

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

---

Verfasser:

**Dr. Dieter Benen**  
**Vanessa Horenkamp**  
**Manfred Huesmann**  
**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. 61 © vikpit74 - Fotolia.com

\* \* \* \* \*

5. Auflage 2023

© 2015 by Merkur Verlag Rinteln

Gesamtherstellung:

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

E-Mail: [info@merkur-verlag.de](mailto:info@merkur-verlag.de)

[lehrer-service@merkur-verlag.de](mailto:lehrer-service@merkur-verlag.de)

Internet: [www.merkur-verlag.de](http://www.merkur-verlag.de)

Merkur Nr. 1681-05

ISBN 978-3-8120-1681-0

Das Arbeitsheft „**Lernsituationen Büromanagement – Lernfelder 1 bis 6**“ ist der erste 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  
Kapitel 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.

Die Erarbeitung und Umsetzung der didaktischen Jahresplanung ist zentrale Aufgabe einer dynamischen Bildungsgangarbeit. Um diesen Prozess anzustoßen, wird auf der Internetseite des Verlags zu den Lernsituationen des Arbeitsbuchs eine **modellhafte didaktische Jahresplanung** angeboten (→ [www.merkur-verlag.de](http://www.merkur-verlag.de), Schlagwort „1681“). Das dort verwendete Schema zur **Dokumentation von Lernsituationen** integriert die **Kategorie Digitale Kompetenzen**. In dieser Kategorie wird durch die Dokumentation des digitalen Kompetenzerwerbs und mittels weiterer Arbeitsaufträge sichergestellt, dass und in welcher Weise die Integration von Aspekten digitaler Kompetenzförderung erfolgt.

Bielefeld 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 Lieferantenkonto	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 1: DIE EIGENE ROLLE IM BETRIEB MITGESTALTEN UND DEN BETRIEB PRÄSENTIEREN

1	Einen Berufsausbildungsvertrag abschließen	17
2	Die Ausbildung planen: Ausbildungsplan und Wocheneinsatzplan	24
3	Ein Ausbildungsverhältnis kündigen	28
4	Rechte und Pflichten in der Berufsausbildung berücksichtigen	30
5	Einen Betriebsrat wählen	33
6	Die Arbeit im Betriebsrat erkunden	40
7	Die Jugend- und Auszubildendenvertretung (JAV) erkunden	49
8	Das Jugendarbeitsschutzgesetz anwenden	54
9	Die Stellung des Betriebes in der arbeitsteiligen Wirtschaft	59
10	Erfolgsbezogene Unternehmensziele aus einem Unternehmensleitbild ableiten	62
11	Informationen aus einem Organigramm entnehmen	64
12	Befugnisse und Verantwortung auf Mitarbeiter übertragen	65
13	Den Ausbildungsbetrieb vorstellen	68

### LERNFELD 2: BÜROPROZESSE GESTALTEN UND ARBEITSVORGÄNGE ORGANISIEREN

1	Arbeitsraum und Arbeitsplatz gestalten: rechtliche Rahmenbedingungen	70
2	Ein Gruppenbüro reorganisieren	75
3	Das „Büro der Zukunft“ gestalten	81
4	Arbeitsabläufe planen (Zeitmanagement)	86
5	Termine planen	92
6	Sitzungen und Besprechungen vor- und nachbereiten – Formulare	103
7	Sitzungen und Besprechungen vor- und nachbereiten – Protokolle und Dokumentvorlagen	110
8	Sitzungen und Besprechungen vor- und nachbereiten – Aktennotizen	115
9	Sitzungen und Besprechungen vor- und nachbereiten – Rundschreiben und Aushänge	117
10	Eine Konferenz vorbereiten und durchführen	119
11	Den Aufbau und die Struktur einer betrieblichen EDV-Anlage erschließen	123
12	Den Posteingang und den Postausgang optimieren	124
13	Dokumente und Schriftstücke aufbewahren	129
14	Daten sichern und pflegen	140
15	Mit stressbedingten Belastungen umgehen	145
16	Mobbing entgegenwirken	147
17	Konflikte am Arbeitsplatz bewältigen (AGG)	150

### LERNFELD 3: AUFTRÄGE BEARBEITEN

1	Eine Kundenanfrage bearbeiten	154
2	Ein kundenorientiertes und rechtsverbindliches Angebot verfassen	158
3	Briefe DIN-gerecht gestalten	163
4	Einen Auftrag bestätigen, den Lieferschein und die Rechnung erstellen sowie das Kaufvertragsrecht berücksichtigen	171
5	Ausgangsrechnungen computergestützt erstellen	182
6	Offene Posten mit Zahlungseingängen abgleichen	187
7	Die Anfrage eines Neukunden bearbeiten und Textbausteine einsetzen	189

### LERNFELD 4: SACHGÜTER UND DIENSTLEISTUNGEN BESCHAFFEN UND VERTRÄGE SCHLIESSEN

1	Das Programm und die Beschaffung planen	204
2	Über Eigenfertigung oder Fremdbezug entscheiden	207
3	Güter mithilfe der ABC-Analyse klassifizieren	211
4	Güter just in time beschaffen	216
5	Die optimale Bestellmenge bestimmen	219
6	Den Lieferzeitpunkt bestimmen	223
7	Bezugsquellen recherchieren und Anfragen stellen	226
8	Angebote quantitativ vergleichen und bewerten	228
9	Angebote qualitativ vergleichen und bewerten	230
10	Alternative Beschaffungswege prüfen	233
11	Paletten disponieren	234
12	Geschäftsfähigkeit, Nichtigkeit und Anfechtbarkeit von Verträgen prüfen	239
13	Über Eigen- und Fremdlagerung entscheiden	243
14	Die Lagerhaltung analysieren und optimieren	247
15	Mit einer mangelhaften Lieferung (Schlechtleistung) rechtssicher umgehen	252
16	Waren annehmen und angemessen auf einen Schadensfall reagieren	257
17	Mit einer nicht rechtzeitigen Lieferung (Lieferungsverzug) rechtssicher umgehen	260
18	Zahlungen situationsbezogen veranlassen und abwickeln	265

### LERNFELD 5: KUNDEN AKQUIRIEREN UND BINDEN

1	Sich für ein Verfahren zur Datenerhebung entscheiden	273
2	Die eigene Marktsituation mithilfe eines Blasendiagramms darstellen	277
3	Die eigene Marktsituation mithilfe der ABC-Analyse untersuchen	279
4	Die Kundenstruktur mithilfe der ABC-Analyse untersuchen	282
5	Die konjunkturelle Lage deuten	285
6	Eine Befragung durchführen	288
7	Preisstrategien festlegen und Marktverhalten deuten	292
8	Einen Werbeplan erstellen	299
9	Kostenorientierte Preispolitik betreiben	302
10	Werbemittel auswählen und gestalten	306
11	Einen Werbebrief gestalten und als Serienbrief versenden	311
12	Grenzen der Werbung berücksichtigen	316
13	Die Rentabilität neuer Produktgruppen berechnen	321
14	Den Werbeerfolg kontrollieren	328

**LERNFELD 6: WERTESTRÖME ERFASSEN UND BEURTEILEN**

1	Werteströme aus Belegen ableiten .....	331
2	Kassenbuch und Kassenkonto führen .....	336
3	Auf Bestandskonten buchen .....	338
4	Die Buchführung mithilfe des Kontenrahmens organisieren .....	344
5	Auf Erfolgskonten buchen .....	346
6	Beim Ein- und Verkauf die Umsatzsteuer berücksichtigen .....	351
7	Rücksendungen beim Ein- und Verkauf von Waren buchen .....	354
8	Skonti beim Ein- und Verkauf von Waren buchen .....	360
9	Skontoabzug und Zielausnutzung beim Einkauf von Waren abwägen .....	364
10	Abschreibungen vornehmen .....	366
11	Die Inventur durchführen und das Inventar erstellen .....	372
12	Die Bilanz erstellen .....	378
13	Bilanzveränderungen analysieren .....	382
14	Den Betriebserfolg ermitteln und bewerten .....	387