

Wirtschaftswissenschaftliche Bücherei für Schule und Praxis
Begründet von Handelsschul-Direktor Dipl.-Hdl. Friedrich Hutkap †

Verfasser:

Dr. Dieter Benen
Vanessa Horenkamp
Manfred Huesmann
Sabine Knauer
Annette Ruwe
Ralf Salih

Das Werk und seine Teile sind urheberrechtlich geschützt. Jede Nutzung in anderen als den gesetzlich zugelassenen Fällen bedarf der vorherigen schriftlichen Einwilligung des Verlages. Hinweis zu § 60a UrhG: Weder das Werk noch seine Teile dürfen ohne eine solche Einwilligung eingescannt und in ein Netzwerk eingestellt werden. Dies gilt auch für Intranets von Schulen und sonstigen Bildungseinrichtungen.

Coverbild (Mitte): © Maksim Smeljov - Fotolia.com
(links): © arsdigital - Fotolia.com
(rechts): © XtravaganT - Fotolia.com
(Struktur): © marigold_88 - Fotolia.com
S. 189 © PetraD - www.colourbox.de

* * * * *

3. Auflage 2019

© 2015 by Merkur Verlag Rinteln

Gesamtherstellung:

Merkur Verlag Rinteln Hutkap GmbH & Co. KG, 31735 Rinteln

E-Mail: info@merkur-verlag.de

lehrer-service@merkur-verlag.de

Internet: www.merkur-verlag.de

ISBN 978-3-8120-1672-8

Das Arbeitsheft „**Lernsituationen Büromanagement 2**“ ist der zweite Teil einer dreibändigen Hefereihe (Merkurbücher 1671, 1672 und 1673) für den Ausbildungsberuf „**Kaufmann/Kauffrau für Büromanagement**“. Jedes Einzelheft erschließt die Lernfelder eines Ausbildungsjahres.

Die Arbeitshefte folgen dem Ansatz der **Lernfeldkonzeption** und fördern das berufsorientierte ganzheitliche und selbstbestimmte Lernen.

Die **Lernfelder** des Rahmenlehrplans werden **in Form von Lernsituationen konkretisiert**. Die Hefte vertiefen auf diese Weise den Gedanken der **Kompetenzorientierung** (situationsbezogen – problemorientiert – kompetenzfördernd), dokumentieren aufgrund ihres Workbook-Charakters den Kompetenzerwerb und entlasten die Lehrkraft hinsichtlich Unterrichtsvorbereitung, Kopieraufwand und didaktischer Jahresplanung.

Die Lernsituationen unterstützen zudem die **Teamfähigkeit** sowie die Fähigkeit zur **Präsentation** und **Diskussion** der Schülerinnen und Schüler. Sie fördern also Kompetenzen, die weit über die reine Fachkompetenz hinausgehen.

Lernbuch
Kap. x.x

Da die Arbeitshefte **mit den Lernbüchern „Büromanagement“** (Merkurbücher, 0671, 0672 und 0673) **abgestimmt** sind, verspricht die Kombination die besten Lehr- und Lernerfolge. Zu Beginn jeder Situation verweisen Kapitelangaben auf die im Lernbuch enthaltenen Fachinformationen, auf die bei Bedarf zugegriffen werden kann.

Bei der Erarbeitung der Lernsituationen wird das **Modellunternehmen „Heinrich KG“** zugrunde gelegt. Die Heinrich KG ist ein fiktives Unternehmen. Um mit dem Datenkranz des Unternehmens im schulischen Alltag besser arbeiten zu können, werden quantitative Reduzierungen speziell im Bereich der Belegschaft und des Sortiments vorgenommen. Diese relevanten unternehmensspezifischen Daten sind den Situationen zu Beginn des Heftes vorangestellt und sollten bei der Bearbeitung der einzelnen Lernsituationen adäquat berücksichtigt werden.

Wichtig ist, dass sowohl die **Komplexität** als auch die **Qualität der betrieblichen Daten** der Heinrich KG **realistisch** sind. Mit den stimmig und ökonomisch glaubwürdig modellierten Daten können alle Qualifikationen und Kompetenzen, die im Rahmen der Ausbildung von kaufmännischen Auszubildenden gefordert werden, berufsbezogen und handlungsorientiert erarbeitet und erlernt werden.

Die offene Gestaltung der Lernsituationen lässt an vielen Stellen eine themen- bzw. **lernfeldübergreifende Verknüpfung** zu. So wird vor allem die Fähigkeit der Auszubildenden, Sachverhalte unter verschiedenen Aspekten zu beurteilen und situationsadäquat umzusetzen, intensiv geschult.

In den Situationen, in denen die Arbeit mit einem Textverarbeitungs- bzw. Tabellenkalkulationsprogramm integriert wurde, basieren Bildschirmansichten und Lösungshinweise auf den MS-Office-Programmen **Word 2016** bzw. **Excel 2016**.

Der Einfachheit halber und zugunsten der leichteren Lesbarkeit wird bei der Anrede durchgängig die männliche Form gebraucht, es sind aber jeweils Schülerinnen und Schüler gemeint.

Bielefeld, Solingen und Cuxhaven im Frühjahr 2019

Die Verfasser

Inhaltsverzeichnis

INFORMATIONEN ZUR HEINRICH KG

| | | |
|---|---|----|
| 1 | Unternehmensbeschreibung | 7 |
| 2 | Auszug aus dem Handelsregister | 8 |
| 3 | Auszug aus dem Gesellschaftsvertrag | 8 |
| 4 | Allgemeine Geschäftsbedingungen (Auszug) | 9 |
| 5 | Auszug: Kunden- und Lieferantenkonto | 10 |
| 6 | Organigramm der Heinrich KG | 11 |
| 7 | Personalbestand (Auszug) | 12 |
| 8 | Produktionsprogramm – Produktliste, -beschreibung; LVP (Auszug) | 13 |
| 9 | Handelswaren – Warenliste, -beschreibung; LVP (Auszug) | 14 |

LERNFELD 5: KUNDEN AKQUIRIEREN UND BINDEN

| | | |
|----|---|----|
| 1 | Sich für ein Verfahren zur Datenerhebung entscheiden | 15 |
| 2 | Die eigene Marktsituation mithilfe eines Blasendiagramms darstellen | 19 |
| 3 | Die eigene Marktsituation mithilfe der ABC-Analyse untersuchen | 21 |
| 4 | Die Kundenstruktur mithilfe der ABC-Analyse untersuchen | 24 |
| 5 | Die konjunkturelle Lage deuten | 27 |
| 6 | Eine Befragung durchführen | 30 |
| 7 | Preisstrategien festlegen und Marktverhalten deuten | 34 |
| 8 | Einen Werbeplan erstellen | 41 |
| 9 | Kostenorientierte Preispolitik betreiben | 44 |
| 10 | Werbemittel auswählen und gestalten | 48 |
| 11 | Einen Werbebrief gestalten und als Serienbrief versenden | 53 |
| 12 | Grenzen der Werbung berücksichtigen | 58 |
| 13 | Die Rentabilität neuer Produktgruppen berechnen | 62 |
| 14 | Den Werbeerfolg kontrollieren | 69 |

LERNFELD 6: WERTESTRÖME ERFASSEN UND BEURTEILEN

| | | |
|----|---|-----|
| 1 | Werteströme aus Belegen ableiten | 72 |
| 2 | Kassenbuch und Kassenkonto führen | 77 |
| 3 | Auf Bestandskonten buchen | 79 |
| 4 | Die Buchführung mithilfe des Kontenrahmens organisieren | 85 |
| 5 | Auf Erfolgskonten buchen | 87 |
| 6 | Beim Ein- und Verkauf die Umsatzsteuer berücksichtigen | 92 |
| 7 | Rücksendungen beim Ein- und Verkauf von Waren buchen | 95 |
| 8 | Skonti beim Ein- und Verkauf von Waren buchen | 101 |
| 9 | Skontoabzug und Zielausnutzung beim Einkauf von Waren abwägen | 105 |
| 10 | Abschreibungen vornehmen | 107 |
| 11 | Die Inventur durchführen und das Inventar erstellen | 112 |
| 12 | Die Bilanz erstellen | 118 |
| 13 | Bilanzveränderungen analysieren | 122 |
| 14 | Den Betriebserfolg ermitteln und bewerten | 127 |

LERNFELD 7: GESPRÄCHSSITUATIONEN GESTALTEN

| | | |
|---|--|-----|
| 1 | Grundlagen der Gesprächsführung beachten | 130 |
| 2 | Gespräche mit Geschäftspartnern erfolgreich führen | 133 |
| 3 | Konflikte in Gesprächssituationen erkennen und lösen | 137 |
| 4 | Beschwerden und Reklamationen kundenorientiert bearbeiten | 140 |
| 5 | Technische Medien zur Gesprächsführung nutzen | 148 |
| 6 | Geschäftsbesuch empfangen | 153 |
| 7 | Einen Gesprächsleitfaden erstellen und das Gesprächsverhalten optimieren | 157 |

LERNFELD 8: PERSONALWIRTSCHAFTLICHE AUFGABEN WAHRNEHMEN

| | | |
|----|---|-----|
| 1 | Den Personalbedarf quantitativ und qualitativ ermitteln | 161 |
| 2 | Personal beschaffen: intern oder extern? | 165 |
| 3 | Eine Stellenbeschreibung verfassen | 167 |
| 4 | Eine Stellenanzeige gestalten | 170 |
| 5 | Personalauswahlverfahren durchführen | 173 |
| 6 | Assessment-Center zur Personalauswahl nutzen | 185 |
| 7 | Einen Arbeitsvertrag erstellen | 188 |
| 8 | Personalakten unter Berücksichtigung von Datenschutz und -sicherheit führen | 197 |
| 9 | Ein Human Resource Information System einführen | 206 |
| 10 | Die Arbeitszeit flexibel gestalten | 209 |
| 11 | Die Grundlagen der Entgeltabrechnung erschließen | 212 |
| 12 | Entgelte leistungsorientiert abrechnen | 218 |
| 13 | Entgelte unter Berücksichtigung der Beitragsbemessungsgrenzen abrechnen | 222 |
| 14 | Entgeltabrechnungen mit Excel durchführen | 224 |
| 15 | Entgelte unter Berücksichtigung geldwerter Vorteile abrechnen | 226 |
| 16 | Entgelte unter Berücksichtigung von Mehrarbeit, Urlaubsentgelt und Urlaubsgeld abrechnen | 229 |
| 17 | Mitarbeiter weiterqualifizieren | 233 |
| 18 | Eine Abmahnung rechtssicher verfassen | 235 |
| 19 | Eine ordentliche Kündigung rechtssicher verfassen | 237 |
| 20 | Eine außerordentliche Kündigung rechtssicher verfassen und zustellen | 242 |