

1	Betriebsorganisation	7
1.1	Organisationsbegriff	7
1.2	Aufbauorganisation	7
1.3	Ablauforganisation	8
1.4	Kunden und Betrieb	8
1.5	Management und Führung	10
1.6	Führung als Funktion	11
1.7	Methoden der Führung	14
1.8	Teamarbeit	16
2	Kommunikation	20
2.1	Betrieb und Kommunikation	20
2.2	Kommunikationsmodelle	20
2.2.1	Vier Seiten einer Nachricht	21
2.2.2	Transaktionsanalyse	22
2.3	Wahrnehmung und Interpretation	24
2.4	Kommunikationstechniken	25
2.5	Kommunikationswege	28
2.5.1	Mündliche Kommunikationswege	28
2.5.2	Schriftliche Kommunikationswege	30
2.5.3	Mediale Kommunikationswege	33
2.6	Präsentation und Moderation	34
2.6.1	Präsentation	34
2.6.2	Moderation	35
2.7	Konflikte	36
2.7.1	Begriff	37
2.7.2	Arten und Formen von Konflikten	37
2.7.3	Konfliktbereiche im betrieblichen Alltag	38
2.7.4	Umgang mit Konflikten	38
2.7.5	Auswirkung nicht bearbeiteter Konflikte	39
2.7.6	Konfliktlösung	39
3	Betriebliche Personalwirtschaft	41
3.1	Bedeutung	41
3.2	Personalplanung	41
3.3	Personalbeschaffung	41
3.4	Personalbeurteilung	43
3.5	Personalentwicklung	46
3.6	Personalführung	48
3.7	Personalverwaltung	51
3.8	Personalfreisetzung	51
4	Projektmanagement	53
4.1	Begriffe	53
4.2	Projektarten	53
4.3	Organisatorische Grundlagen	53
4.4	Aufgabe des Projektmanagements	54
4.5	Projektvorbereitung	55
4.6	Projektplanung	56
4.7	Strukturierung von Projekten	57
4.8	Menschen im Projekt	59

4.9	Projektüberwachung und Controlling	60
4.10	Projektabchluss und Rückblick	61
5	Qualitätsmanagement	62
5.1	Begriffe	62
5.2	Grundlagen	63
5.3	Betriebswirtschaftliche Gründe für QMS	64
5.4	Qualitätsmanagementsysteme	64
5.4.1	Total Quality Management	64
5.4.2	EFQM-Excellence-Modell	65
5.4.3	Kontinuierliche Verbesserung	65
5.5	Ziele des Qualitätsmanagement	67
5.6	Grundsätze des Qualitätsmanagement	67
5.7	Dokumentation	69
5.8	Audit	69
5.9	Zertifizierung	69
6	Lohn- und Gehaltsabrechnung	72
6.1	Aufgaben	75
7	Kosten- und Leistungsrechnung	76
7.1	Grundlagen	76
7.2	Kostenrechnungssysteme	78
7.3	Vollkostenrechnung	79
7.3.1	Kosten der Werkstatt	81
7.3.1.1	Einzelkosten der Werkstatt	81
7.3.1.2	Gemeinkosten der Werkstatt	84
7.3.1.3	Selbstkosten der Werkstatt	84
7.3.1.4	Gewinn- und Wagniszuschlag	84
7.3.1.5	Kennwerte der Werkstatt	84
7.3.1.6	Aufgaben	87
7.3.2	Kosten des Lagers	90
7.3.2.1	Einzelkosten des Lagers	90
7.3.2.2	Gemeinkosten des Lagers	90
7.3.2.3	Selbstkosten des Lagers	90
7.3.2.4	Gewinn- und Wagniszuschlag	90
7.3.2.5	Kennwerte des Lagers	91
7.3.2.6	Aufgaben	95
7.3.3	Handelswarenkalkulation	97
7.3.3.1	Grundlagen	97
7.3.3.2	Kalkulationsarten im Handel	98
7.3.3.3	Kalkulationsformen im Handel	98
7.3.3.4	Agenturwarenverkauf	102
7.3.3.5	Verkauf von Tauschteilen, Altteilsteuer	102
7.3.3.6	Rechnungserstellung	103
7.3.3.7	Aufgaben	105
7.4	Kostenstellenrechnung	108
7.4.1	Betriebsabrechnungsbogen (BAB)	109
7.4.2	Betriebsabrechnungsbogen und Verwaltungskostenumlage	111
7.4.3	Aufgaben	113
7.5	Kostenträgerrechnung	114
8	Teilkostenrechnung	116
8.1	Fixe und variable Kosten	116
8.2	Einstufige Deckungsbeitragsrechnung	118

8.3	Deckungsbeitrag als Hilfsmittel zur Preisgestaltung	120
8.4	Deckungsbeitrag als Hilfsmittel zur Entscheidungsfindung	120
8.5	Mehrstufige Deckungsbeitragsrechnung	122
8.6	Aufgaben	123
9	Abschreibung	125
9.1	Bilanzielle Abschreibung	125
9.1.1	Lineare Abschreibung	125
9.1.2	Degressive Abschreibung	126
9.2	Kalkulatorische Abschreibung	126
9.2.1	Lineare Abschreibung	127
9.2.2	Leistungsbezogene Abschreibung	127
9.2.3	Kombinierte Abschreibung	128
9.3	Aufgaben	129
10	Kraftfahrzeugkostenberechnung	131
10.1	Aufgaben	135
11	Maschinenkostenberechnung	136
11.1	Aufgaben	140
12	Marketing	142
12.1	Grundlagen	142
12.2	Markforschung	142
12.3	Marketing-Mix	143
12.3.1	Produktpolitik	143
12.3.2	Preispolitik	144
12.3.3	Distributionspolitik	145
12.3.4	Kommunikationspolitik	146
13	Auftragsabwicklung	149
13.1	Grundlagen	149
13.1.1	Aufbau eines Autohauses	149
13.1.2	Einsatz von EDV-Systemen bei der AA	151
13.2	Auftragsabwicklung und Kundenservice	151
13.2.1	Terminvereinbarung	152
13.2.2	Terminvorbereitung	152
13.2.3	Fahrzeugannahme	154
13.2.4	Reparatur und Leistungserstellung	156
13.2.5	Qualitätskontrolle und Vorbereitung der Fahrzeugrückgabe	157
13.2.6	Fahrzeugrückgabe und Abrechnung	157
13.2.7	Nachbereitung	157
13.3	Werkstattauftrag und Angebot	163
13.3.1	Arten von Werkstattaufträgen	164
13.3.2	Auftragserweiterung	164
13.4	Auftragsabwicklung im Versicherungsfall	164
13.5	Arbeitszeitmodelle und Zeitplanung	169
13.5.1	Arbeitszeitmodelle	169
13.5.2	Werkstattplanung an Beispielen	173
14	Recht	177
14.1	Rechtliche Grundlagen, Zustandekommen von Verträgen	177
14.2	AGB und Produkthaftung	178
14.3	Vertragsfreiheit und Vertragsarten	181
14.4	Vertragsstörungen	182

14.5	Sachmängelhaftung, Garantie und Kulanz	184
14.6	Verjährungsfristen	184
14.7	Sicherungsrecht	185
14.8	Mahn- und Klageverfahren	186
14.9	Rechtsformen von Unternehmen	188
15	Finanzierung	193
15.1	Grundlagen	193
15.2	Finanzierungsarten	193
15.3	Kreditarten und Kreditsicherheiten	193
15.4	Leasing	194
15.5	Factoring	194
15.6	Staatliche Finanzierungshilfen	195
15.7	Kapitalbedarfsermittlung, Finanzierungsplan	196
15.8	Finanzierungsregeln	197
15.9	Zahlungsverkehr	197
16	Steuern	199
16.1	Grundlagen	199
16.2	Umsatzsteuer	199
16.2.1	Altteilesteuer	200
16.2.2	Differenzbesteuerung	200
16.3	Einkommenssteuer	201
16.3.1	Lohnsteuer	202
16.3.2	Solidaritätszuschlag	203
16.3.3	Kirchenlohnsteuer	203
16.4	Körperschaftssteuer	203
16.5	Gewerbesteuer	203
16.6	Erbschafts- und Schenkungssteuer	204
17	Aufgaben zur Prüfungsvorbereitung	205
17.1	Führung und Personal	205
17.2	Betriebsführung und Management	207
17.3	Auftragsabwicklung	223
18	Fragen zur Prüfungsvorbereitung	227
18.1	Betriebsführung	227
18.2	Auftragsabwicklung	239
19	Methodische Lösungswege	248
19.1	Lohn- und Gehaltabrechnung	248
19.2	Kosten der Werkstatt	249
19.3	Kosten des Lagers	255
19.4	Handelswarenkalkulation	260
19.5	Kostenstellenrechnung	268
19.6	Teilkostenrechnung	270
19.7	Abschreibung	275
19.8	Kraftfahrzeugkostenberechnung	278
19.9	Maschinenkostenberechnung	281
19.10	Aufgaben zur Prüfungsvorbereitung	284
20	Begriffe und ihre Abkürzungen	303
21	Sachwortverzeichnis	305