

Inhaltsverzeichnis

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

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
			17.8	Finanzierungsregeln 222
			17.9	Zahlungsverkehr 222
12	Kraftfahrzeugkostenberechnung		18	Steuern
12.1	Aufgaben..... 160		18.1	Grundlagen 224
13	Maschinenkostenberechnung		18.2	Umsatzsteuer 224
13.1	Aufgaben..... 165		18.3	Einkommensteuer 226
14	Marketing		18.3.1	Lohnsteuer 227
14.1	Grundlagen..... 167		18.3.2	Solidaritätszuschlag 228
14.2	Marktforschung 167		18.3.3	Kirchenlohnsteuer 228
14.3	Marketing-Mix 168		18.4	Körperschaftsteuer 228
14.3.1	Produktpolitik	168	18.5	Gewerbesteuer 228
14.3.2	Preispolitik	169	18.6	Erbschaft- und Schenkungsteuer 229
14.3.3	Distributionspolitik	170	19	Aufgaben zur Prüfungsvorbereitung
14.3.4	Kommunikationspolitik.....	171	19.1	Führung und Personal 230
15	Auftragsabwicklung		19.2	Betriebsführung und Management 232
15.1	Grundlagen 174		19.3	Auftragsabwicklung 248
15.1.1	Aufbau eines Autohauses	174	20	Fragen zur Prüfungsvorbereitung
15.1.2	Einsatz von EDV-Systemen bei der Auftragsabwicklung	176	20.1	Betriebsführung 252
15.2	Auftragsabwicklung und Kundenservice 176		20.2	Finanzbuchhaltung 264
15.2.1	Terminvereinbarung	177	20.3	Auftragsabwicklung 266
15.2.2	Terminvorbereitung	177	21	Methodische Lösungswege
15.2.3	Fahrzeugannahme	179	21.1	Lohn- und Gehaltsabrechnung 277
15.2.4	Reparatur und Leistungserstellung	181	21.2	Kosten der Werkstatt 278
15.2.5	Qualitätskontrolle und Vorbereitung der Fahrzeugrückgabe	182	21.3	Kosten des Lagers 284
15.2.6	Fahrzeugrückgabe und Abrechnung	182	21.4	Handelswarenkalkulation 289
15.2.7	Nachbearbeitung	182	21.5	Kostenstellenrechnung 297
15.3	Werkstattauftrag und Angebot 188		21.6	Teilkostenrechnung 299
15.3.1	Arten von Werkstattaufträgen	189	21.7	Abschreibung 304
15.3.2	Auftragserweiterung	189	21.8	Kraftfahrzeugkostenberechnung 307
15.4	Auftragsabwicklung im Versicherungsfall 189		21.9	Maschinenkostenberechnung 310
15.5	Arbeitszeitmodelle und Zeitplanung 194		21.10	Aufgaben zur Prüfungsvorbereitung 313
15.5.1	Arbeitszeitmodelle	194	22	Begriffe und ihre Abkürzungen 332
15.5.2	Werkstattplanung am Beispiel	198	23	Sachwortverzeichnis 333