

Inhaltsverzeichnis

1	Betriebsorganisation	7
1.1	Organisationsbegriff	7
1.2	Aufbauorganisation	7
1.3	Ablauforganisation	8
1.4	Kunden und Betrieb	8
1.5	Führung als Funktion	10
1.6	Methoden der Führung	13
1.7	Teamarbeit	15
2	Kommunikation	19
2.1	Betrieb und Kommunikation	19
2.2	Kommunikationsmodelle	19
2.2.1	Vier Seiten einer Nachricht	20
2.2.2	Transaktionsanalyse	21
2.3	Wahrnehmung und Interpretation	23
2.4	Kommunikationstechniken	24
2.5	Kommunikationswege	27
2.5.1	Mündliche Kommunikationswege	27
2.5.2	Schriftliche Kommunikationswege	29
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	39
3.1	Bedeutung	39
3.2	Personalplanung	39
3.3	Personalbeschaffung	39
3.4	Personalbeurteilung	41
3.5	Personalentwicklung	42
3.6	Personalführung	43
3.7	Personalverwaltung	46
3.8	Personalfreisetzung	46
4	Projektmanagement	49
4.1	Begriffe	49
4.2	Projektarten	49
4.3	Organisatorische Grundlagen	49
4.4	Aufgabe des Projektmanagements	50
4.5	Projektvorbereitung	51
4.6	Projektplanung	52
4.7	Strukturierung von Projekten	53

4.8	Menschen im Projekt	54
4.9	Projektüberwachung und Controlling	55
4.10	Projektabschluss und Rückblick	56
5	Qualitätsmanagement	57
5.1	Begriffe	57
5.2	Grundlagen	58
5.3	Betriebswirtschaftliche Gründe für QMS	59
5.4	Qualitätsmanagementsysteme	59
5.4.1	Total Quality Management	59
5.4.2	EFQM-Excellence-Modell	60
5.4.3	Kontinuierliche Verbesserung	60
5.5	Ziele des Qualitätsmanagement	62
5.6	Grundsätze des Qualitätsmanagement	62
5.7	Dokumentation	64
5.8	Audit	64
5.9	Zertifizierung	64
6	Lohn- und Gehaltsabrechnung	67
6.1	Aufgaben	69
7	Vollkostenrechnung	71
7.1	Grundlagen	71
7.2	Kostenartenrechnung	72
7.2.1	Kosten der Werkstatt	73
7.2.1.1	Einzelkosten der Werkstatt	73
7.2.1.2	Gemeinkosten der Werkstatt	76
7.2.1.3	Selbstkosten der Werkstatt	76
7.2.1.4	Gewinn- und Wagniszuschlag	76
7.2.1.5	Kennwerte der Werkstatt	76
7.2.1.6	Aufgaben	79
7.2.2	Kosten des Lagers	82
7.2.2.1	Einzelkosten des Lagers	82
7.2.2.2	Gemeinkosten des Lagers	82
7.2.2.3	Selbstkosten des Lagers	82
7.2.2.4	Gewinn- und Wagniszuschlag	82
7.2.2.5	Kennwerte des Lagers	83
7.2.2.6	Aufgaben	87
7.2.3	Handelswarenkalkulation	89
7.2.3.1	Grundlagen	89
7.2.3.2	Kalkulationsarten im Handel	90
7.2.3.3	Kalkulationsformen im Handel	90
7.2.3.4	Agenturwareverkauf	94
7.2.3.5	Verkauf von Tauschteilen, Altteilesteuer	94
7.2.3.6	Rechnungserstellung	95
7.2.3.7	Aufgaben	97
7.3	Kostenstellenrechnung	100
7.3.1	Betriebsabrechnungsbogen (BAB)	101
7.3.2	Betriebsabrechnungsbogen und Verwaltungskostenumlage	103
7.3.3	Aufgaben	105
8	Teilkostenrechnung	107
8.1	Fixe und variable Kosten	107
8.2	Einstufige Deckungsbeitragsrechnung	109

8.3	Deckungsbeitrag als Hilfsmittel zur Preisgestaltung	111
8.4	Deckungsbeitrag als Hilfsmittel zur Entscheidungsfindung	111
8.5	Mehrstufige Deckungsbeitragsrechnung	113
8.6	Aufgaben	114
9	Abschreibung	117
9.1	Bilanzielle Abschreibung	117
9.1.1	Lineare Abschreibung	117
9.1.2	Degressive Abschreibung	118
9.2	Kalkulatorische Abschreibung	118
9.2.1	Lineare Abschreibung	119
9.2.2	Leistungsbezogene Abschreibung	119
9.2.3	Kombinierte Abschreibung	120
9.3	Aufgaben	121
10	Kraftfahrzeugkostenberechnung	123
10.1	Aufgaben	127
11	Maschinenkostenberechnung	129
11.1	Aufgaben	133
12	Marketing	135
12.1	Grundlagen	135
12.2	Marktforschung	135
12.3	Marketing-Mix	136
12.3.1	Produktpolitik	136
12.3.2	Preispolitik	137
12.3.3	Distributionspolitik	138
12.3.4	Kommunikationspolitik	139
13	Auftragsabwicklung	143
13.1	Grundlagen	143
13.2	Auftragsabwicklung und Kundenservice	143
13.2.1	Terminvereinbarung	144
13.2.2	Terminvorbereitung	144
13.2.3	Fahrzeugannahme	146
13.2.4	Reparatur und Leistungserstellung	147
13.2.5	Qualitätskontrolle und Vorbereitung der Fahrzeugrückgabe	148
13.2.6	Fahrzeugrückgabe und Abrechnung	148
13.2.7	Nachbereitung	148
13.3	Arbeitszeitmodelle und Zeitplanung	154
13.3.1	Arbeitszeitmodelle	154
13.3.2	Werkstattplanung an Beispielen	157
14	Recht	161
14.1	Rechtliche Grundlagen, Zustandekommen von Verträgen	161
14.2	AGB und Produkthaftung	162
14.3	Vertragsfreiheit und Vertragsarten	165
14.4	Vertragsstörungen	166
14.5	Sachmängelhaftung, Garantie und Kulanz	168
14.6	Verjährungsfristen	168
14.7	Sicherungsrecht	169
14.8	Mahn- und Klageverfahren	170
14.9	Rechtsformen von Unternehmen	172

15	Finanzierung	177
15.1	Grundlagen	177
15.2	Finanzierungsarten	177
15.3	Kreditarten und Kreditsicherheiten	177
15.4	Leasing	178
15.5	Factoring	178
15.6	Staatliche Finanzierungshilfen	179
15.7	Kapitalbedarfsermittlung, Finanzierungsplan	180
15.8	Finanzierungsregeln	181
15.9	Zahlungsverkehr	181
16	Steuern	183
16.1	Grundlagen	183
16.2	Umsatzsteuer	183
16.2.1	Altteilesteuer	184
16.2.2	Differenzbesteuerung	184
16.3	Einkommenssteuer	185
16.3.1	Lohnsteuer	186
16.3.2	Solidaritätszuschlag	187
16.3.3	Kirchenlohnsteuer	187
16.4	Körperschaftssteuer	187
16.5	Gewerbesteuer	187
16.6	Erbschafts- und Schenkungssteuer	188
17	Aufgaben zur Prüfungsvorbereitung in Betriebsführung und Management	189
18	Fragen zur Prüfungsvorbereitung	195
18.1	Betriebsführung	195
18.2	Auftragsabwicklung	208
19	Methodische Lösungswege	215
19.1	Lohn- und Gehaltabrechnung	215
19.2	Kosten der Werkstatt	216
19.3	Kosten des Lagers	222
19.4	Handelswarenkalkulation	227
19.5	Kostenstellenrechnung	235
19.6	Teilkostenrechnung	237
19.7	Abschreibung	242
19.8	Kraftfahrzeugkostenberechnung	245
19.9	Maschinenkostenberechnung	248
19.10	Aufgaben zur Prüfungsvorbereitung	251
20	Begriffe und ihre Abkürzungen	259
21	Sachwortverzeichnis	261

Anhang – Formelsammlung (heraustrennbar)