

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

Verfasser:

Dr. Dieter Benen
Vanessa Horenkamp
Manfred Huesmann
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.

| | |
|----------------------------|--------------------------------|
| 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. 76 | © PetraD - www.colourbox.de |
| S. 290 | © Bäckers Junge - Fotolia.com |
| S. 292 | © www.adpic.de |

* * * * *

4. Auflage 2023

© 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. 1682-04

ISBN 978-3-8120-1682-7

Das Arbeitsheft „**Lernsituationen Büromanagement – Lernfelder 7 bis 13**“ ist der zweite Teil einer zweibändigen Hefereihe (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.

Lernbuch
Kap. x.x

Da die Arbeitshefte **mit den Lernbüchern „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 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**.

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

Bielefeld, Solingen und Cuxhaven im Frühjahr 2023

Die Verfasser

Inhaltsverzeichnis

INFORMATIONEN ZUR HEINRICH KG

| | |
|---|----|
| 1 Unternehmensbeschreibung | 9 |
| 2 Auszug aus dem Handelsregister Anlage 1 | 10 |
| 3 Auszug aus dem Gesellschaftsvertrag | 10 |
| 4 Allgemeine Geschäftsbedingungen (Auszug) | 11 |
| 5 Auszug: Kunden- und Lieferantenkoten | 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 | 178 |
| 11 | Die Zession als Sicherung eines Kredits einsetzen | 187 |
| 12 | Prüfcheck: Finanzierungsalternativen prüfen und absichern | 191 |

LERNFELD 10: WERTSCHÖPFUNGSPROZESSE ERFOLGSORIENTIERT STEUERN

| | | |
|----|--|-----|
| 1 | Informationen über die Kosten- und Leistungsrechnung beschaffen | 194 |
| 2 | Abgrenzungsrechnung I – Aufwendungen und Erträge unternehmensbezogen abgrenzen | 199 |
| 3 | Abgrenzungsrechnung II – kostenrechnerische Korrekturen vornehmen | 201 |
| 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 |
|---|---|-----|