

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. 38 © vikpit74 - Fotolia.com

\* \* \* \* \*

4. Auflage 2020

© 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 978-3-8120-1681-0

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**.

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.

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 2020

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 Lieferantenkonten	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 1: DIE EIGENE ROLLE IM BETRIEB MITGESTALTEN UND DEN BETRIEB PRÄSENTIEREN

1	Einen Berufsausbildungsvertrag abschließen	15
2	Die Ausbildung planen: Ausbildungsplan und Wocheneinsatzplan	21
3	Ein Ausbildungsverhältnis kündigen	25
4	Rechte und Pflichten in der Berufsausbildung berücksichtigen	27
5	Im Betrieb mitbestimmen (Betriebsrat sowie Jugend- und Auszubildendenvertretung)	30
6	Das Jugendarbeitsschutzgesetz anwenden	31
7	Die Stellung des Betriebes in der arbeitsteiligen Wirtschaft	36
8	Erfolgsbezogene Unternehmensziele aus einem Unternehmensleitbild ableiten	39
9	Informationen aus einem Organigramm entnehmen	41
10	Befugnisse und Verantwortung auf Mitarbeiter übertragen	42
11	Den Ausbildungsbetrieb vorstellen	45

### LERNFELD 2: BÜROPROZESSE GESTALTEN UND ARBEITSVORGÄNGE ORGANISIEREN

1	Arbeitsraum und Arbeitsplatz gestalten: rechtliche Rahmenbedingungen	47
2	Ein Gruppenbüro reorganisieren	52
3	Das „Büro der Zukunft“ gestalten	58
4	Arbeitsabläufe planen (Zeitmanagement)	63
5	Termine planen	69
6	Sitzungen und Besprechungen vor- und nachbereiten – Formulare	77
7	Sitzungen und Besprechungen vor- und nachbereiten – Protokolle und Dokumentvorlagen	84
8	Sitzungen und Besprechungen vor- und nachbereiten – Aktennotizen	89
9	Sitzungen und Besprechungen vor- und nachbereiten – Rundschreiben und Aushänge	91
10	Eine Konferenz vorbereiten und durchführen	93
11	Den Aufbau und die Struktur einer betrieblichen EDV-Anlage erschließen	97
12	Den Posteingang und den Postausgang optimieren	98
13	Dokumente und Schriftstücke aufbewahren	103
14	Daten sichern und pflegen	114
15	Mit stressbedingten Belastungen umgehen	120
16	Mobbing entgegenwirken	122
17	Konflikte am Arbeitsplatz bewältigen (AGG)	125

### LERNFELD 3: AUFTRÄGE BEARBEITEN

1	Eine Kundenanfrage bearbeiten	129
2	Ein kundenorientiertes und rechtsverbindliches Angebot verfassen	133
3	Briefe DIN-gerecht gestalten	138
4	Einen Auftrag bestätigen, den Lieferschein und die Rechnung erstellen sowie das Kaufvertragsrecht berücksichtigen	146
5	Ausgangsrechnungen computergestützt erstellen	157
6	Offene Posten mit Zahlungseingängen abgleichen	162
7	Die Anfrage eines Neukunden bearbeiten und Textbausteine einsetzen	164

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

1	Das Programm und die Beschaffung planen	179
2	Über Eigenfertigung oder Fremdbezug entscheiden	182
3	Güter mithilfe der ABC-Analyse klassifizieren	186
4	Güter just in time beschaffen	191
5	Die optimale Bestellmenge bestimmen	194
6	Den Lieferzeitpunkt bestimmen	198
7	Bezugsquellen recherchieren und Anfragen stellen	201
8	Angebote quantitativ vergleichen und bewerten	203
9	Angebote qualitativ vergleichen und bewerten	205
10	Alternative Beschaffungswege prüfen	208
11	Paletten disponieren	209
12	Geschäftsfähigkeit, Nichtigkeit und Anfechtbarkeit von Verträgen prüfen	214
13	Über Eigen- und Fremdlagerung entscheiden	218
14	Die Lagerhaltung analysieren und optimieren	222
15	Mit einer mangelhaften Lieferung (Schlechtleistung) rechtssicher umgehen	227
16	Waren annehmen und angemessen auf einen Schadensfall reagieren	231
17	Mit einer nicht rechtzeitigen Lieferung (Lieferungsverzug) rechtssicher umgehen	234
18	Zahlungen situationsbezogen veranlassen und abwickeln	239

## LERNFELD 5: KUNDEN AKQUIRIEREN UND BINDEN

1	Sich für ein Verfahren zur Datenerhebung entscheiden	247
2	Die eigene Marktsituation mithilfe eines Blasendiagramms darstellen	251
3	Die eigene Marktsituation mithilfe der ABC-Analyse untersuchen	253
4	Die Kundenstruktur mithilfe der ABC-Analyse untersuchen	256
5	Die konjunkturelle Lage deuten	259
6	Eine Befragung durchführen	262
7	Preisstrategien festlegen und Marktverhalten deuten	266
8	Einen Werbeplan erstellen	273
9	Kostenorientierte Preispolitik betreiben	276
10	Werbemittel auswählen und gestalten	280
11	Einen Werbebrief gestalten und als Serienbrief versenden	285
12	Grenzen der Werbung berücksichtigen	290
13	Die Rentabilität neuer Produktgruppen berechnen	294
14	Den Werbeerfolg kontrollieren	301

## LERNFELD 6: WERTESTRÖME ERFASSEN UND BEURTEILEN

1	Werteströme aus Belegen ableiten	304
2	Kassenbuch und Kassenkonto führen	309
3	Auf Bestandskonten buchen	311
4	Die Buchführung mithilfe des Kontenrahmens organisieren	317
5	Auf Erfolgskonten buchen	319
6	Beim Ein- und Verkauf die Umsatzsteuer berücksichtigen	324
7	Rücksendungen beim Ein- und Verkauf von Waren buchen	327
8	Skonti beim Ein- und Verkauf von Waren buchen	333
9	Skontoabzug und Zielausnutzung beim Einkauf von Waren abwägen	337
10	Abschreibungen vornehmen	339
11	Die Inventur durchführen und das Inventar erstellen	344
12	Die Bilanz erstellen	350
13	Bilanzveränderungen analysieren	353
14	Den Betriebserfolg ermitteln und bewerten	358