

Inhaltsverzeichnis

1	Betriebsorganisation		
1.1	Begriff der Organisation	5	
1.2	Aufbauorganisation	5	
1.3	Ablauforganisation	6	
1.4	Kunden und Betrieb	6	
1.5	Management und Führung	8	
1.6	Führung als Funktion	9	
1.7	Methoden der Führung	12	
1.8	Teamarbeit	14	
2	Kommunikation		
2.1	Betrieb und Kommunikation	18	
2.2	Kommunikationsmodelle	18	
2.2.1	Vier Seiten einer Nachricht	19	
2.2.2	Transaktionsanalyse	20	
2.3	Wahrnehmung und Interpretation	22	
2.4	Kommunikationstechniken	23	
2.5	Kommunikationswege	26	
2.5.1	Mündliche Kommunikationswege	26	
2.5.2	Schriftliche Kommunikationswege	28	
2.5.3	Mediale Kommunikationswege	31	
2.6	Präsentation und Moderation	32	
2.6.1	Präsentation	32	
2.6.2	Moderation	33	
2.7	Konflikte	34	
2.7.1	Begriff	35	
2.7.2	Arten und Formen von Konflikten	35	
2.7.3	Konfliktbereiche im betrieblichen Alltag	36	
2.7.4	Umgang mit Konflikten	36	
2.7.5	Auswirkung nicht bearbeiteter Konflikte	37	
2.7.6	Konfliktlösung	37	
3	Betriebliche Personalwirtschaft		
3.1	Bedeutung	39	
3.2	Personalplanung	39	
3.3	Personalbeschaffung	39	
3.4	Personalbeurteilung	41	
3.5	Personalentwicklung	44	
3.6	Personalführung	46	
3.7	Personalverwaltung	49	
3.8	Personalfreisetzung	49	
3.9	Qualifikationen im Kfz-Betrieb	51	
3.9.1	Meisterpflicht	51	
3.9.2	Sachkundenachweis	51	
4	Projektmanagement		
4.1	Begriffe	52	
4.2	Projektarten	52	
4.3	Organisatorische Grundlagen	52	
4.4	Aufgaben des Projektmanagements	53	
4.5	Projektvorbereitung	54	
4.6	Projektplanung	55	
4.7	Strukturierung von Projekten	56	
4.8	Menschen im Projekt	58	
4.9	Projektüberwachung und Controlling	59	
4.10	Projektabschluss und Rückblick	60	
5	Qualitätsmanagement		
5.1	Begriffe	61	
5.2	Grundlagen	62	
5.3	Betriebswirtschaftliche Gründe für QMS	63	
5.4	Qualitätsmanagementsysteme	63	
5.4.1	Total Quality Management (TQM)	63	
5.4.2	EFQM-Excellence-Modell	64	
5.4.3	Kontinuierliche Verbesserung (KV)	64	
5.5	Ziele des Qualitätsmanagements	66	
5.6	Grundsätze des Qualitätsmanagements	66	
5.7	Dokumentation	68	
5.8	Audit	68	
5.9	Zertifizierung	68	
5.10	Datenschutz und Datensicherheit	71	
6	Arbeitssicherheit und Arbeitsschutz		
6.1	Grundsätzliches	73	
6.2	Gesetze und Verordnungen	73	
6.3	Aushangpflichtige Gesetze	74	
6.4	Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung (DGUV)	75	
6.5	Rechte und Pflichten der Beschäftigten	75	
6.6	Arbeitsmedizinische Vorsorge	76	
6.7	Umweltschutz	78	
6.7.1	Umweltrecht	78	
7	Finanzbuchhaltung		
7.1	Aufgaben und gesetzliche Regelungen	80	
7.2	Bewertungsprinzipien	81	
7.3	Inventur, Inventar und Bilanz	82	
7.4	Aufbau einer Bilanz	84	
7.5	Auflösen der Bilanz in Bestandskonten	85	
7.6	Wertveränderungen der Bilanz	86	
7.7	Buchen der Geschäftsvorfälle	86	
7.7.1	Buchen auf Bestandskonten	86	
7.7.2	Buchen auf Erfolgskonten	88	
7.8	Von der Eröffnungs- zur Schlussbilanz	90	
7.9	Aufstellung des Jahresabschlusses	93	
7.10	Auswertung des Jahresabschlusses	93	
8	Lohn- und Gehaltsabrechnung		97
9	Kosten- und Leistungsrechnung		
9.1	Grundlagen	101	
9.2	Kostenrechnungssysteme	103	
9.3	Vollkostenrechnung	104	
9.3.1	Kosten der Werkstatt	106	
9.3.1.1	Einzelkosten der Werkstatt	106	
9.3.1.2	Gemeinkosten der Werkstatt	109	
9.3.1.3	Selbstkosten	109	
9.3.1.4	Gewinn- und Wagniszuschlag	109	
9.3.1.5	Kennwerte der Werkstatt	109	
9.3.1.6	Aufgaben	112	
9.3.2	Kosten des Lagers	115	
9.3.2.1	Einzelkosten des Lagers	115	
9.3.2.2	Gemeinkosten des Lagers	115	
9.3.2.3	Selbstkosten des Lagers	115	
9.3.2.4	Gewinn- und Wagniszuschlag	115	
9.3.2.5	Kennwerte des Lagers	116	
9.3.2.6	Aufgaben	120	
9.3.3	Handelswarenkalkulation	122	
9.3.3.1	Grundlagen	122	
9.3.3.2	Kalkulationsarten im Handel	123	
9.3.3.3	Kalkulationsformen im Handel	123	
9.3.3.4	Agenturwarenverkauf	127	
9.3.3.5	Verkauf von Tauschteilen, Altteilesteuer	127	
9.3.3.6	Rechnungserstellung	128	
9.3.3.7	Aufgaben	130	
9.4	Kostenstellenrechnung	133	
9.4.1	Betriebsabrechnungsbogen (BAB)	134	

9.4.2	Betriebsabrechnungsbogen und Verwaltungskostenumlage.....	136	16	Recht	
9.4.3	Aufgaben.....	138	16.1	Rechtliche Grundlagen, Zustandekommen von Verträgen.....	202
9.5	Kostenträgerrechnung.....	139	16.2	AGB und Produkthaftung.....	203
10	Teilkostenrechnung		16.3	Vertragsfreiheit und Vertragsarten.....	206
10.1	Fixe und variable Kosten.....	141	16.4	Vertragsstörungen.....	207
10.2	Einstufige Deckungsbeitragsrechnung... ..	143	16.5	Sachmängelhaftung, Garantie und Kulanz.....	209
10.3	Deckungsbeitragsrechnung als Hilfsmittel der Preisgestaltung.....	145	16.6	Verjährung.....	209
10.4	Deckungsbeitrag als Hilfsmittel zur unternehmerischen Entscheidungsfindung.....	145	16.7	Sicherungsrecht.....	210
10.5	Mehrstufiger Deckungsbeitrag.....	147	16.8	Mahn- und Klageverfahren.....	211
10.6	Aufgaben.....	148	16.9	Rechtsformen von Unternehmen.....	213
11	Abschreibung		17	Finanzierung	
11.1	Bilanzielle Abschreibung.....	150	17.1	Grundlagen.....	218
11.1.1	Lineare Abschreibung.....	150	17.2	Finanzierungsarten.....	218
11.2	Kalkulatorische Abschreibung.....	151	17.3	Kreditarten und Kreditsicherheiten.....	218
11.2.1	Lineare Abschreibung.....	152	17.4	Leasing.....	219
11.2.2	Leistungsbezogene Abschreibung.....	152	17.5	Factoring.....	219
11.2.3	Kombinierte Abschreibung.....	153	17.6	Staatliche Finanzierungshilfen.....	220
11.3	Aufgaben.....	154	17.7	Kapitalbedarfsermittlung, Finanzierungsplan.....	221
12	Kraftfahrzeugkostenberechnung		17.8	Finanzierungsregeln.....	222
12.1	Aufgaben.....	160	17.9	Zahlungsverkehr.....	222
13	Maschinenkostenberechnung		18	Steuern	
13.1	Aufgaben.....	165	18.1	Grundlagen.....	224
14	Marketing		18.2	Umsatzsteuer.....	224
14.1	Grundlagen.....	167	18.3	Einkommensteuer.....	226
14.2	Marktforschung.....	167	18.3.1	Lohnsteuer.....	227
14.3	Marketing-Mix.....	168	18.3.2	Solidaritätszuschlag.....	228
14.3.1	Produktpolitik.....	168	18.3.3	Kirchenlohnsteuer.....	228
14.3.2	Preispolitik.....	169	18.4	Körperschaftsteuer.....	228
14.3.3	Distributionspolitik.....	170	18.5	Gewerbesteuer.....	228
14.3.4	Kommunikationspolitik.....	171	18.6	Erbschaft- und Schenkungsteuer.....	229
15	Auftragsabwicklung		19	Aufgaben zur Prüfungsvorbereitung	
15.1	Grundlagen.....	174	19.1	Führung und Personal.....	230
15.1.1	Aufbau eines Autohauses.....	174	19.2	Betriebsführung und Management.....	232
15.1.2	Einsatz von EDV-Systemen bei der Auftragsabwicklung.....	176	19.3	Auftragsabwicklung.....	248
15.2	Auftragsabwicklung und Kundenservice.....	176	20	Fragen zur Prüfungsvorbereitung	
15.2.1	Terminvereinbarung.....	177	20.1	Betriebsführung.....	252
15.2.2	Terminvorbereitung.....	177	20.2	Finanzbuchhaltung.....	264
15.2.3	Fahrzeugannahme.....	179	20.3	Auftragsabwicklung.....	266
15.2.4	Reparatur und Leistungserstellung.....	181	21	Methodische Lösungswege	
15.2.5	Qualitätskontrolle und Vorbereitung der Fahrzeugrückgabe.....	182	21.1	Lohn- und Gehaltsabrechnung.....	277
15.2.6	Fahrzeugrückgabe und Abrechnung.....	182	21.2	Kosten der Werkstatt.....	278
15.2.7	Nachbearbeitung.....	182	21.3	Kosten des Lagers.....	284
15.3	Werkstattauftrag und Angebot.....	188	21.4	Handelswarenkalkulation.....	289
15.3.1	Arten von Werkstattaufträgen.....	189	21.5	Kostenstellenrechnung.....	297
15.3.2	Auftragserweiterung.....	189	21.6	Teilkostenrechnung.....	299
15.4	Auftragsabwicklung im Versicherungsfall.....	189	21.7	Abschreibung.....	304
15.5	Arbeitszeitmodelle und Zeitplanung.....	194	21.8	Kraftfahrzeugkostenberechnung.....	307
15.5.1	Arbeitszeitmodelle.....	194	21.9	Maschinenkostenberechnung.....	310
15.5.2	Werkstattplanung am Beispiel.....	198	21.10	Aufgaben zur Prüfungsvorbereitung.....	313
			22	Begriffe und ihre Abkürzungen.....	332
			23	Sachwortverzeichnis.....	333