

Wirtschaftswissenschaftliche Bücherei für Schule und Praxis

Begründet von Handelsschul-Direktor Dipl.-Hdl. Friedrich Hutkap †

Verfasser:

Dr. Dieter Benen
Vanessa Horenkamp
Sabine Knauer
Dirk Langeleh
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.

Die Merkur Verlag Rinteln Hutkap GmbH & Co. KG behält sich eine Nutzung ihrer Inhalte für kommerzielles Text- und Data Mining (TDM) im Sinne von § 44b UrhG ausdrücklich vor. Für den Erwerb einer entsprechenden Nutzungserlaubnis wenden Sie sich bitte an copyright@merkur-verlag.de.

Coverbild (Struktur/groß):	© DavidArts - Fotolia.com
(rund/Mitte):	© Maksim Smeljov - Fotolia.com
(rund/links):	© arsdigital - Fotolia.com
(rund/rechts):	© XtravaganT - Fotolia.com
S. 46	© COLOURBOX 227414
S. 292	© www.adpic.de

* * * * *

5. Auflage 2026

© 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

Merkur Nr. 1682-05

ISBN 978-3-8120-1221-8

VORWORT

Das Arbeitsheft „**Lernsituationen Büromanagement – Lernfelder 7 bis 13**“ ist der zweite Teil einer zweibändigen Heftreihe (Merkurbücher 1681 und 1682) für den Ausbildungsberuf „**Kaufmann/Kauffrau für Büromanagement**“.

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.

Schulbuch
Kap. x.x

Da die Arbeitshefte **mit den Schulbüchern „Büromanagement – Lernfelder 1 bis 6“** (Merkurbuch 0681) und „**Büromanagement – Lernfelder 7 bis 13**“ (Merkurbuch 0682) **abgestimmt** sind, verspricht die Kombination die besten Lehr- und Lernerfolge. Zu Beginn jeder Situation verweisen Kapitelangaben auf die im Schulbuch 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.

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird in den meisten Fällen das generische Maskulinum verwendet.

Bielefeld, Solingen und Cuxhaven im Sommer 2026

Die Verfasser

Inhaltsverzeichnis

INFORMATIONEN ZUR HEINRICH KG

1 Unternehmensbeschreibung	9
2 Auszug aus dem Handelsregister	10
3 Auszug aus dem Gesellschaftsvertrag	10
4 Allgemeine Geschäftsbedingungen (Auszug)	11
5 Auszug: Kunden- und Lieferantenkonten	12
6 Organigramm der Heinrich KG	13
7 Personalbestand (Auszug)	14
8 Produktionsprogramm – Produktliste, -beschreibung; LVP (Auszug)	15
9 Handelswaren – Warenliste, -beschreibung; LVP (Auszug)	16

LERNFELD 7: GESPRÄCHSSITUATIONEN GESTALTEN

1 Grundlagen der Gesprächsführung beachten	17
2 Gespräche mit Geschäftspartnern erfolgreich führen	20
3 Konflikte in Gesprächssituationen erkennen und lösen	24
4 Beschwerden und Reklamationen kundenorientiert bearbeiten	27
5 Technische Medien zur Gesprächsführung nutzen	35
6 Geschäftsbesuch empfangen	40
7 Einen Gesprächsleitfaden erstellen und das Gesprächsverhalten optimieren	44

LERNFELD 8: PERSONALWIRTSCHAFTLICHE AUFGABEN WAHRNEHMEN

1 Den Personalbedarf quantitativ und qualitativ ermitteln	48
2 Personal beschaffen: intern oder extern?	52
3 Eine Stellenbeschreibung verfassen	54
4 Eine Stellenanzeige gestalten	57
5 Personalauswahlverfahren durchführen	60
6 Assessment-Center zur Personalauswahl nutzen	72
7 Einen Arbeitsvertrag erstellen	75
8 Personalakten unter Berücksichtigung von Datenschutz und -sicherheit führen	84
9 Ein Human Resource Information System einführen	93
10 Die Arbeitszeit flexibel gestalten	96
11 Die Grundlagen der Entgeltabrechnung erschließen	99
12 Entgelte leistungsorientiert abrechnen	106
13 Entgelte unter Berücksichtigung der Beitragsbemessungsgrenzen abrechnen	110
14 Entgeltabrechnungen mit Excel durchführen	112
15 Entgelte unter Berücksichtigung geldwerter Vorteile abrechnen	114

16	Entgelte unter Berücksichtigung von Mehrarbeit, Urlaubsentgelt und Urlaubsgeld abrechnen	117
17	Mitarbeiter weiterqualifizieren	121
18	Eine Abmahnung rechtssicher verfassen	123
19	Eine ordentliche Kündigung rechtssicher verfassen	125
20	Eine außerordentliche Kündigung rechtssicher verfassen und zustellen	130

LERNFELD 9: LIQUIDITÄT SICHERN UND FINANZIERUNG VORBEREITEN

1	Einen Liquiditätsplan erstellen	136
2	Eine Bonitätsprüfung durchführen	139
3	Das Vorgehen gegen säumige Zahler optimieren	144
4	Rechtsformen von Unternehmen vergleichen	152
5	Für eine Investition eine geeignete Finanzierung vorschlagen	157
6	Eine Produktionsmaschine anschaffen	160
7	Den Lieferantenkredit beurteilen	168
8	Forderungsmanagement – Die Vergabe von Lieferantenkrediten überwachen	171
9	Das Factoring als Finanzierungsalternative einsetzen	173
10	Kreditsicherungsmöglichkeiten auf ihre Eignung prüfen	177
11	Die Zession als Sicherung eines Kredits einsetzen	186
12	Prüfcheck: Finanzierungsalternativen prüfen und absichern	190

LERNFELD 10: WERTSCHÖPFUNGSPROZESSE ERFOLGSORIENTIERT STEUERN

1	Informationen über die Kosten- und Leistungsrechnung beschaffen	193
2	Abgrenzungsrechnung I – Aufwendungen und Erträge unternehmensbezogen abgrenzen	198
3	Abgrenzungsrechnung II – kostenrechnerische Korrekturen vornehmen	200
4	Das Verhalten der Kosten bei Änderungen der Produktionsmenge feststellen	207
5	Eine Kostenstellenrechnung durchführen	210
6	Angebotspreise kalkulieren	215
7	Normalkosten und Istkosten vergleichen	223
8	Schwächen der Vollkostenrechnung analysieren	228
9	Deckungsbeitragsrechnung durchführen	233
10	Die Gewinnschwelle und Preisuntergrenzen bestimmen	236
11	Über die Annahme von Zusatzaufträgen entscheiden	240

LERNFELD 11: GESCHÄFTSPROZESSE DARSTELLEN UND OPTIMIEREN

1	Die Qualität sicherstellen	242
2	Leitungssysteme identifizieren und beurteilen	248
3	Geschäftsprozesse modellieren	256

LERNFELD 12: VERANSTALTUNGEN UND GESCHÄFTSREISEN ORGANISIEREN

1	Eine Messe vor- und nachbereiten	272
2	Grundlagen des Travel-Managements berücksichtigen	289
3	Einen Reiseplan erstellen	296
4	Reisekosten abrechnen	300
5	Reiserichtlinien erstellen	306

LERNFELD 13: EIN PROJEKT PLANEN UND DURCHFÜHREN

1	Ein Firmenjubiläum projektorientiert organisieren	307
---	---	-----