

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. 44	© COLOURBOX 227414
S. 74	© PetraD - www.colourbox.de
S. 286	© Bäckers Junge - Fotolia.com
S. 290	© www.adpic.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](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)

ISBN 978-3-8120-1682-7

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.

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**.

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 Sommer 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 Lieferantenkoten .....	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 7: GESPRÄCHSSITUATIONEN GESTALTEN

1	Grundlagen der Gesprächsführung beachten .....	15
2	Gespräche mit Geschäftspartnern erfolgreich führen .....	18
3	Konflikte in Gesprächssituationen erkennen und lösen .....	22
4	Beschwerden und Reklamationen kundenorientiert bearbeiten .....	25
5	Technische Medien zur Gesprächsführung nutzen .....	33
6	Geschäftsbesuch empfangen .....	38
7	Einen Gesprächsleitfaden erstellen und das Gesprächsverhalten optimieren .....	42

### LERNFELD 8: PERSONALWIRTSCHAFTLICHE AUFGABEN WAHRNEHMEN

1	Den Personalbedarf quantitativ und qualitativ ermitteln .....	46
2	Personal beschaffen: intern oder extern? .....	50
3	Eine Stellenbeschreibung verfassen .....	52
4	Eine Stellenanzeige gestalten .....	55
5	Personalauswahlverfahren durchführen .....	58
6	Assessment-Center zur Personalauswahl nutzen .....	70
7	Einen Arbeitsvertrag erstellen .....	73
8	Personalakten unter Berücksichtigung von Datenschutz und -sicherheit führen .....	82
9	Ein Human Resource Information System einführen .....	91
10	Die Arbeitszeit flexibel gestalten .....	94
11	Die Grundlagen der Entgeltabrechnung erschließen .....	97
12	Entgelte leistungsorientiert abrechnen .....	103
13	Entgelte unter Berücksichtigung der Beitragsbemessungsgrenzen abrechnen .....	107
14	Entgeltabrechnungen mit Excel durchführen .....	109
15	Entgelte unter Berücksichtigung geldwerter Vorteile abrechnen .....	111
16	Entgelte unter Berücksichtigung von Mehrarbeit, Urlaubsentgelt und Urlaubsgeld abrechnen .....	114
17	Mitarbeiter weiterqualifizieren .....	118
18	Eine Abmahnung rechtssicher verfassen .....	120
19	Eine ordentliche Kündigung rechtssicher verfassen .....	122
20	Eine außerordentliche Kündigung rechtssicher verfassen und zustellen .....	127

## LERNFELD 9: LIQUIDITÄT SICHERN UND FINANZIERUNG VORBEREITEN

1	Einen Liquiditätsplan erstellen	133
2	Eine Bonitätsprüfung durchführen	136
3	Das Vorgehen gegen säumige Zahler optimieren	141
4	Rechtsformen von Unternehmen vergleichen	149
5	Für eine Investition eine geeignete Finanzierung vorschlagen	154
6	Eine Produktionsmaschine anschaffen	157
7	Den Lieferantenkredit beurteilen	165
8	Forderungsmanagement – Die Vergabe von Lieferantenkrediten überwachen	168
9	Das Factoring als Finanzierungsalternative einsetzen	170
10	Kreditsicherungsmöglichkeiten auf ihre Eignung prüfen	175
11	Die Zession als Sicherung eines Kredits einsetzen	184
12	Prüfcheck: Finanzierungsalternativen prüfen und absichern	188

## LERNFELD 10: WERTSCHÖPFUNGSPROZESSE ERFOLGSORIENTIERT STEUERN

1	Informationen über die Kosten- und Leistungsrechnung beschaffen	191
2	Abgrenzungsrechnung I – Aufwendungen und Erträge unternehmensbezogen abgrenzen	196
3	Abgrenzungsrechnung II – kostenrechnerische Korrekturen vornehmen	198
4	Das Verhalten der Kosten bei Änderungen der Produktionsmenge feststellen	203
5	Eine Kostenstellenrechnung durchführen	206
6	Angebotspreise kalkulieren	211
7	Normalkosten und Istkosten vergleichen	219
8	Schwächen der Vollkostenrechnung analysieren	224
9	Deckungsbeitragsrechnung durchführen	229
10	Die Gewinnschwelle und Preisuntergrenzen bestimmen	232
11	Über die Annahme von Zusatzaufträgen entscheiden	236

## LERNFELD 11: GESCHÄFTSPROZESSE DARSTELLEN UND OPTIMIEREN

1	Die Qualität sicherstellen	238
2	Leitungssysteme identifizieren und beurteilen	244
3	Geschäftsprozesse modellieren	252

## LERNFELD 12: VERANSTALTUNGEN UND GESCHÄFTSREISEN ORGANISIEREN

1	Eine Messe vor- und nachbereiten	268
2	Grundlagen des Travel-Managements berücksichtigen	285
3	Einen Reiseplan erstellen	291
4	Reisekosten abrechnen	295
5	Reiserichtlinien erstellen	301

## LERNFELD 13: EIN PROJEKT PLANEN UND DURCHFÜHREN

1	Ein Firmenjubiläum projektorientiert organisieren	302
---	---	-----