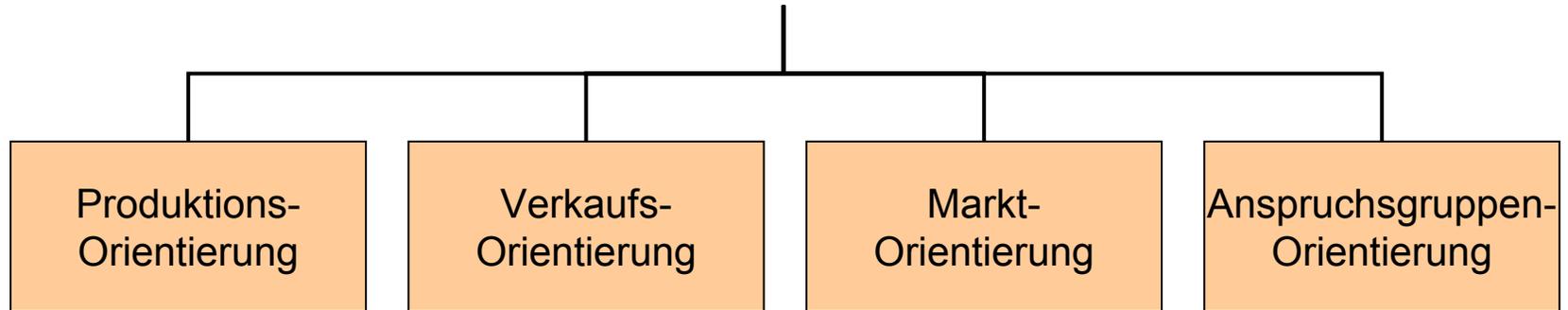


Kundenorientierung



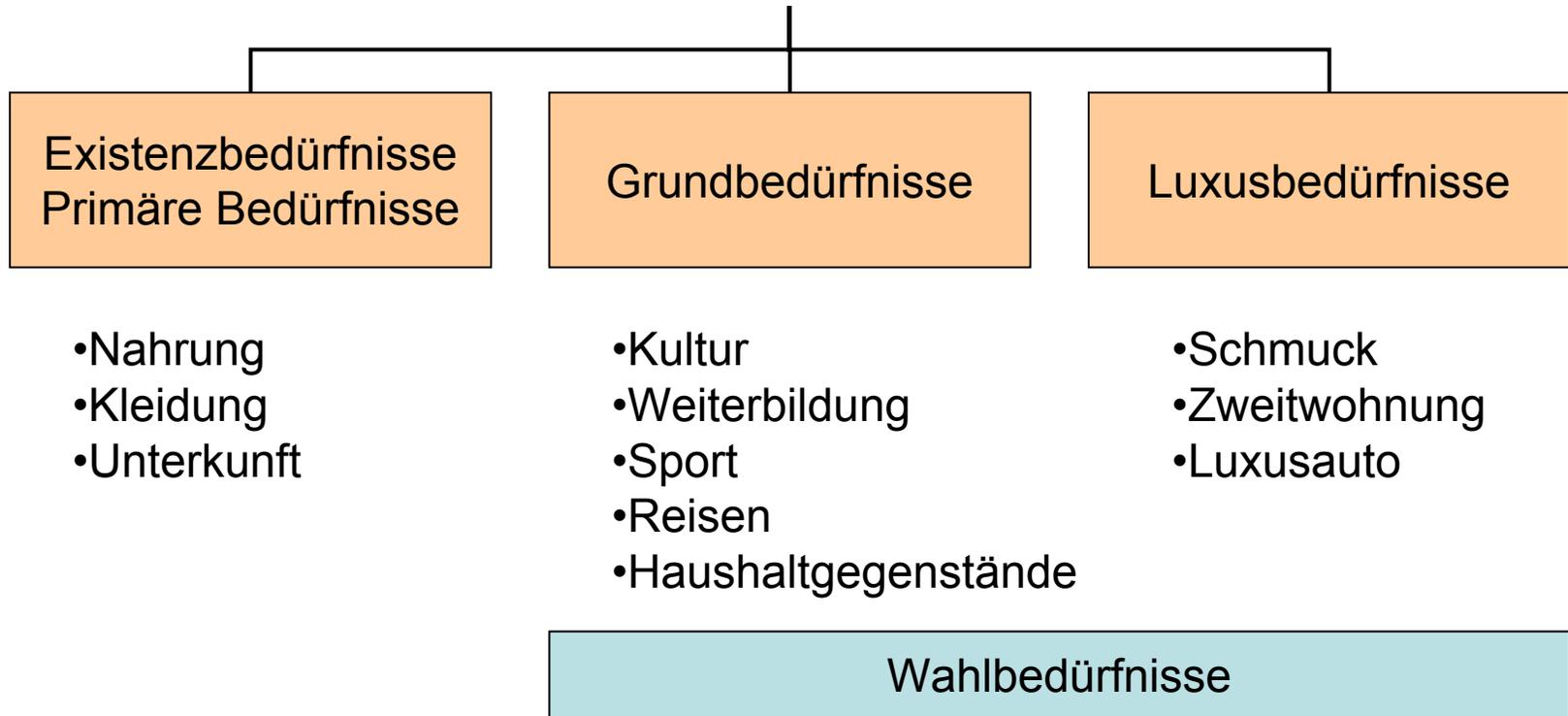
- Verkäufermarkt
- Alles was produziert wurde konnte auch ohne Probleme verkauft werden

- Primat des Absatzes
- Die Orientierung verschob sich von der Produktion zum Absatz

- Primat des Marktes
- Verstärkte Ausrichtung auf die Bedürfnisse des Marktes

- Anspruchsgruppen Orientierung
- Die Ansprüche der Arbeitnehmer, Kapitalgeber, Lieferanten und des Staates müssen berücksichtigt werden
- Aktuelle ökologische oder gesellschaftliche Wertmassstäbe miteinbeziehen

Bedürfnisse

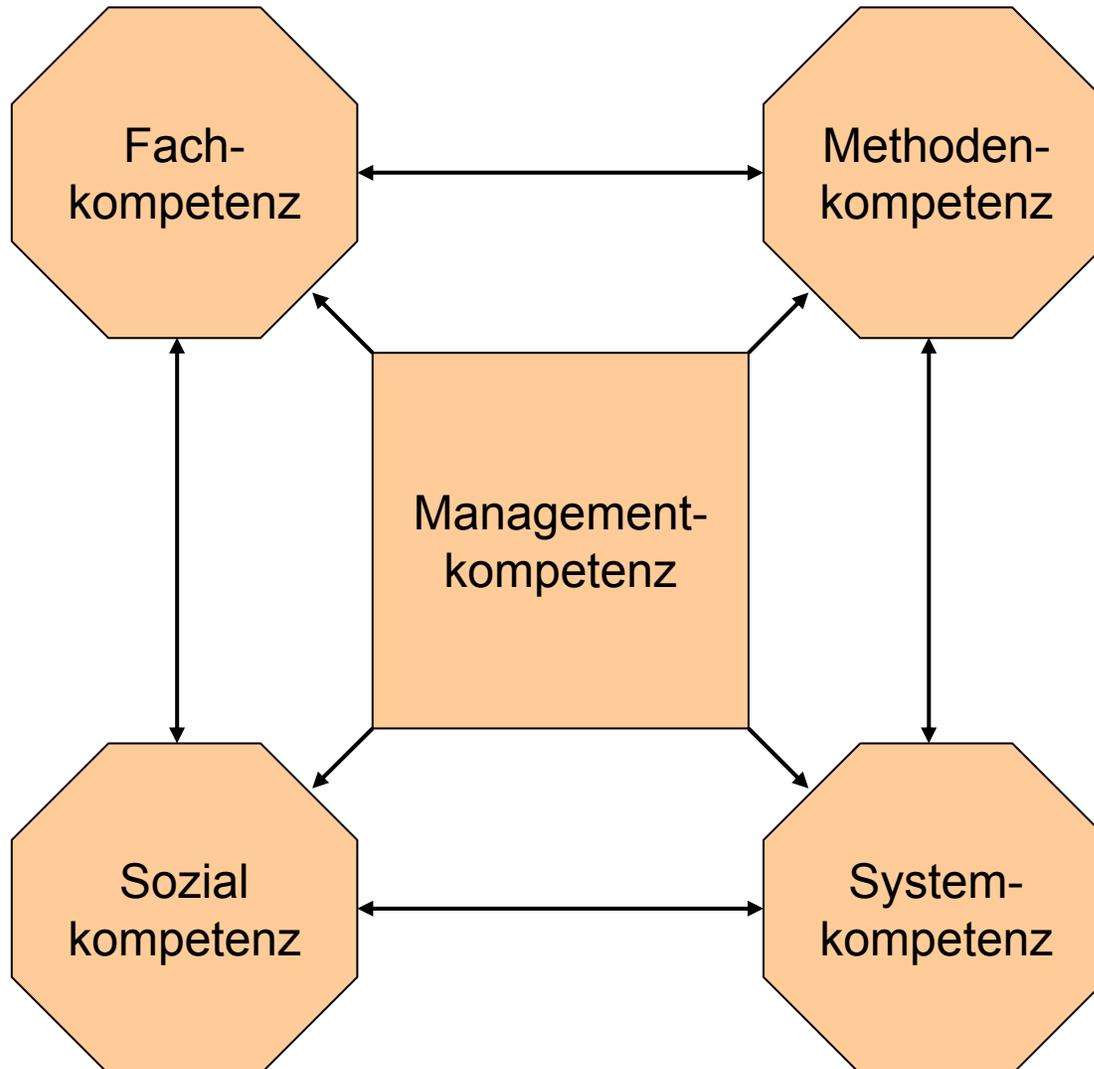


Als Bedürfnis eines Menschen bezeichnet man das Empfinden eines Mangels, gleichgültig, ob dieser Mangel objektiv vorhanden ist, oder nur subjektiv empfunden wird. Man spricht auch von unerfüllten Wünschen.

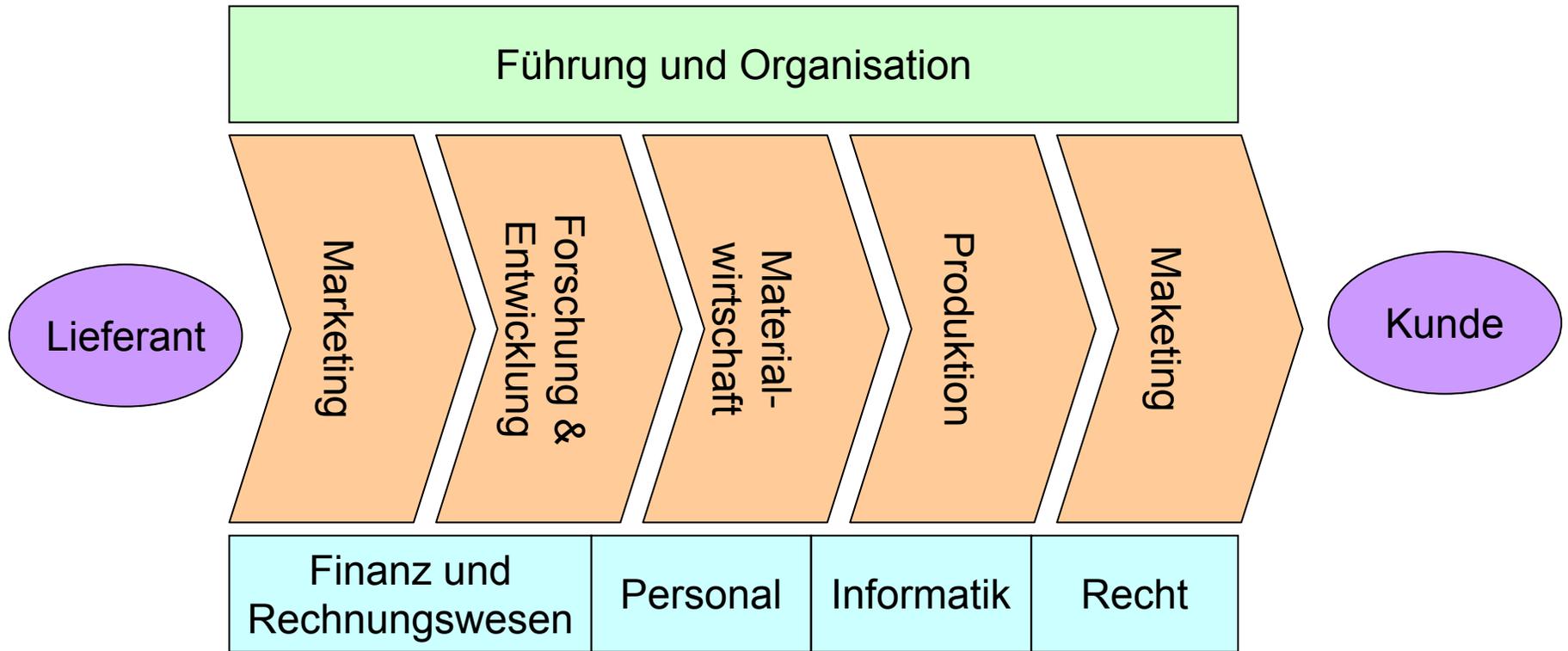
Bedürfnisse

- **Komplementärbedürfnisse**
 - Die Befriedigung von Bedürfnissen ruft neue Bedürfnisse hervor
 - Wohnung → Möbel, Teppiche, Bilder
- **Individualbedürfnisse**
 - Sind abhängig von individuellen Entscheidungen
 - Kauf eines Autos
- **Kollektivbedürfnisse**
 - Interesse und Entscheidung einer ganzen Gemeinschaft
 - Schulen, Strassennetze, ÖV

Managementkompetenz



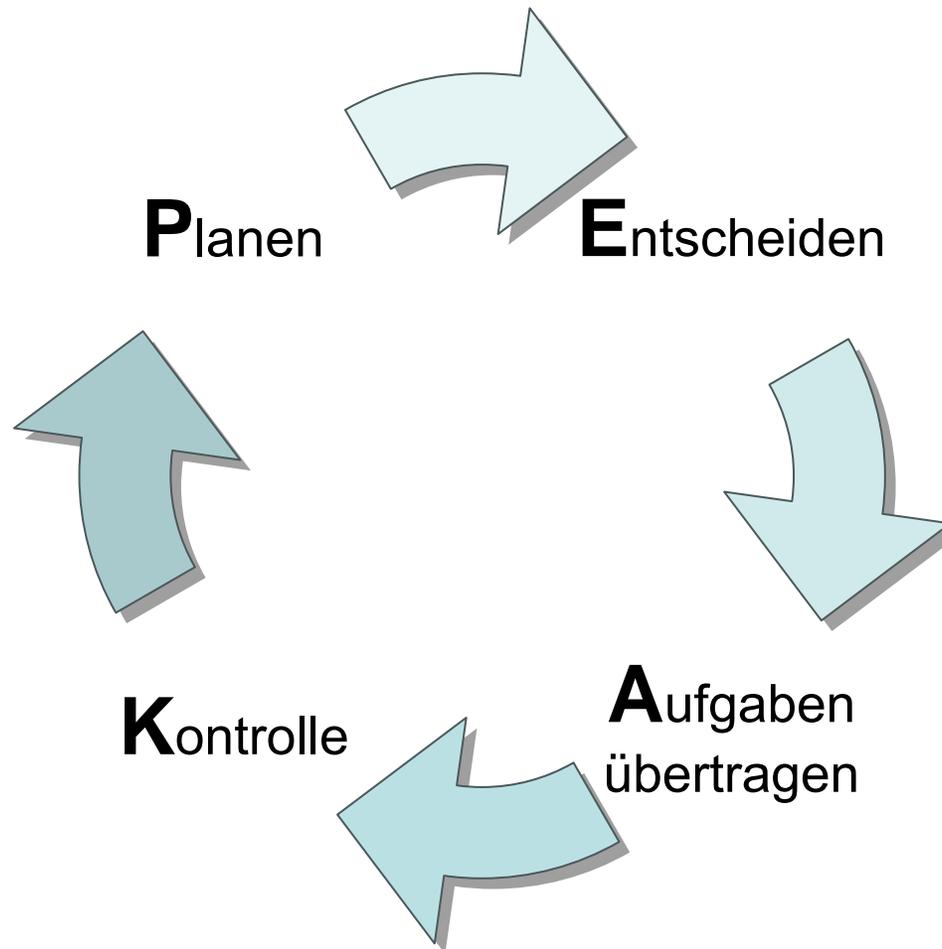
Wertschöpfungskette



Managementfunktion
Kernfunktion
Support und Unterstützungsfunktion

Wertschöpfung wird als Differenz zwischen dem Wert der von der Unternehmung an den Markt abgegebenen Leistungen und den von ihr übernommenen Vorleistungen verstanden

Managementfunktion



Güter

Knappe Güter

freie Güter

Input-
Output-
Güter

Materielle-
Immaterielle-
Güter

Investitions-
Produktions-
Konsumgüter

Unverbundene-
Substitutions-
Komplementärgüter

- Rohstoffe
- Maschinen
- Gebäude

- Produkte

- Waren

- Dienstleistung
- Schulung
- Rechte
- Lizenzen

- Werkzeuge

- Genussmittel

- Butter Margarine
- Zündhölzer
- Feuerzeug

- Druckerpatronen

Problemlösungs- & Entscheidungsmethodik

Einfache Probleme

- Wenige Einflussgrößen
- Geringe Verknüpfungen
- Kommen in allen Bereichen vor
- zB. Behandlung von Kundenwünschen

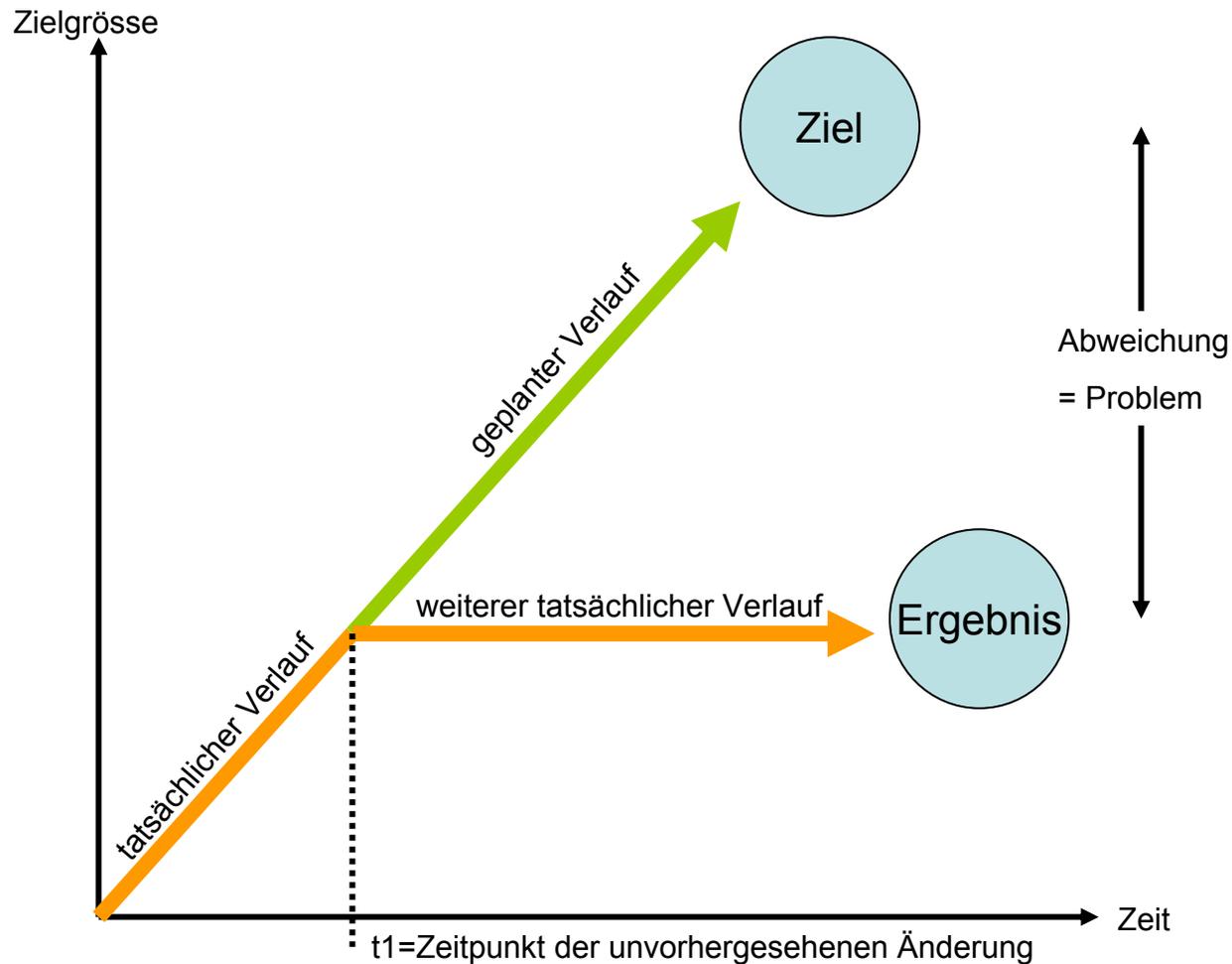
Komplizierte Probleme

- Vielzahl verschiedener Einflussgrößen
- Stark miteinander verknüpft
- zB. Jahresbudget erstellen

Komplexe Probleme

- Die Beziehungen zwischen den Einflussgrößen ändern sich fortlaufend
- zB. Unerwartete Öffnung von Märkten

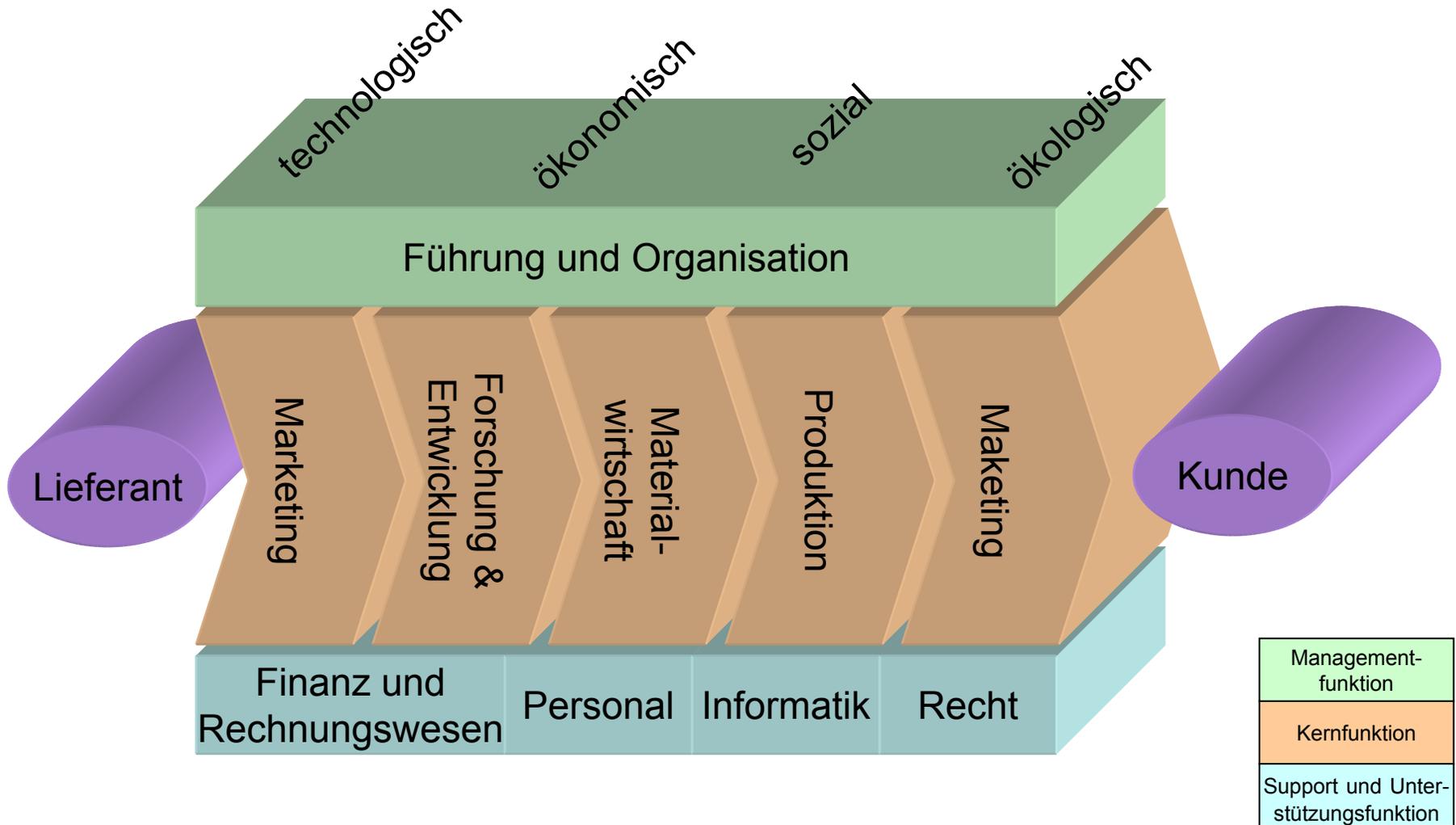
Entstehung eines Problems



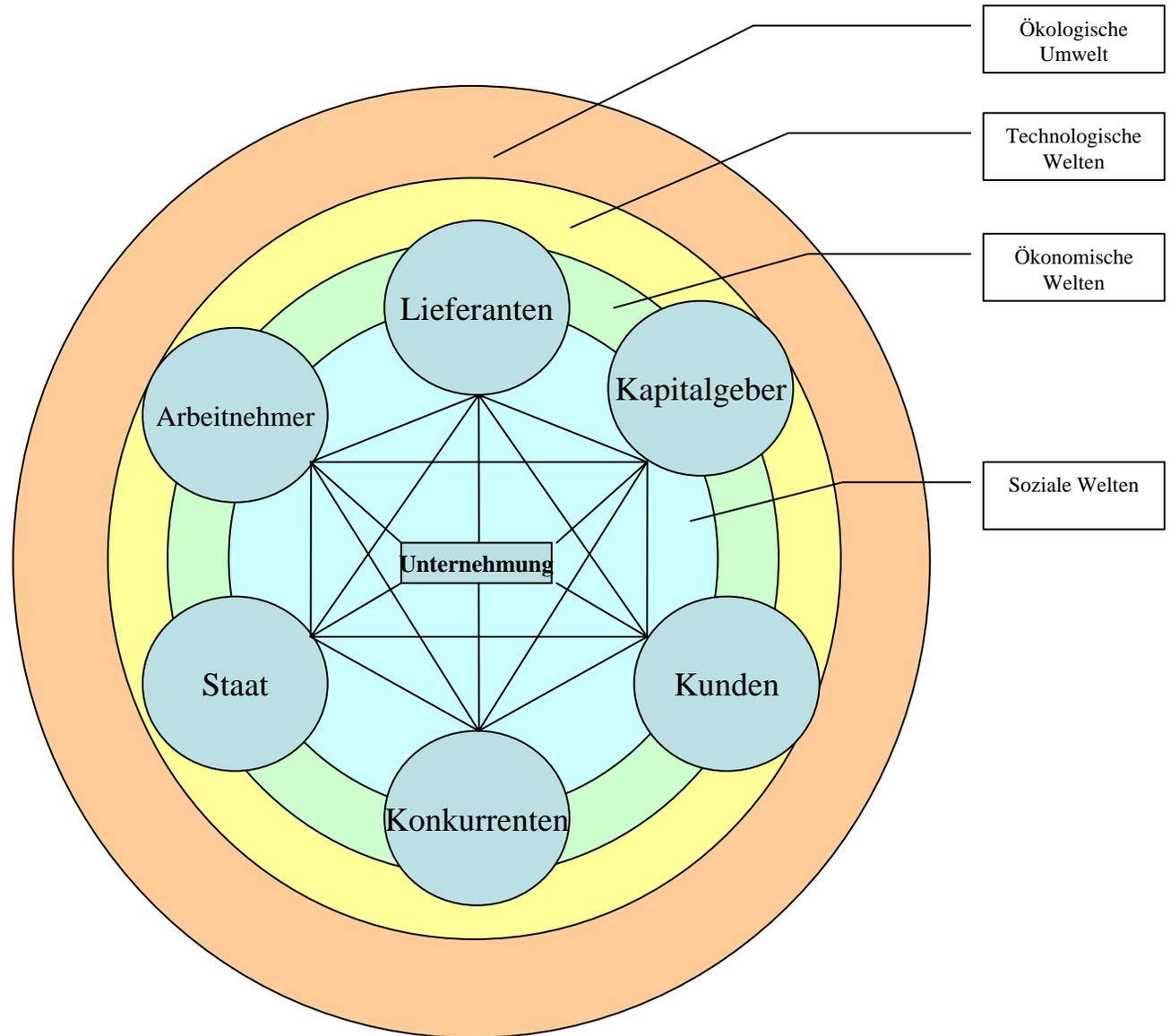
Problemlösungsprozess



Innenbereich der Unternehmung



Unternehmen und Umwelt



Ziele der Unternehmung

