

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