

# Inhaltsverzeichnis

## LERNFELD 5

### Personalwirtschaftliche Aufgaben wahrnehmen

<b>1</b>	<b>Personalwirtschaft</b> .....	<b>12</b>
<b>2</b>	<b>Personaleinsatzplanung</b> .....	<b>13</b>
<b>3</b>	<b>Personalbedarfsplanung</b> .....	<b>16</b>
3.1	Quantitative Personalbedarfsplanung .....	16
3.2	Qualitative Personalbedarfsplanung .....	17
<b>4</b>	<b>Personalbeschaffung</b> .....	<b>19</b>
4.1	Interne Personalbeschaffung .....	19
4.2	Externe Personalbeschaffung .....	20
4.2.1	Stellenanzeigen .....	20
4.2.2	Aushänge .....	21
4.2.3	Arbeitsagentur .....	21
4.3	Bewerber auswählen und einstellen .....	22
4.3.1	Einstellungsverfahren .....	22
4.3.2	Prüfung der Bewerbungsunterlagen .....	22
4.3.3	Allgemeines Gleichbehandlungsgesetz (AGG) .....	26
4.3.4	Vorstellungsgespräch .....	28
4.3.5	Arbeitsvertrag .....	30
<b>5</b>	<b>Entgeltabrechnung</b> .....	<b>33</b>
5.1	Ermittlung des Bruttoentgelts .....	34
5.2	Ermittlung des sozialversicherungspflichtigen Bruttoentgelts .....	34
5.3	Ermittlung des steuerpflichtigen Bruttoentgelts .....	34
5.4	Berechnung der steuerlichen Abzüge .....	35
5.5	Gesetzliche Sozialversicherungsbeiträge des Arbeitnehmers .....	38
5.6	Berechnung des Nettoauszahlungsbetrags .....	39
5.7	Geldwerter Vorteil .....	40
5.8	Buchung der Entgeltabrechnung .....	41
<b>6</b>	<b>Leistungen des Staats und der Sozialkassen</b> .....	<b>46</b>
6.1	Leistungen des Staats .....	46
6.2	Leistungen der Sozialversicherungen .....	47
6.2.1	Gesetzliche Krankenversicherung .....	48
6.2.2	Pflegeversicherung .....	50
6.2.3	Rentenversicherung .....	51
6.2.4	Arbeitslosenversicherung .....	53
6.2.5	Unfallversicherung .....	55

Folgende  
Lernsituationen  
finden Sie im Arbeitsbuch:

LS 62

LS 60

LS 61

LS 63

<b>7</b>	<b>Die Einkommensteuererklärung</b>	<b>56</b>	LS 64
7.1	Berechnung des zu versteuernden Einkommens	57	
7.2	Werbungskosten	58	
7.3	Sonderausgaben	58	
7.4	Außergewöhnliche Belastungen	59	
<b>8</b>	<b>Beendigung des Arbeitsverhältnisses</b>	<b>60</b>	LS 65
8.1	Allgemeine Anforderungen an eine Kündigung	61	
8.2	Arten der Kündigung	62	
8.2.1	Ordentliche Kündigung	62	
8.2.2	Außerordentliche Kündigung	65	
8.3	Anhörung des Betriebsrates	66	

## LERNFELD 6

Am Jahresabschluss und an der Kosten- und Leistungsrechnung mitwirken

<b>1</b>	<b>Den Jahresabschluss vorbereiten</b>	<b>72</b>	
1.1	Zeitliche Erfolgsabgrenzung	73	LS 67
1.1.1	Sonstige Forderungen	73	
1.1.2	Sonstige Verbindlichkeiten	75	
1.1.3	Aktive Rechnungsabgrenzung	77	
1.1.4	Passive Rechnungsabgrenzung	79	
1.2	Rückstellungen	82	LS 68
1.2.1	Bildung einer Rückstellung	84	
1.2.2	Auflösung einer Rückstellung	85	
1.3	Bewertungen von Vermögen und Schulden	87	
1.3.1	Bewertungsgrundsätze und -prinzipien	88	LS 69
1.3.2	Bewertung des Anlagevermögens	92	LS 70
1.3.3	Bewertung des Umlaufvermögens	114	
1.3.4	Bewertung von Schulden	123	
1.3.5	Bewertungsentscheidungen	123	
<b>2</b>	<b>Den Jahresabschluss erstellen</b>	<b>125</b>	
2.1	Offenlegungs- und Prüfungspflichten	125	
2.1.1	Offenlegungspflichtige Unternehmen	126	
2.1.2	Rechnungslegungspflichten der Kapitalgesellschaften	126	
2.2	Bilanz	128	
2.2.1	Gliederung der Bilanz	128	
2.2.2	Ausweis des Eigenkapitals in der Bilanz	130	
2.3	Gewinn- und Verlustrechnung	132	
2.4	Anhang und Lagebericht	134	

<b>3</b>	<b>Kosten- und Leistungsrechnung</b> .....	<b>136</b>
3.1	<b>Kostenartenrechnung</b> .....	<b>138</b>
3.1.1	Ermittlung der Grundkosten/Grundleistung .....	139
3.1.2	Kalkulatorische Kosten .....	140
3.2	<b>Kostenstellenrechnung</b> .....	<b>146</b>
3.2.1	Kostenstellen .....	146
3.2.2	Zurechenbarkeit der Kosten: Einzelkosten – Gemeinkosten .....	147
3.2.3	Die Verteilung der Gemeinkosten mithilfe des BAB (Betriebsabrechnungsbogen) .....	148
3.2.4	Kosten- und Erfolgskontrolle mithilfe der Kostenstellenrechnung .....	149
3.3	<b>Kostenträgerstückrechnung</b> .....	<b>151</b>
3.3.1	Vorwärtskalkulation .....	154
3.3.2	Vereinfachungen der Vorwärtskalkulation .....	155
3.3.3	Rückwärtskalkulation .....	157
3.3.4	Vereinfachungen der Rückwärtskalkulation .....	158
3.3.5	Differenzkalkulation .....	160
3.4	<b>Deckungsbeitragsrechnung (Teilkostenrechnung)</b> .....	<b>162</b>
3.4.1	Sortimentsgestaltung mithilfe der Deckungsbeitragsrechnung ..	163
3.4.2	Bestimmung von Preisuntergrenzen .....	164
3.4.3	Annahme oder Ablehnung von Zusatzaufträgen .....	165
3.4.4	Mehrstufige Deckungsbeitragsrechnung .....	166
3.4.5	Break-even-Point .....	168

LS 71

LS 72

LS 73

LS 74

LS 75

LS 76

## LERNFELD 7

### Wartungs- und Reparaturaufträge bearbeiten

<b>1</b>	<b>Vertragsarten im Autohaus</b> .....	<b>172</b>
<b>2</b>	<b>Terminplanung</b> .....	<b>176</b>
2.1	Auftragsannahme .....	177
2.2	Allgemeine Geschäftsbedingungen für Reparaturen .....	177
<b>3</b>	<b>Der Stundenverrechnungssatz</b> .....	<b>181</b>
<b>4</b>	<b>Abwicklung von Reparaturaufträgen</b> .....	<b>185</b>
4.1	Arten von Ersatzteilen .....	186
4.2	Zeitwertgerechte Reparaturen .....	187
4.3	Besteuerung von Altteilen .....	189
4.4	Ergänzende Serviceleistungen .....	191
<b>5</b>	<b>Buchung von Werkstattrechnungen</b> .....	<b>195</b>
5.1	Werkstattaufträge .....	195
5.2	Kundenauftrag .....	197

LS 78

LS 79

LS 80

LS 81

LS 82

5.3	Gewährleistungs- und Garantiefauftrag .....	197
5.4	Eigene Garantie und Kulanz .....	198
5.5	Interner Auftrag .....	198
5.6	Leerlaufzeiten .....	199
<b>6</b>	<b>Unfallgeschäft .....</b>	<b>200</b>
6.1	Unfallabwicklung .....	201
6.2	Rechtsdienstleistungsgesetz .....	202
6.3	Ergänzende Serviceleistungen im Rahmen der Unfallabwicklung .....	203
6.4	Schadenklassifizierung .....	207
6.5	Schadenregulierung .....	211
<b>7</b>	<b>Gewährleistung und Produkthaftung .....</b>	<b>218</b>
<b>8</b>	<b>Zahlungsverkehr .....</b>	<b>229</b>
8.1	Girocard .....	229
8.2	Elektronisches Lastschriftverfahren (ELV) .....	230
8.3	Geldkarte .....	231
8.4	Kreditkarte .....	232
8.5	Kundenkreditkarte .....	234
8.6	SEPA-Überweisung .....	234
8.7	Scheck .....	235
8.7.1	Barscheck .....	235
8.7.2	Verrechnungsscheck .....	236
8.7.3	Euroscheck .....	236

LS 83

LS 84

LS 85

LS 86

LS 87

## LERNFELD 8

Kundenbezogene Maßnahmen im Rahmen einer Marketingstrategie entwickeln

<b>1</b>	<b>Was ist Marketing? .....</b>	<b>238</b>
<b>2</b>	<b>Marktforschung .....</b>	<b>241</b>
2.1	Bereiche .....	243
2.2	Methoden .....	244
2.2.1	Primärforschung .....	245
2.2.2	Sekundärforschung .....	250
<b>3</b>	<b>Standortwahl .....</b>	<b>252</b>
<b>4</b>	<b>Marketinginstrumente .....</b>	<b>255</b>

LS 89

4.1	Sortiments- und Produktpolitik .....	255
4.1.1	Einflussfaktoren .....	256
4.1.2	Sortimentskontrolle .....	257
4.1.3	Sortimentsanpassungen .....	259
4.1.4	Portfolioanalyse .....	265
4.2	Preis- und Konditionenpolitik .....	267
4.2.1	Preisgestaltung .....	267
4.2.2	Konditionenpolitik .....	274
4.2.3	Preis- und Konditionen-Mix .....	276
4.3	Servicepolitik .....	277
4.4	Kommunikationspolitik .....	279
4.4.1	Absatzwerbung .....	280
4.4.2	Verkaufsförderung (Salespromotion) .....	288
4.4.3	Öffentlichkeitsarbeit (Public Relations) .....	289
4.4.4	Sonderformen .....	290
4.5	Customer-Relationship-Management (CRM) .....	291
4.6	Corporate Identity (CI) .....	292
4.7	E-Business und E-Commerce .....	294
4.7.1	Business-to-Consumer .....	294
4.7.2	Business-to-Business .....	296
4.7.3	Business-to-Administration .....	296
<b>5</b>	<b>Marketingmix .....</b>	<b>297</b>
5.1	Marketingziele .....	298
5.2	Zielbeziehungen .....	299
5.3	Marketingstrategien .....	299
5.4	Marketing-Controlling .....	302
5.4.1	Aufgaben des Marketing-Controlling .....	302
5.4.2	Maßnahmen .....	302
5.4.3	Kennzahlensystem .....	303
<b>6</b>	<b>Wettbewerbsrecht .....</b>	<b>304</b>
6.1	Rechtliche Rahmenbedingungen der Werbung .....	304
6.1.1	Unlauterer Wettbewerb .....	305
6.1.2	Irreführende Werbung .....	306
6.1.3	Vergleichende Werbung .....	308
6.1.4	Unzumutbare Belästigung .....	309
6.1.5	Strafvorschriften .....	309
6.2	Gesetz gegen Wettbewerbsbeschränkungen (GWB) .....	310
6.3	Preisangabenverordnung (PANGV) .....	310
6.4	Ladenschlussgesetz .....	312
6.5	Abmahnung .....	313
6.6	Unterlassungserklärung .....	315

LS 94

LS 91

LS 92

LS 90

LS 93

**ANHANG**

---

 <b>Anhang</b> .....	<b>317</b>
<b>1</b> <b>Muster-Gutachten</b> .....	<b>318</b>
 <b>Stichwortverzeichnis</b> .....	<b>328</b>
 <b>Bildquellenverzeichnis</b> .....	<b>335</b>

