


INHALT

VORWORT	5
1 RAHMENBEDINGUNGEN UND VORRAUSSETZUNGEN	13
für die Organisation	
1.1 Standortanalyse	15
1.2 Kundensegment-Analyse/Zielgruppen-Analyse	21
1.3 Auswertung der monatlichen Rezeptabrechnung der Rechenzentren	22
1.4 Stärken-Schwächen-Analyse	25
1.5 Konkurrenz-Analyse	26
1.6 Persönliche Umstände	27
1.7 Entwicklung eines tragfähigen Geschäftsmodells mit unternehmerischen Grundsätzen auf der Basis der Ethik eines Heilberufes	29
1.8 Qualitäts-Management-System (QMS)	32
1.9 Fehler-Management	34
2 PERSONALORGANISATION	37
2.1 Personalauswahl	39
2.2 Aufgabenfestlegung für jedes einzelne Team-Mitglied	42
2.3 Kompetenz des einzelnen Mitarbeiters	44
2.4 Wer ist für Auszubildende zuständig?	45
2.5 Hierarchie-Ebenen	46

2.6	Kompetenzen und Budgetverantwortung	47
2.7	Personaleinsatzpläne	47
2.8	Urlaubspläne	48
2.9	Vertretungsplan bei Urlaub und Krankheit	51
2.10	Notdienstregelungen	51
2.11	Arbeits- und Tarifrecht	52
2.12	Honorierungsmodelle	53
2.13	Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen	53
2.14	Inhouse-Schulungen	54
2.15	Seminarbesuche außer Haus	54
2.16	Berufsbegleitende Qualifizierungsmaßnahmen	56
2.17	Teambesprechungen	56
3	BETRIEBSORGANISATION	59
3.1	Organisation der technischen Ausstattung	59
3.2	Organisation des Betriebsablaufes	63
3.3	Organisation der zeitlich wiederkehrenden Routinen	67
3.4	Organisation der Rezeptur	70
3.5	Organisation des Labors	72
3.6	Apothekenrevision	77
4	LAGERORGANISATION	81
4.1	Generalalphabet	82
4.2	Sichtwahl	87
4.3	Freiwahl	89
4.4	Sonderlagerorte	91

5	ORGANISATION DER WARENBSCHAFFUNG	95
5.1	Beschaffung über den Großhandel	95
5.2	Direktbezug	99
6	ORGANISATION DES MARKETING	103
6.1	Organisation des werblichen Auftrittes nach innen	103
6.2	Organisation des Werbeauftrittes nach außen	108
7	ORGANISATION DER LOGISTIK und Dokumentation	113
7.1	Logistische Organisation	113
7.2	Organisation der Informationsbeschaffung	116
7.3	Organisation der gesetzlichen Dokumentation	118
8	BETRIEBSWIRTSCHAFTLICHE ORGANISATION	121
8.1	Organisation von Geld und Bank	122
8.2	Organisation der Rezeptabrechnung	125
8.3	Organisation der Vorbereitung für das Steuerbüro	126
	LITERATUR	129
	SACHREGISTER	131

Hinweis: Das Symbol  verweist auf Arbeitshilfen, die Sie unter www.CheckAp.de abrufen können. Für das log-in benötigen Sie Ihre E-Mail-Adresse und das Buch.