

Kapitel 1: Aufgaben der hauswirtschaftlichen Betriebs- und Unternehmensführung	7
Hauswirtschaftliche Betriebe und Unternehmen	8
Sach- und Managementfunktionen in einem hauswirtschaftlichen Betrieb	13
Hauswirtschaftliche Produkte und Dienstleistungen	16
 Kapitel 2: Personalmanagement	 21
Aufgaben des Personalmanagements	22
Personalplanung	23
Personalbedarfsplanung	23
Einflussfaktoren auf den Personalbedarf	23
Anforderungsprofil	25
Errechnung des Personalbedarfs	27
Stellenplan	29
Beispiel Personalbedarfsrechnung Reinigung Tagungshaus	29
Beispiel Personalbedarfsrechnung Reinigung stationäre Einrichtung	35
Beispiel Personalbedarfsrechnung Wäscheversorgung	40
Beispiel Personalbedarfsrechnung Küche	43
Fortschreibung des Personalbedarfs	45
Personaleinsatzplanung	47
Von der Bedarfsplanung zur Einsatzplanung	47
Arbeitspläne	48
Einsatzrhythmus	50
Jahresrahmendienstplan	53
Monatlicher Dienstplan	53
Besetzungsplan	58
Gesetzliche Rahmenbedingungen	59
Personalbeschaffung	60
Stellenbeschreibung	61
Stellenausschreibung und Analyse von Bewerbungsunterlagen	63
Vorstellungsgespräch und Beurteilung von Bewerbern	65
Personalfreisetzung	68
Betriebliche Mitbestimmung	69
 Kapitel 3: Kostenmanagement	 71
Einführung	72
Ausgaben, Auszahlungen, Aufwendungen, Kosten	73
Leistungen	76
Fixe und variable Kosten und Gesamtkosten	77
Fixe Kosten	77
Variable Kosten	78
Kostenarten-, Kostenstellen-, Kostenträgerrechnung	80
Kostenartenrechnung	80
Kostenarten	80
Gemeinkosten und Einzelkosten	82

	Seite
Kostenstellenrechnung	83
Kostenträgerrechnung	88
Kalkulationsbeispiele	89
Deckungsbeitragsrechnung	96
Budget	99
Zusammenfassung wichtiger Kennzahlen	101
 Kapitel 4: Qualitätsmanagement	 103
Qualität	104
Qualitätsmanagement	105
Qualitätsmanagementsysteme	107
Prozessmodell DIN EN ISO 9001	108
EFQM-Modell for Excellence	109
Zertifizierung	111
Qualitätsmanagementhandbücher	111
Beispiel 1: in Anlehnung an die Qualitätsebenen in der Altenhilfe	112
Beispiel 2: in Anlehnung an DIN EN ISO 9001	114
Beispiel 3: Organisationshandbuch eines Tagungshauses	116
Hauswirtschaftsleitbild	117
Beispiel: Unternehmensleitbild, Pflegeleitbild, Hauswirtschaftsleitbild	117
Hauswirtschaftskonzept	122
Beispiele für Konzepte	123
Leistungsverzeichnis	132
Beispiel 1: Reinigung in einem Alten- und Pflegeheim	133
Beispiel 2: Bereitstellung von Tagungsräumen	134
Beispiel 3 a: Wäscheversorgung in einem Heim	135
Beispiel 3 b: Wäscheservice innerhalb eines Wohnbereiches	137
Beispiel 4: Verpflegung in einer Ferieneinrichtung für Jugendliche	138
Hauswirtschaftliche Prozesse	140
Prozess „Reinigung und Bereitstellung der Gästezimmer“	143
Qualitätsverbesserung	148
Anhang	151
Anforderungen des Medizinischen Dienstes der Krankenkassen (MDK) an die Qualität der hauswirtschaftlichen Dienstleistung in stationären Einrichtungen nach SGB XI	
 Kapitel 5: Vorschläge für Übungs- und Prüfungsaufgaben im Fach „Betriebs- und Unternehmensführung“	 166
Prüfungsanforderungen	166
Beispiel 1: Situationsaufgabe	167
Beispiel 2: Aufgabe zur schriftlichen Prüfung	169
 Literaturempfehlungen	 171