, Krankenkasse, Internet-Provider, Strom, Wasser

- Unterschreiben einer Belastungsbemächtigung
- zukünftige Rechnungen können direkt belastet werden

Vorteil: muss sich nicht kümmern, Zahlung wird automatisch ausgeführt

Telebanking

Rund um die Uhr 365 Tage über Konto verfügen

- Kontoinfo
- Zahlungsverkehr
- Börsentransaktionen
- Übersicht Wertschriftendepot

Technische Voraussetzungen für Telebanking

Via Internet, via Direktwahl

Geschützt durch:

Passwort

Vertragsnummer

Streichliste / SecurID - Karte

Stammliste

Für wiederkehrende Übertragungen wie :

- Lohnzahlungen
- gleiche Kreditoren

Vorteil:

Spart Zeit, da Zahlungsempfänger erfasst sind

Nur Beträge einsetzen

Einfach abzuändern

Dauerauftrag

Regelmässig, wiederholende Zahlung

Check

- Korrespondenzscheck
- Kartengarantierter Check
- Bankcheck

Ein Check ist eine bei Sicht fällige, an best. Vorschriften gebundene Anweisung, an die bezogene Bank, einer Drittperson oder dem Aussteller einer bestimmten Geldsumme zu zahlen.

Aktive Checkfähigkeit: Deckungspflicht des Kunden

Passive Checkfähigkeit: Checkfähigkeit = Zahlungspflicht

Bankcheck: muss „gekauft“ werden - wird sofort belastet

Eignung: Zahlung im Ausland

Korrespondenzcheck:

Gekreuzter Check = Verrechnungsscheck = am sichersten!

- erspart separate Korrespondenz da auf Check möglich

Zahlungsverkehr im Ausland

Dokumentarakkreditiv

Bank des Importeurs bestätigt verbindlich den Zahlungsauftrag auszuführen.

Eignung: wenn zwischen Käufer und Verkäufer noch keine Vertrauensbasis besteht

Dokumentarinkasso

Bank des Exporteurs wird mit Inkasso beauftragt

Eignung: besteht bereits ein gewisses Vertrauensverhältnis

Der Postzahlungsverkehr

- Postanweisung : Zahlung nur im Inland
- PostCash international: Zahlung ins Ausland
- PostGiro international: Zahlung ins Ausland, wenn der Betrag entweder bar ausbezahlt oder auf einem Postkonto gutgeschrieben wird
- Zahlungsanweisung : der Empfänger erhält das Geld bei sich zu Hause bar ausbezahlt
- roter Einzahlungsschein: der Zahlungsempfänger hat ein Bank-/Postkonto, wickelt den Zahlungsverkehr aber noch nicht über EDV ab.
- oranger Einzahlungsschein: der Zahlungsempfänger hat ein Bank-/Postkonto und wickelt die Zahlungen über EDV ab.
- Sammelauftragsdienst SAD: wenn ein Kunde der Post immer sehr viele Zahlungen zu Lasten seines Postkontos abzuwickeln hat, kann er der Post einen Datenträger mit allen nötigen Informationen über die Zahlungen zustellen.

Bankzahlung

Zahlungsauftrag CHF

- blauer ESR ist jetzt orange

Hat immer **Referenznummer** (enthält Infos über alle wichtigen Daten und kann elektronisch verarbeitet werden)

Persönliche Mitteilung sind NICHT möglich!

Am häufigsten!

Ist günstiger!

- grüner ES ist jetzt rot

Keine Referenznummer!

Kann man nicht elektronisch verarbeiten!

Persönliche Mitteilungen sind möglich!

KARTEN

PLASTIKKARTEN IM POSTZAHLUNGSVERKEHR

POSTCARD

- Einkaufen und Bezahlen von DL, Tanken, Telefonieren
- elektronisches Portemonnaie bis 300.--

POSTCARD - EUROCARD

- einkaufen in der ganzen Welt, bezahlen in Hotels
- Fahrzeugmiete, Bargeldbezug am Bankschalter

POSTCARD - RailPass

- alle DL einer normalen POSTCARD
 - Generalabonnement der SBB
 - anerkannter Ausweis für alle Postgeschäfte
- Vorderseite: POSTCARD Rückseite: GA SBB

POSTCARD - RailCard

- alle DL einer normalen POSTCARD
- Halbp reisabonnement für Zug, Bus, Schiff

PLASTIKKARTEN IM BANKZAHLUNGSVERKEHR

EC-KARTE

- Bargeldbezüge
- Zahlungskarte
- Wertkarte CASH

- als Garantiekarte zum „Eurocheque“
(Unterschrift, Name, Bank müssen übereinstimmen, ec - Karten Nr. muss auf Cheque vermerkt sein)

EUROCARD

- weltweit bargeldlos zahlen
 - in der CH bargeldlos telefonieren
 - weltweit an Automaten Geld beziehen
 - detaillierte Monatsabrechnung
 - Helpnummer bei Verlust
- Flex: Monatsabrechnung in 2 oder mehreren Monatsraten zahlen
LSV: ermächtigt Bank das Konto zu belasten

E6 STATISTIK

Statistik ist eine bestimmte Art von Information.

4 Stationen

1. Erhebung des Zahlenmaterials

- Zahlen aus dem Rechnungswesen
- Untersuchungen im Produktionsbereich
- Untersuchungen im Mitarbeiterbereich
- Erhebung im Rahmen von Marktforschungsprojekten
- Zahlen aus Fachzeitschriften

2. Gruppierung und Aufbereiten von Daten

- Festlegen sämtlicher Daten
- Was will man wissen
- Stichproben oder Vollerhebung
- Hochrechnen bei Stichproben auf die Grundgesamtheit

3. Grafische Darstellung

- Liniendiagramm
- Balkendiagramm (geeignet für Quervergleich)
- Kreisdiagramm (geeignet für Anteile an Summe - bei vielen Teilgrößen nicht geeignet)

4. Analyse und Interpretation

- genaue Interpretation
- wo liegen die Gründe (Mitarbeiter, Produktion, Prozesse)

Quellen für die Erhebung des Zahlenmaterials

Je grösser die Menge an vorliegenden Daten, desto schwieriger ist es, einen Überblick zu erhalten. Lösung:
Darstellung

Grundgesamtheit

Umfang sämtlicher Daten, die man erfassen möchte.

Das Körperdiagramm

Erfüllt die gleichen Anforderungen wie ein Balkendiagramm ist aber anschaulicher.

Symbole: Auto, Flasche etc. (Piktogramme)

Diese grafischen Darstellungen sind ungenau jedoch verständlicher für Aussenstehende.

E7 KAPITALANLAGEN

Geldwerte

Obligationen, Sparhefte, Festgeldanlagen etc.

Sachwerte

Aktien, Immobilien, Edelmetalle, Antiquitäten

Das Magische Dreieck

Sicherheit - Rendite - Liquidität

Verändert sich eine der Grössen, hat das Einfluss auf die beiden anderen.

Renditeberechnung

$$\frac{Z \pm \text{Kursveränderung (Gewinn oder Verlust)} \times 100}{\text{Eingesetztes Kapital}}$$

E8 MAHNWESEN

1. Mahnung (Kontoauszug/Zahlungserinnerung gilt auch)
Schuldner wird in Verzug gesetzt (Gläubiger kann 5 %
Verzugszinsen verlangen)

2. + 3. Mahnung muss man nicht, ist aber üblich

3. Mahnung aus Beweisgründen eingeschrieben!

Mit einem Betreibungsbegehren wird die Betreibung am Wohnort
des Schuldners eingeleitet.

EINLEITUNGSVERFAHREN

Gläubiger stellt das **Betreibungsbegehren**

Betreibungsamt stellt dem Schuldner den **Zahlungsbefehl**

Schuldner hat 10 Tage Zeit **für Rechtsvorschlag**

Gläubiger hat 10 Tage Zeit für **Rechtsöffnungsbegehren**.

Richter eröffnet **provisorische Rechtsöffnung**

Schuldner hat 20 Tage Zeit für **Aberkennungsklage**

-> **Ordentlicher Prozess** - Urteil des Richter

Zugunsten des Schuldners = Betreibung erledigt

Zugunsten des Gläubigers = **definitive Rechtsöffnung** -

Fortsetzungsbegehren

BETREIBUNG AUF PFÄNDUNG

- bei allen Personen, die nicht im HR eingetragen sind
- IMMER bei Steuerschulden/Sozialleistungen/Bussen

BETREIBUNG AUF KONKURS

- alle die im HR eingetragen sind
- Sämtliche Aktiven werden verwertet und soweit wie möglich alle Forderungen mit dem Erlös gedeckt. - Liquidation

BETREIBUNG AUF PFANDVERWERTUNG

- wenn Pfand vorhanden ist Faustpfand/Grundpfand
- Schneller als jene auf Konkurs, da Fortsetzungsbegehren entfällt.

WECHSELBETREIBUNG

Strengeres / kürzeres Verfahren

Unterschiede zum normalen Rechtsvorschlag:

- Rechtsvorschlag innere **5 Tagen schriftlich und begründet!**

KOLLOKATIONSPLAN

1 Klasse

Lohnforderungen für 6 Monate, familienrechtliche

Unterhaltsansprüche für 6 Monate

2 Klasse

Kindervermögen

3 Klasse

Alle übrigen Forderungen (Steuern, Warenlieferungen etc.)

Sonderfall: Spareinlagen und Lohnkonten bis 30000 Fr. liegen zwischen der 2. Und 3. Klasse.

Formulare bei einer Betreuung auf Pfändung

Einleitungsverfahren

BETREIBUNGSBEGEHREN

Pfändungsverfahren

BEGEHREN UM FORTSETZUNG DER BETREIBUNG

Verwertungsverfahren

VERWERTUNGSBEGEHREN

KAPITEL F: PERSONAL

F1 PERSONALWESEN

Lohnkomponenten

- Anforderungen (Ausbildung, Verantwortung/Kompetenzen)
- Leistung (Qualität, Quantität, Flexibilität)
- Sozialer Aspekt (Alter, Geschlecht, Zivilstand, Kinder)

Lohnarten

Zeitlohn

- Stundenlohn, Monatslohn, Jahreslohn

Leistungslohn

- Akkordlohn, Prämienlohn, Provisionslohn)

Geldakkord: pro Stück 2 Fr.

Zeitakkord: pro Stück 2 min. pro 100 min. 80 Franken

MITSPRACHE UND MITBESTIMMUNG

INFORMATION

Mitarbeiter werden einfach informiert.

MITSPRACHE

Mitarbeiter können Vorschläge bringen.

MITBESTIMMUNG

Die Mitarbeiter haben z.B. ein Stimmrecht

SELBSTBESTIMMUNG

Höchste Form!

F2 STELLENBESCHREIBUNG

- Benennung der Stelle
- kurze Skizzierung der übertragenen Aufgaben
- exakte Umschreibung des Verantwortungsbereiches
- Kompetenzen
- Befugnisse des Stellinhabers
- Aufgaben

Pflichtenheft

Es werden die einzelnen Tätigkeiten eines Arbeitnehmers detailliert beschrieben.

Setzt die generellen Rahmenbedingungen einer Stelle

Arbeitsplatzbeschreibung

Gibt Auskunft darüber, wie ein Arbeitsplatz eingerichtet ist.

- räumlich (baulich)
- einrichtungsmässig
- technisch

Ein gut eingerichteter Arbeitsplatz hilft:

- die Arbeit leichter, schneller und qualifizierter zu erledigen
- unnötige Mehrarbeit vermeiden
- Kommunikation verbessern
- Wohlbefinden am Arbeitsplatz steigern

Stellvertreter

Aktiv: ich vertrete Jemanden

Passiv: Jemand vertritt mich

F3 ARBEITS-/LEHRVERTRAG

Rechte AN:

Lohnzahlung, beschränkte Lohnfortzahlung bei Krankheit
Lohnzuschlag bei Überstunden oder entsprechende
Kompensationsmöglichkeiten

Je nach Alter 4- 5 Wochen Ferien

Pflichten AN

Persönliche Arbeitsleistung, befolgen der Anweisungen,
gewissenhafte Ausführung der Arbeit, Leistung von Überstunden,
Arbeiten außerhalb der Firma dürfen nur mit ausdrücklicher
Erlaubnis verrichtet werden.

Probezeit: 1 Monat

Höchstens auf 3 Monate abänderbar

Minimale Kündigungsfristen:

Während Probezeit: 7 Tage

Im 1. Dienstjahr 1 Monat

Im 2. Dienstjahr 2 Monate

Ab 10. Dienstjahr 3 Monate

Missbräuchliche Kündigung

- wegen Zugehörigkeit zu einer Partei
- wegen persönlichen Verhaltens in der Freizeit
- Krankheit, Unfall, Militär, Zivildienst, Schwangerschaft

Sperrfrist: 16 Wochen nach Niederkunft

Wenn doch gekündigt - nichtig!!

Entschädigung von bis zu 6 Monatslöhnen

Fristlose Auflösung

Wenn gewichtige Gründe vorliegen: Diebstahl, Veruntreuung
durch den Arbeitnehmer oder bei Zahlungsunfähigkeit des AG,
Arbeitsverweigerung

Rechte Lehrling:

Fachgerechte Ausbildung, Besuch der Berufsschule, Teilnahme

LAP, Lehrlingslohn, Lehrzeugnis, Ferien
Pflichten Lehrling

Bestes geben, Berufsschule, LAP

Genehmigung des Lehrvertrages:

Kantonales Amt für Berufsbildung

F4 SOZIALPARTNERSCHAFTEN

Gesamtarbeitsvertrag

Rahmenvertrag zwischen AG und AN Verbänden. Damit innerhalb einer Branche einheitliche Arbeitsbedingungen vorherrschen.

- Mindestlohn
- Entschädigung für Mehrarbeit
- Mindestferien
- Personalvorsorge
- Kündigungsfrist

Gilt für die Vertragsparteien und Mitglieder, die die Annerkennungserklärung unterzeichnet haben.

Allgemeinverbindlich Erklärung AVE

Durch Bundesrat innerhalb Kanton für allgemein verbindlich erklären ist möglich

Gültigkeitsprinzip

AG darf AN besser aber nicht schlechter stellen als im GAV steht

KAPITEL G: EINKAUF / VERKAUF

G1 SORTIMENTSGESTALTUNG

Ein Sortiment umfasst die Gesamtheit der Leistungen, welche in einer Unternehmung angeboten werden.

Schmal/tief = Fach- und Spezialgeschäft z.B. Papeterie, Kosmetikgeschäft, Möbelgeschäft

Schmal/flach = Spezialgeschäfte: Z.B. Bratwurststand, Heizölfirma

Breit/tief = Warenhäuser z.B. Manor, Globus, Jelmoli

Breit/flach = Discountläden, Quartierläden z.B. Denner, ABM, EPA

Gestaltung des Sortiments

- Kundenkreis
- Standort
- eigene Bedürfnisse
- Konkurrenzsituation
- Preisniveau
- Platzverhältnis
- Sach- und Dienstleistungen
- finanziell Situation
- Image
- Kontinuität
- Qualität etc.

Kontinuität

Sollen die Produkte jederzeit angeboten werden, oder soll das Angebot wechseln? Z.B MacDonaldis

Sach- und Dienstleistungen

Wie soll der Kunde vor, während und nach dem Kauf unterstützt werden?

Vorteile / Nachteile

Schmales und tiefes Sortiment

Vorteil:

- Hoher Spezialisierungsgrad

- qualifizierte Kundenberatung
- hohes Qualitätsniveau

Nachteil:

- viele Ladenhüter
- hohe Preise
- unflexibel gegenüber neuen Trends

Schmales und flaches Sortiment

Vorteil:

- Kein qualifiziertes Personal nötig
- geringer oder kein administrativer Aufwand
- kleine Verkaufsfläche oft ausreichend

Nachteil:

- geringe Auswahl
- begrenzende Absatzmöglichkeit
- keine Sonderwünsche möglich
- meist nur geringer Verdienst

Breites und tiefes Sortiment

Vorteil:

- ein breites Publikum
- alles unter einem Dach
- Preisvorteil gegenüber Fachhandel

Nachteil:

- hoher Kapitalbedarf
- hohe Lagerkosten
- grosser Platzbedarf
- häufig Ladenhüter

Breites und flaches Sortiment

Vorteil:

- Selbstbedienung
- wenig qualifiziertes Personal nötig
- keine Ladenhüter
- niedrig Preise

Nachteil:

- geringe Auswahl innerhalb einer Artikelgruppe
- eher grosse Verkaufsflächen notwendig
- nur gängige Artikel werden geführt
- Massenabsatz notwendig

Was beeinflusst die Sortimentsentscheidung?

- welche Kunden?
- Lage?
- Preisniveau?
- Höhe der Handelsmarge?
- Qualitätsniveau?
- Image?
- Platz?
- Konkurrenzlage?
- Personal?
- finanzielle Situation?
-

Franchising

Man darf den Namen eines berühmten Konzerns führen, gegen eine Umsatzprovision.

G2 BESTELLUNG UND LAGERUNG

Das Lager wird eingerichtet

- die Ware wird bestellt
- die Ware wird geliefert
- die Ware wird gelagert
- die Ware wird bezogen

Beschaffungskosten (Bestellung/Lieferung/Annahme Kontrolle)

Administrative Kosten

Bezugskosten (Fracht, Zoll, Transportversicherung)

Rabatt

Lagerkosten (Aufbewahrung)

Raumkosten (Miete, Heizung)

Personalkosten (Löhne für das Lagerpersonal)

Kapitalkosten (Zinsen)

Abschreibungen

Bezug aus dem Lager

Weiterverarbeitung (Produktion)

Verkauf

Höchstbestand = maximal möglicher Bestand

Sicherheitsbestand = Mindestbestand - NIE WENIGER!

Meldebestand = darunter - neue Bestellungen gemacht

Optimale Bestellmenge = Beschaffungskosten und Lagerkosten werden niedrig gehalten, ohne Versorgung der Produktion oder des Verkaufs zu gefährden.

Optimale Lagergrösse = Nachfrage der Kundschaft soll rasch möglichst erfüllt werden. Lagerkosten pro Produkt möglichst niedrig halten.

Sinn des Lagers:

- Produktion nicht stocken zu lassen und die Kundenwünsche möglichst rasch zu erfüllen

Lager = Produktionsstätte

Reifelager: Bananen, Käse, Wein, Whisky

Pflichtlager = Sicherung der Landesversorgung (Benzin, Zucker, Impfstoffe)

Berechnung der Lagerbestände

Sicherheitsbestand = Anzahl Tage x Verbrauch pro Tag

Meldebestand = Sicherheitsbestand + Verbrauch zwischen
Bestellung und Anlieferung

Höchstbestand = Sicherheitsbestand + optimale Bestellmenge

Kleiner Lagerbestand

Vorteile: Geringer Raum- und Personaufwand

Nachteil: Verzögerungen bei der Auslieferung, beim Bezug von kleinen Mengen erhält man als Einkäufer wenig Lieferantenrabatt.

Grosser Lagerbestand

Vorteil: Produkte/Waren können jederzeit ausgeliefert werden,
optimale Lieferantenrabatte

Nachteil: hoher Personal- und Raumaufwand, viele gebundene
finanzielle Mittel, zunehmende Gefahr von Ladenhüter

Pflichtlager

Um die Landensversorgung im Krisenfall sicher zu stellen, werden
verschiedene Unternehmungen gesetzlich gezwungen, besonders
wichtige Güter (Benzin, Getreide, Speiseöl etc.) in einem
Pflichtlager aufzubewahren.

Just-in-Time Prinzip

Lieferanten verpflichten sich, die Waren regelmässig zu liefern.
Dadurch ist Produzent nicht gezwungen ein teures Lager zu
unterhalten.

Sukzessivliefervertrag

Es werden grosse Bestellmengen mit dem Lieferanten
abgemacht. Lieferung in bestimmten Zeitabständen.

Lagerkennzahlen

Durchschnittlicher Lagerbestand

Anfangsbestand - Endbestand / 2 = Ziel ist tief

Umschlaghäufigkeit

Jahresumsatz zu EST / Durchschnittlicher Lagerbestand = Ziel ist hoch

Durchschnittliche Lagerdauer

360 / Umschlaghäufigkeit = Ziel tief

G3 MARKETING

Gesamte Tätigkeiten einer Unternehmung auf den Absatzmarkt ausrichten.

Aktiv: intensiver Marketingeinsatz\$

Teuer! Werbewirkung lässt nach.

Passiv: warten auf Bestellung und Kundenanfragen

Kontakt mit Markt geht verloren.

MARKETINGPHILOSOPPHIE

Produktorientiert

Das Produkt wird zum Kunden gebracht, der Kunde soll das Produkt kaufen.

Bedürfnisorientiert

Bedürfnisse des Marktes stehen im Vordergrund. Unternehmung produziert nur Waren, welche der Markt wünscht.

Am besten sind Kombinationen der beiden Philosophien.

Marketingkonzept

- Zielgruppe
- Preislage
- Sortimentsgestaltung
- Zusätzlicher Service
- Welche Werbemittel
- Budget

Marketing-Mix

Kombination aller absatzpolitischen Instrumente.

4 P; (Marketinginstrumente)

Product, Price, Place, Promotion

Marketing-Infrastruktur

Wie muss die betriebliche Struktur aussehen, um das Marketingkonzept zu verwirklichen?

Marketing-Infrastruktur umfasst alle Einrichtungen, Anlagen und Massnahmen, die sicherstellen, dass der Marketing-Mix zielgerecht unterstützt wird.

ZIELGRUPPE

Soziodemographische Merkmale

- Geschlecht
- Alter
- Kaufkraft
- Beruf
- soziale Stellung

Psychologische Merkmale

- Bedürfnisse
- Motive
- Interesse
- Einstellung

Soziologische Merkmale

- Soziales/Kulturelles Umfeld
- Leitbilder

Markt	Tonträger
Teilmarkt	Radio / Kassettenrecorder
Untermarkt	Kofferradio, Tuner Walkman, Standgeräte

Werbung

Werbung bedeutet Marktbearbeitung mit dem Ziel, den Absatz zu erhöhen. Werbeziele werden von Marketingzielen abgeleitet.

Marketingziel	Einführung eines neuen Produktes
Werbeziel	Schaffung eines Bekanntheitsgrades

Vers. Werbeziele

- Einführungswerbung
- Erhaltungswerbung
- Expansionswerbung

Markterkundung

Unsystematisches Sammeln von Informationen

- Zeitungsberichte
- Kundengespräche
- Beobachten der Konkurrenz

Marktforschung

Marktanalyse

- einmalige Erhebung
- z.B. Erfolgchancen eines neuen Produktes

Marktbeobachtung

- laufende Erhebung
- z.B. Verschiebung der Bedürfnisstruktur

Marktkennziffern

Marktpotenzial

Maximal möglicher Absatz aller Anbieter

Marktvolumen

Menge oder Wert der von allen Anbietern auf dem Markt tatsächlich abgesetzten Waren.

Marktanteil

Prozentualer Anteil **eines** Anbieters am Marktvolumen.

Sättigungsgrad

Verhältnis Marktvolumen / Marktpotential

Wenn Marktpotential = Marktvolumen

Wäre der Markt vollständig gesättigt

Beeinflussung des Marktgeschehen

Externe Beeinflusser

- Einzelpersonen oder Organisationen, die keine Produktverwender sind, deren Meinung aber den Kaufentscheid der Konsumenten beeinflusst.
- Fachjournalisten
- Verbraucherschutzverbände
- tech. Prüfstellen

Interne Beeinflusser

- Familienmitglieder und Freunde, die den Käufer beeinflussen.
- andere Produktverwender

Produktverwender

Personen, die den Kaufentscheid treffen

!!! Produktverwender und Käufer müssen nicht identisch sein !!!

Funktion der Werbung:

A	Attention	Aufmerksamkeit zu erzielen
I	Interest	Interesse zu erwecken
D	Desire	Wünsche zu wecken
A	Aktion	Kaufhandlung auszulösen

Informativ oder suggestiv.

Suggestiv = spricht mehr die Gefühle der Käufer an

Public Relation (Öffentlichkeitsarbeit)

Öffentlichkeit über Ziele und Aufgaben informieren, um sich z.B. von ähnlichen Unternehmen abzugrenzen und positiv zu erscheinen.

- Selbstdarstellung
- über Arbeit und Leistung informieren
- politische Einflussnahme
- Vertrauen gewinnen
- Spenden bekommen

Wer soll durch PR angesprochen werden?

- allgemeine Öffentlichkeit
- Gruppe möglicher Kunden, Klienten, Politiker
- Multiplikatoren (Lehrer, Politiker, Journalisten)

G4 PREISGESTALTUNG

Kaufmotive Käufersicht

- Wunsch nach mehr Einnahmen
- Wunsch nach menschlicher Zuneigung
- Wunsch nach Anerkennung

Kaufmotive Verkäufersicht

- Kunde soll Ware erkaufen, welche Bedürfnisse am besten abdeckt
- Kunde soll mit Ware zufrieden sein

- Kunde soll die Art des Vertrages eingehen, welche die Bedürfnisse am besten erfüllt

Demonstrationsgrundsatz = Angefasst ist halb gekauft

Argumente

Grundsatz: Beginne nie mit dem stärksten Argument, hebe das zweitstärkste Argument für den Schluss auf

- Argument der Werbung (weckt Bedürfnisse)
- kaufm. Argumente (Preis, Rabatte, Service)
- techn. Argumente (Leistung, Zweckmässigkeit)

Marktpreis / Gleichgewichtspreis

Wenn von einem Produkt das ganze Angebot verkauft werden kann und damit die Nachfrage der Kunden gedeckt ist, befindet sich der Markt im Gleichgewicht.

Auswirkungen von Angebots- und Nachfrageveränderungen

ANGEBOT	NACHFRAGE	PREIS
Steigend	Gleichbleibend	Tiefer
Gleichbleibend	Steigend	Höher
Kleiner	Gleichbleibend	Höher
Gleichbleibend	Sinkend	Tiefer

Preiselastizität

% Veränderung Angebotsmenge / % Veränderung Preis
Wenn Ergebnis grösser als 1 = Angebot ist elastisch

Elastisches Angebot / elastische Nachfrage

Starke Veränderung der Menge

Wenn sich nur schwach verändert = unelastisch

G5 ANGEBOT UND AUFTRÄGE

Das schriftliche Angebot

1. Dank für Anfrage und Interesse
2. Angebot im einzelnen, z.B.
 - Menge
 - Gegenstand
 - Leistung
 - Preis
 - Qualität
 - Rabatt
3. Werbender Teil
 - Hervorhebende Vorzüge
 - Zusicherung einer tadellosen Ausführung
4. Beilagen
 - Prospekte
 - Preisliste

Entscheidungsanalyse

1. Problem klar definieren
2. Zielsetzung festlegen
3. Zielsetzung nach MUSS und WUNSCH aufteilen
4. WUNSCH-Zielsetzung gewichten
5. Alternativen entwickeln
6. Alternativen auf Zielsetzungen hin überprüfen und werten
7. Wertzahl x Gewichtung = gewichtet Wertzahl
Summe der gewichteten Wertzahlen = Gesamterfüllung
8. Beste Alternative auswählen
9. Allfällige nachteilige Auswirkungen festhalten
10. Endgültige Entscheidung treffen

Wie lange ist der Anbieter gebunden?

Angebot (Offerte)

Unverbindlich (ohne Gewähr)

Verbindlich

Befristet (Frist angegeben)

Unbefristet (keine Frist)

- unter Anwesenden (mündlich oder telefonisch)
- unter Abwesenden (schriftlich)

Bestellung

Eine Bestellung gilt rechtlich als Annahme wenn:

- rechtzeitig sie rechtzeitig auf ein verbindliches Angebot hin erfolgt
- keine Abweichungen bestehen

Bestellung als Antrag

- kein Angebot ist vorausgegangen
- sie erfolgt auf ein verbindliches Angebot
- sie trifft auf ein befristetes Angebot hin verspätet ein
- sie vom Angebot abweicht

Die Auftragsbestätigung als Vertragsabschluss

Sind notwendig wenn:

- der Kunde darum bittet
- die Bestellung von Bedingungen abhängig gemacht wird
- die Bestellung auf ein unverbindliches Angebot hin erfolgt

Sind empfehlenswert wenn:

- die Bestellung viele Einzelheiten enthält
- eine grössere Bestellung mündlich erteilt wurde

Mahnkauf

(kein best. Termin)

Fixkauf

(bestimmtes Datum)

Mängelrüge

Ware weist Mängel auf

Kontrolle

Meldung

Aufbewahrung

Lösung

- Ersatzlieferung
- Minderung
- Wanderlung

Inhalt Mängelbrief

- Bezug auf Lieferung
- Anlass/Grund der Beschwerde
- Vorschlag zur Bereinigung
- Bitte um Stellungnahme

Behandlung der Reklamation durch den Verkäufer

- Überprüfen der Beschwerde
- Ursachen suchen
- Brief an den Kunden
 - Kurze Entschuldigung
 - Begründung des Fehlers
 - Weitere Massnahmen / Lösungen
- Durchführung der zugesicherten Massnahmen

G6 KUNDEN-/ LIEFERANTENBEZIEHUNGEN

Motive (Gründe warum Menschen etwas kaufen)

- Prestige und Karriere
etwas besitzen was andere nicht haben, besser sein als andere
- Erleichterung/Vereinfachung im Privat-/Berufsleben
Praktische Sachen um Zeit zu sparen
- Sicherheit/Garantie
Schnell und unkompliziert
- Neuheit
Immer das Neuste, aktuellste um IN zu sein

Erfolgreiches Verkaufsgespräch

- gute Gesprächsatmosphäre
- Wünsche des Kunden herausfinden
- mit geschickten Argumenten überzeugen
- Abschluss eines Vertrages

Beschaffung von Kunden Adressen

- Branchenbücher
- Telefonbücher
- Inserate
- Wettbewerbe
- Messen

Telefonverkauf

Vorteil: Einfach und günstig, schnelle Kontaktaufnahme

Nachteil: unpersönlich, nicht geeignet für komplizierte Sachverhalte, Verbindung klappt nicht immer beim 1.Mal

Passiver Telefonverkauf

Verkäufer wartet auf Anruf von Käufer und nimmt Bestellung entgegen.

Aktiver Telefonverkauf

Verkäufer ergreift Initiative, sucht mögliche Interessenten

Schwierigkeiten beim Telefonverkauf

viele Personen reagieren unwillig und wünschen vielleicht sogar keine weiteren Anrufen

Gründe:

- Telefonverkauf ist ungewöhnlich
- Person fühlt sich gestört
- Person befürchtet überrumpelt zu werden

Telefonmarketing

Eignung:

- für Nachfassaktionen nach einem Mailing
- zur Begrüssung von neuen Kunden
- zur Auffrischung alter Kundenbeziehungen
- Saisonangebot
- Restpostenangebote
- Inkasso

KAPITEL H: BETRIEB / WERKSTATT

H1 PRODUKTIONSFAKTOREN

- BODEN
- ARBEIT
- KAPITAL
- (INFORMATION)

Humanisierung

motivieren der Mitarbeiter, Spass an der Arbeit, Sinn in Arbeit sehen

- **job rotation**: systematischer Arbeitsplatzwechsel
- **job enrichment**: Aufgabenbereicherung (mehr Selbst./Kompetenzen)

- **job enlargement:** Arbeitsplatzenerweiterung (mehr gleiche Aufgaben)
- **autonome Arbeitsgruppen:** völlig selbständige Gruppenarbeiten
- **Qualitätszirkel:** Problemlösungsgruppe-Mitarbeiter schulgutes Klima
- **Telearbeit:** Arbeiten von zu Hause

elementare Faktoren

menschliche Arbeitskraft, Betriebsmittel, Werkstoffe (Rohstoffe, Fabrikate)

dispositive Faktoren

Planung, Organisation, Leitung und Kontrolle des Unternehmens

Produktivität (Produktivität = Output/Input)

Vergleich: eingesetzte Menge (Input) und produzierte Menge Output

Wirtschaftlichkeit (Wirtschaftlichkeit = Output/Input)

Vergleich: Aufwand Input mit Ertrag Output

Produktivität = Mengenverhältnis

Wirtschaftlichkeit = Geldverhältnis

Das ökonomische Prinzip

(sinnvoller Umgang mit beschränkten Ressourcen)

- das Minimum-Prinzip mit möglichst wenig Input best. Output erreichen

- das Maximum-Prinzip mit best. Input möglichst hohen Output erreichen

- das Optimum-Prinzip Input und Output aufeinander abstimmen, um ein optimales Ergebnis zu erreichen.

H2 PRODUKTIONSVERFAHREN

Handwerkliche Fertigung

Ein Produkt wird an einem Arbeitsplatz von einer Person hergestellt. (meist Einzelfertigung)

Einzelfertigung = je Produktionsablauf wird nur ein Stück hergestellt.

INDUSTRIELLE FERTIGUNG

Werkstattfertigung

Maschinelle Fertigung. (meist Serienfertigung)

Serienfertigung = je Produktionsablauf werden z.B. 100 Stück hergestellt

Fliessbandfertigung

Wird am Fliessband produziert. (meist Massenfertigung)

Massenfertigung = Ununterbrochener Produktionsablauf –

Risiko = Fehleinschätzung des Marktes

(je höher die Stückzahl, desto geringer die Kosten je Stück)

Fliessbandfertigung mit Zwischenlagern

Unterschiedliche Herstellungszeiten innerhalb der

Produktionsstrasse. Produkte gelangen vor der Weiterverarbeitung in ein Zwischenlager.

Automatische Fertigung

Maschinen und Roboter führen sämtliche Arbeiten aus.

Rationalisierung = Verbesserung der Produktionsverfahren mit dem Ziel zu sparen.

Produktivität = $\text{Output} / \text{Input}$ (Ertrag/Aufwand)