

Inhaltsverzeichnis

1	Aufgaben der hauswirtschaftlichen Betriebs- und Unternehmensführung	11
1.1	Hauswirtschaftliche Betriebe und Unternehmen.....	12
1.2	Sach- und Managementfunktionen in einem hauswirtschaftlichen Betrieb.....	16
1.3	Hauswirtschaftliche Produkte und Dienstleistungen	18
1.4	Nachhaltiges Wirtschaften	20
1.5	Aufgabenfelder und Aufbau des Buches	22
2	Personalmanagement	23
2.1	Aufgaben des Personalmanagements.....	24
2.2	Personalbedarfsplanung	25
2.2.1	Einflussfaktoren auf den Personalbedarf.....	25
2.2.2	Anforderungsprofil	27
2.2.3	Berechnung des Personalbedarfs.....	29
2.2.4	Beispiel Personalbedarfsrechnung Reinigung eines Tagungshauses.....	31
2.2.5	Beispiel Personalbedarfsrechnung Reinigung einer stationären Einrichtung.....	37
2.2.6	Beispiel: Personalbedarfsrechnung Wäscheversorgung in einem Alten- und Pflegeheim	45
2.2.7	Beispiel: Personalbedarfsrechnung Küche einer stationären Einrichtung	48
2.2.8	Fortschreibung des Personalbedarfs	50
2.3	Personaleinsatzplanung	51
2.3.1	Von der Bedarfsplanung zur Einsatzplanung	51
2.3.2	Arbeitspläne	53
2.3.3	Einsatzrhythmus	54
2.3.4	Dienstpläne	57
2.3.5	Besetzungsplan	62
2.4	Personalbeschaffung	63
2.4.1	Betriebsinterne und externe Personalbeschaffung	63
2.4.2	Stellenbeschreibung	64
2.4.3	Stellenausschreibung und Analyse von Bewerbungsunterlagen	66
2.4.4	Vorstellungsgespräch und Beurteilung von Bewerbern	68
2.5	Personalfreisetzung.....	71
3	Qualitätsmanagement	73
3.1	Qualität	74
3.2	Qualitätsmanagement	75
3.3	Qualitätsmanagementsystem nach DIN ISO 9001	77
3.4	Zertifizierung	79
3.5	Qualitätsmanagementhandbücher	79
3.5.1	Beispiel 1: (in Anlehnung an Qualitätsebenen in der Altenhilfe)	80
3.5.2	Beispiel 2: (in Anlehnung an DIN EN ISO 9001).....	82
3.5.3	Beispiel 3: Organisationshandbuch eines Tagungshauses.....	83

3.6	Hauswirtschaftsleitbild	84
3.7	Hauswirtschaftskonzept	84
3.8	Leistungsverzeichnis	91
3.8.1	Beispiel 1: Reinigung in einem Alten- und Pflegeheim	92
3.8.2	Beispiel 2: Bereitstellung von Tagungsräumen im Tagungszentrum Hohenheim	93
3.8.3	Beispiel 3: Wäschесervice innerhalb eines Wohnbereiches	94
3.8.4	Beispiel 4: Verpflegung in einer Ferieneinrichtung für Jugendliche	95
3.9	Hauswirtschaftliche Prozesse	97
3.10	Qualitätsverbesserung	105
3.10.1	Beispiel 1: Wäscherücklauf der persönlichen Wäsche in der Altenhilfe	106
3.10.2	Beispiel 2: Verpflegung in einem Tagungshaus	106
3.10.3	Beispiel 3: Reinigung in einem Krankenhaus	107
3.11	Qualitätsprüfungen in stationären Einrichtungen der Altenhilfe	108
3.11.1	Gesetzliche Grundlagen des Sozialgesetzbuches (SGB) XI	108
3.11.2	Struktur und Ablauf einer MDK-Prüfung	108
3.11.3	Beurteilung der sechs Qualitätsbereiche	110
3.11.4	Plausibilitätskontrolle der Ergebniserfassung	118
3.11.5	Prüfbericht	119
3.11.6	Qualitätsdarstellung im Internet	120
4	Kostenrechnung	121
4.1	Einführung	122
4.2	Ausgaben, Auszahlungen, Aufwendungen, Kosten	122
4.3	Leistungen	126
4.4	Fixe und variable Kosten und Gesamtkosten	127
4.5	Aufgaben der Kostenrechnung	129
4.6	Kostenartenrechnung	130
4.6.1	Kostenarten	130
4.6.2	Gemeinkosten und Einzelkosten	131
4.7	Kostenstellenrechnung	132
4.8	Kostenträgerrechnung (Kalkulation)	137
4.8.1	Beispiel 1: Kalkulation eines Menüs	138
4.8.2	Beispiel 2: Kalkulation der Reinigung einer stationären Einrichtung	143
4.8.3	Beispiel 3: Kalkulation der Wäscheversorgung von Bewohnerwäsche	144
4.9	Deckungsbeitragsrechnung	144
4.10	Break-even-Point	147
5	Budgetplanung	149
5.1	Einführung	150
5.2	Hauswirtschaftskonzept überprüfen	151
5.3	Leistungen planen	151
5.3.1	Beispiel 1: Leistungen in einem Alten- und Pflegeheim	152
5.3.2	Beispiel 2: Leistungen in einem Tagungshaus	157

5.4	Kosten planen	163
5.4.1	Lebensmittelkosten.....	164
5.4.2	Waschmittel- und Arbeitsmittelkosten	166
5.4.3	Reinigungs- und Arbeitsmittelkosten	166
5.4.4	Personalkosten.....	166
5.5	Erlöse planen	174
5.5.1	Erlöse Übernachtungen.....	174
5.5.2	Erlöse Tagungsräume	175
5.5.3	Erlöse Restaurant.....	177
5.6	Budget erstellen	177
6	Controlling.....	179
6.1	Einführung in das Controlling.....	180
6.2	Planungsinstrumente	183
6.2.1	Was bedeutet „Planung“?	183
6.2.2	Was sind Instrumente?.....	185
6.2.3	Organigramme	186
6.2.4	Ziele, Zielsysteme und Maßnahmenpläne	191
6.2.5	Flussdiagramme	194
6.2.6	Checklisten.....	196
6.2.7	Matrix-Diagramme	199
6.2.8	Baumdiagramme.....	204
6.2.9	Nutzwertanalyse	206
6.2.10	Netzplantechnik.....	211
6.3	Berichtswesen	222
6.3.1	Was bedeutet „Berichtswesen“?	222
6.3.2	Beispiele für Berichte	223
6.3.3	Berichte als Grundlage für Abweichungsanalysen.....	235
6.4	Kennzahlen.....	239
6.4.1	Was sind Kennzahlen und wozu dienen Kennzahlen?	239
6.4.2	Absolute Kennzahlen	241
6.4.3	Relative Kennzahlen	242
6.4.4	Allgemeine betriebswirtschaftliche Kennzahlen	245
6.4.5	Personalkennzahlen	248
6.4.6	Kennzahlensysteme	253
7	Beschaffungsmanagement.....	255
7.1	Einführung in die Beschaffung	256
7.2	Warenbeschaffung	256
7.2.1	ABC-Analyse.....	257
7.2.2	Bestellmenge und Bestellzeitpunkt	262
7.2.3	Lieferantenauswahl.....	266
7.3	Investitionen.....	268

7.3.1	Bedarf beschreiben	268
7.3.2	Informationen beschaffen	269
7.3.3	Angebote anfordern	269
7.3.4	Kosten vergleichen	269
7.3.5	Weitere Angebotskriterien vergleichen und Prioritäten festlegen	270
7.3.6	Präsentation, Prüfung und Entscheidung	271
7.4	Leasing	271
7.4.1	Leasing als Alternative zum Kauf	271
7.4.2	Leasing von Wäsche	271
7.4.3	Leasing von Maschinen	272
7.5	Vergabe von externen Dienstleistungen	273
7.5.1	Warum externe Dienstleistungen?	273
7.5.2	Planung von externen Dienstleistungen	275
7.5.3	Steuerung und Kontrolle von externen Dienstleistungen	286
8	Büroorganisation, Zeit- und berufliches Selbstmanagement	289
8.1	Büroorganisation	290
8.1.1	Das Ablagesystem	290
8.1.2	Der Schreibtisch	296
8.1.3	Gesundheits- und Arbeitsschutz am PC-Arbeitsplatz	297
8.2	Berufliches Zeit- und Selbstmanagement	298
8.2.1	Betrachtungen zur Zeit	298
8.2.2	Ziele setzen	299
8.2.3	Maßnahmen zur Umsetzung der Ziele festlegen	300
8.2.4	Zeitliche Planung der Umsetzung	301
9	Existenzgründung	309
9.1	Die hauswirtschaftliche Fach- und Führungskraft als Existenzgründerin	310
9.2	Geschäftsideen für hauswirtschaftliche Existenzgründungen	312
9.3	Das Gründungskonzept	313
9.4	Finanzierung	322
9.4.1	Finanz- und Kapitalbedarfsplanung	323
9.4.2	Umsatzplanung	326
9.4.3	Rentabilitätsplanung	327
9.4.4	Liquiditätsplanung	328
9.4.5	Finanzierungsplanung	329
9.5	Erste Schritte	330
9.5.1	Netzwerke	330
9.5.2	Gewerbeanmeldung und Gesundheitsamt	330
9.5.3	Steuerberater, Bankgespräche und Gründungskonzept	330
9.5.4	Zeitplan bis zum Start	331
9.6	Buchhaltung und Bilanzen	331
9.6.1	Gesetzliche Grundlagen	331

9.6.2	Einnahmen-Überschuss-Rechnung (einfache Buchhaltung)	332
9.6.3	Doppelte Buchhaltung und Bilanzen.....	340
9.7	Steuern	348
9.7.1	Einkommensteuer.....	348
9.7.2	Umsatzsteuer.....	350
9.7.3	Gewerbesteuer.....	351
9.7.4	Zusammenfassung der Steuervorauszahlungs-Termine.....	352
10	Marketing.	353
10.1	Einführung	354
10.2	Aufgaben und Ziele des Marketings	356
10.3	Marktanalyse	357
10.3.1	Umweltanalyse.....	358
10.3.2	Branchenanalyse	360
10.3.3	Zielgruppenanalyse.....	363
10.4	Markting-Mix.....	365
10.4.1	Produktpolitik	365
10.4.2	Preispolitik	372
10.4.3	Kommunikationspolitik	374
10.4.4	Distributionspolitik	376
11	Gesetze und Verordnungen	377
11.1	Kleine Gesetzeskunde.....	378
11.1.1	Wie kommen Rechtsnormen in Deutschland zu Stande?.....	378
11.1.2	Wie kommen Rechtsnormen in der Europäischen Union zu Stande?	380
11.2	Gesetze aus dem Bereich Arbeitsschutz	381
11.2.1	Arbeitsschutzgesetz	381
11.2.2	Arbeitsstätten-Verordnung und Arbeitsstättenrichtlinien	383
11.2.3	Arbeitssicherheitsgesetz	384
11.2.4	Berufsgenossenschaftliches Vorschriften- und Regelwerk.....	385
11.2.5	Jugendarbeitsschutzgesetz	386
11.2.6	Mutterschutzgesetz	388
11.3	Gesetze aus dem Bereich Arbeitsrecht	390
11.3.1	Bundesurlaubsgesetz	390
11.3.2	Arbeitszeitgesetz	391
11.3.3	Arbeitnehmer-Entsendegesetz	393
11.3.4	Teilzeit- und Befristungsgesetz	393
11.3.5	Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz.....	395
11.3.6	Kündigung und Kündigungsschutzgesetz	397
11.3.7	Tarifvertragsgesetz	401
11.3.8	Betriebsverfassungsgesetz	401
11.4	Gesetze aus dem Bereich Verbraucherschutz.....	405
11.4.1	Produkthaftungsgesetz	405

11.4.2 Kaufvertrag und AGBs	406
11.4.3 Gesetz gegen unlauteren Wettbewerb	410
11.4.4 Verbraucherinformationsgesetz	411