

EUROPA-FACHBUCHREIHE
für wirtschaftliche Bildung

Büro 2.1

Kaufmann/Kauffrau für Büromanagement

Informationsband XL

Lernfelder 1 - 6

Bartnik Debus Hochmuth Keiser Kramer Schneider Scholz Schulte Steininger-Niederleitner

2. Auflage

VERLAG EUROPA-LEHRMITTEL
Nourney, Vollmer GmbH & Co. KG
Düsselberger Straße 23
42781 Haan-Gruiten

Europa-Nr.: 74584



Verfasser

Dorothea Bartnik, 68782 Brühl
Martin Debus, 45659 Recklinghausen
Ilona Hochmuth, 09399 Niederwürschnitz
Dr. Gerd Keiser, 45897 Gelsenkirchen
Holger Kramer, 40764 Langenfeld
Alexander Schneider, 76857 Eußerthal
Annika Scholz, 45665 Recklinghausen
Dr. Walter Schulte, 45659 Recklinghausen
Monika Steininger-Niederleitner, 93049 Regensburg

Verlagslektorat

Anke Hahn

2. Auflage 2015

Druck 5 4 3 2

Alle Drucke derselben Auflage sind parallel einsetzbar, da sie bis auf die Behebung von Druckfehlern untereinander unverändert sind.

ISBN 978-3-8085-2574-6

Alle Rechte vorbehalten. Das Werk ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der gesetzlich geregelten Fälle muss vom Verlag schriftlich genehmigt werden.

© 2015 by Verlag Europa-Lehrmittel, Nourney, Vollmer GmbH & Co. KG, 42781 Haan-Gruiten
Umschlag, Satz: Grafische Produktionen Jürgen Neumann, 97222 Rimpf
Umschlagkonzept: tiff.any GmbH, 10999 Berlin
Umschlagfoto: ©Csaba Peterdi-shutterstock.com
Druck: Printer Trento S.r.l., 38121 Trento (I)

Vorwort

Das vorliegende Unterrichtswerk ist ein neu konzipiertes Lehr- und Lernbuch für den neu geordneten Ausbildungsberuf „**Kaufmann/Kauffrau für Büromanagement**“ und richtet sich an

- ➔ alle Berufsschulklassen mit verkürzter Ausbildung bzw.
- ➔ alle Bundesländer, die im ersten Ausbildungsjahr 6 Lernfelder unterrichten.

Der **Informationsband XL** ist Bestandteil des umfassenden Europa-Programms **Büro 2.1**. Dieses Programm wurde zur Entwicklung einer beruflichen Handlungskompetenz für die Bearbeitung von Geschäfts- und Büroprozessen in den kaufmännischen Abteilungen von Unternehmen der verschiedensten Wirtschaftsbereiche oder im öffentlichen Dienst erstellt.

Büro 2.1 ist als modernes Komplettprogramm konzipiert. Es folgt konsequent dem kompetenzorientierten Rahmenlehrplan nach dem **Lernfeldkonzept**. Die Unterrichtswerke des Programms (**Informationsbände** und **Arbeitshefte mit Lernsituationen** für jede Jahrgangsstufe jeweils mit **Lehrerlösungen**, **Informationsverarbeitung** in Excel, Word und PowerPoint, **Lernspiele** und **Prüfungsvorbereitung**) sind aufeinander abgestimmt. Sie sind gezielt an einer Didaktik ausgerichtet, die **Handlungsorientierung** betont und Lernende zu **selbstständigem Planen, Durchführen, Kontrollieren und Beurteilen** von Arbeitsaufgaben unter Berücksichtigung aller Kompetenzdimensionen führt. Dabei wird die berufliche Wirklichkeit als Ganzes mit ihren ökonomischen, ökologischen, rechtlichen und sozialen Aspekten erfasst.

Das Konzept von **Büro 2.1**, das handlungs- und fachsystematische Strukturen miteinander verschränkt, deckt alle Anforderungen des Ausbildungsberufes von der fachlichen Aufgabenerfüllung bis hin zu einem reflektierten Verständnis von Handeln in beruflichen Zusammenhängen ab. Ein Vorschlag für eine **kompetenzorientierte didaktische Jahresplanung** unterstützt die Arbeit im Bildungsgang.

Der vorliegende **Informationsband XL** umfasst die **Lernfelder 1 - 6** des Rahmenlehrplans.

Die Inhalte entsprechen konsequent den **Aufgabenprofilen des modernen Büromanagements**. Die Informationen sind schülergerecht, klar, übersichtlich, verständlich aufbereitet und werden anschaulich in zahlreichen Beispielen, Tabellen, Struktogrammen und kurzen, präzisen Zusammenfassungen präsentiert. **Aufgabenblöcke** zu jedem Lernfeld ergänzen die informativen Darstellungen. Die ausdrückliche Einbeziehung kommunikativer Aspekte (**Fachsprache** und **Fremdsprache als integrative Bestandteile**) sowie der **Informationsverarbeitung im Anwendungszusammenhang** unterstützt die Entwicklung einer ganzheitlichen, prozessorientierten Handlungskompetenz.

Die systematisierenden Sachdarstellungen stellen zudem die zur Bewältigung der **Lernsituationen** von **Büro 2.1** notwendigen **Wissensbestände** vollständig bereit; sie greifen aber auch verallgemeinernd über die Situationsbezüge hinaus, z. B. durch zahlreiche Hinweise auf Gesetzestexte.

Ihr Feedback ist uns wichtig!

Zur 2. Auflage: Die Autoren danken für vielfältige kritische Hinweise, den Erfahrungsaustausch zum Einsatz des Buches im Unterricht und konstruktive Verbesserungsvorschläge.

Wenn Sie mithelfen möchten, dieses Buch für die kommenden Auflagen noch weiter zu optimieren, schreiben Sie uns unter lektorat@europa-lehrmittel.de. Das Autorenteam freut sich auf Anregung und Unterstützung durch Kritik und wünscht erfolgreiches Arbeiten mit dem neuen Lehrwerk.

Ein Löser zu den Aufgaben ist im Verlagsprogramm unter der Europa-Nummer 71576 erhältlich.

LF 1: Die eigene Rolle im Betrieb mitgestalten und den Betrieb präsentieren	13
1 Die eigene Ausbildung aktiv mitgestalten.....	14
1.1 Ziele der Berufsausbildung	14
1.2 System der dualen Berufsausbildung.....	15
1.3 Berufsbildungsgesetz als Grundlage der Berufsausbildung.....	16
1.3.1 Ausbildungsberufsbild	17
1.3.2 Ausbildungsrahmenplan	19
1.3.3 Ausbildungsplan	20
1.3.4 Berichtsheft.....	20
1.3.5 Prüfungsanforderungen	20
1.4 Weitere Grundlagen des Ausbildungsverhältnisses	22
1.4.1 Ausbildungsvertrag	22
1.4.2 Jugendarbeitsschutzgesetz.....	25
1.4.3 Interessenvertreter der Auszubildenden und Beratungshilfen	28
1.4.4 Tarifvertrag	29
1.4.5 Förderung der Berufsausbildung und Wege zur weiteren Qualifizierung	30
1.5 Zusammenfassung und Aufgaben	31
2 Sich über Grundlagen wirtschaftlichen Handelns Klarheit verschaffen	34
2.1 Bedürfnisse.....	34
2.2 Güter	36
2.3 Wirtschaften	38
2.3.1 Definition	38
2.3.2 Elemente des Wirtschaftens	38
2.3.3 Ökonomisches Prinzip	40
2.4 Produktion	41
2.4.1 Wirtschaftliche Produktion und Produktivität	41
2.4.2 Produktionsfaktoren.....	41
2.4.3 Betriebswirtschaftliche Produktionsfaktoren	45
2.5 Der einfache Wirtschaftskreislauf	46
2.5.1 Private Haushalte und Unternehmen.....	46
2.5.2 Einfache Modelldarstellung	47
2.6 Erweiterter Wirtschaftskreislauf.....	48
2.6.1 Banken im „evolutionären“ Wirtschaftskreislauf.....	48
2.6.2 Staat im Wirtschaftskreislauf.....	49
2.6.3 Ausland („Übrige Welt“) im Wirtschaftskreislauf.....	50
2.7 Zusammenfassung und Aufgaben	52
3 Den betrieblichen Leistungsprozess beschreiben.....	55
3.1 Leistungsprozesse in Dienst- und Sachleistungsbetrieben	55
3.1.1 Dienstleistungsbetriebe.....	55
3.1.2 Sachleistungsbetriebe.....	58
3.2 Ziele des Unternehmens	60
3.3 Funktionsbereiche des Unternehmens.....	62
3.4 Betrieb und natürliche Umwelt	64
3.5 Standort des Betriebes.....	66
3.5.1 Standortwahl	66
3.5.2 Standortfaktoren.....	66
3.6 Zusammenfassung und Aufgaben	69

4 Die Organisationsstruktur der Betriebe darstellen	72
4.1 Grundbegriffe und Grundsätze der betrieblichen Organisation	72
4.1.1 Aufbauorganisation	73
4.1.2 Ablauforganisation	75
4.2 Entscheidungsbefugnisse von Mitarbeitern	76
4.2.1 Prokura	77
4.2.2 Handlungsvollmacht	78
4.3 Zusammenfassung und Aufgaben	79
5 Exkurs: Den eigenen Betrieb präsentieren – Präsentationen vorbereiten, durchführen und nachbereiten	82
5.1 Informationen und Informationsquellen suchen und bewerten	82
5.1.1 Informationsbeschaffungsstrategie	82
5.1.2 Elaborationsstrategie	83
5.2 Eine geeignete Präsentationsform wählen	84
5.2.1 Präsentationsformen	85
5.2.2 Präsentationsregeln	86
5.3 Präsentationen bewerten	90
5.3.1 Bewertungsmethoden	90
5.3.2 Bewertungsregeln	91
5.4 Ein Handout zur Präsentation erstellen	93
LF 2: Büroprozesse gestalten und Arbeitsvorgänge organisieren	95
1 Die Arbeitsumgebung gestalten	96
1.1 Die verschiedenen Büroformen	96
1.1.1 Zellen- oder Kleinraumbüro	97
1.1.2 Großraumbüro	98
1.1.3 Kombibüro	99
1.1.4 Team- oder Gruppenbüro	100
1.1.5 Reversibles Büro	101
1.1.6 Non-territoriales Büro	101
1.2 Wichtige Vorschriften für die Arbeitsumgebung	102
1.3 Ergonomische und ökologische Arbeitsumgebung	104
1.3.1 Ergonomische Arbeitsumgebung	104
1.3.2 Ökologische Arbeitsumgebung	106
1.4 Einflussfaktoren einer effizienten Arbeitsumgebung	108
1.4.1 Farben in der Arbeitsumgebung	108
1.4.2 Akustik im Büro	109
1.4.3 Licht im Büro	110
1.4.4 Temperatur und Luft in der Arbeitsumgebung	110
1.5 Zusammenfassung und Aufgaben	112
2 Gesundheitsgefahren erkennen und Strategien zur Bewältigung entwickeln	114
2.1 Auslöser und Folgen von Gesundheitsgefahren im Büro	114
2.2 Arbeitssicherheit im Büro fördern	115
2.3 Psychische und physische Gesundheitsgefahren erkennen	116
2.3.1 Stress im Büro	116
2.3.2 Burnout-Syndrom	117
2.3.3 Mobbing am Arbeitsplatz	118
2.4 Maßnahmen zur Erhaltung und Förderung der Gesundheit	119
2.5 Zusammenfassung und Aufgaben	120

3	Arbeitsprozesse effizient und aktiv gestalten	123
3.1	Zeitmanagement bei bürowirtschaftlichen Abläufen	123
3.2	Methoden des Zeitmanagements	125
3.2.1	Pareto-Prinzip	125
3.2.2	ABC-Analyse	125
3.2.3	Eisenhower Prinzip	126
3.2.4	SMART-Methode	127
3.2.5	ALPEN-Methode	127
3.3	Mögliche Störungen, Zeitdiebe und Zeitfallen bei Arbeitsprozessen erkennen	128
3.4	Techniken des Selbstmanagements kennenlernen	129
3.4.1	Selbstkontrolle durch Selbstbeobachtung im Büro	129
3.4.2	Zeitprotokoll als Analyseinstrument nutzen	130
3.5	Zusammenfassung und Aufgaben	131
4	Termine im Büro organisieren	133
4.1	Terminarten	133
4.2	Koordinieren und überwachen von Terminen	134
4.2.1	Koordinieren von Terminen	135
4.2.2	Überwachung von Terminen	136
4.3	Erstellen von Terminplänen	137
4.4	Elektronischer Terminkalender	137
4.5	Zusammenfassung und Aufgaben	139
5	Sitzungen und Besprechungen durchführen und nachbereiten	141
5.1	Vorbereitung von Sitzungen und Besprechungen	142
5.2	Durchführung von Sitzungen und Besprechungen	144
5.3	Nachbereitung von Sitzungen und Besprechungen	144
5.4	Kommunikation im Rahmen von Sitzungen und Besprechungen in einer fremden Sprache	146
5.5	Zusammenfassung und Aufgaben	148
6	Informationswege im Unternehmen kennen und nutzen	150
6.1	Arbeitsabläufe bei eingehenden Informationen	150
6.2	Arbeitsabläufe bei ausgehenden Informationen	152
6.3	Die Post im Unternehmen bearbeiten	153
6.3.1	Posteingangsbearbeitung	153
6.3.2	Postausgangsbearbeitung	157
6.4	Auswahl zweckmäßiger Versandarten	159
6.5	Zusammenfassung und Aufgaben	162
7	Schriftstücke und Dokumente verwalten	164
7.1	Ordnungssysteme	165
7.2	Gesetzliche und betriebliche Aufbewahrungsgründe	167
7.3	Beleghafte Ablage (Registratur)	170
7.4	Elektronische Archivierung	174
7.5	Speichermedien	177
7.6	Datenschutz und Datensicherheit	179
7.7	Zusammenfassung und Aufgaben	183
8	Kommunikationsfähigkeit im Arbeitsalltag weiterentwickeln	185
8.1	Verbale Kommunikation und nonverbale Kommunikation	187
8.2	Kommunikationsregeln	190
8.3	Selbstbild und Selbstwirksamkeit einschätzen	191
8.4	Teamarbeit im Büro nutzen	192
8.5	Zusammenfassung und Aufgaben	193

LF 3: Aufträge bearbeiten.....	197
1 Den Geschäftsprozess der Auftragsbearbeitung analysieren	198
1.1 Auftragsbearbeitung als Geschäftsprozess.....	198
1.2 Rahmenbedingungen für einen reibungslosen Ablauf der Auftragsbearbeitung im Unternehmen....	199
1.3 Auswirkungen der Auftragsbearbeitung auf alle im Unternehmen beteiligten Bereiche	202
1.3.1 Bedeutung der Auftragsbearbeitung für die Mitarbeiter	202
1.3.2 Bedeutung der Auftragsbearbeitung für die Unternehmensleitung	203
1.4 Zusammenfassung und Aufgaben	204
2 Betriebliche Rahmenbedingungen für die Erstellung von Angeboten sondieren	206
2.1 Anfrage	206
2.1.1 Bestimmte und unbestimmte Anfrage	206
2.1.2 Inhalte einer Anfrage.....	207
2.1.3 Rechtlicher Aspekt	208
2.2 Prüfung anfragender Unternehmen.....	208
2.3 Realisierbarkeit des Auftrags	210
2.3.1 Realisierbarkeit eines Auftrags aus Sicht eines Handelsbetriebs.....	210
2.3.2 Realisierbarkeit eines Auftrags aus Sicht eines Industriebetriebs.....	211
2.3.3 Prüfung des Preis-Kosten-Verhältnisses.....	213
2.4 Angebot	213
2.5 Zusammenfassung und Aufgaben	216
3 Rechenarten zur Preisermittlung und Kalkulation beherrschen	218
3.1 Dreisatzrechnung.....	218
3.1.1 Dreisatzrechnung mit geradem bzw. direktem Verhältnis	218
3.1.2 Anwendung der Dreisatzrechnung mit geradem bzw. direktem Verhältnis in einem Tabellenkalkulationsprogramm	219
3.1.3 Dreisatzrechnung mit ungeradem bzw. indirektem Verhältnis	222
3.1.4 Anwendung der Dreisatzrechnung mit ungeradem bzw. indirektem Verhältnis in einem Tabellenkalkulationsprogramm	223
3.2 Prozentrechnungen mit Nutzung eines Tabellenkalkulationsprogramms.....	224
3.2.1 Berechnung des Prozentwertes.....	225
3.2.2 Berechnung des Prozentsatzes.....	227
3.2.3 Berechnung des Grundwertes	228
3.3 Preisberechnung und Preiskalkulation von Angeboten	231
3.3.1 Positionen der Handelskalkulation.....	231
3.3.2 Berechnungen der Handelskalkulation.....	232
3.3.3 Berechnung des Kundenskontos und des Kundenrabatts.....	234
3.3.4 Nutzung eines Tabellenkalkulationsprogramms zur Durchführung der Handelskalkulation.....	235
3.3.5 Zusammenfassung und Aufgaben	238
4 Den Schriftverkehr normgerecht gestalten.....	241
4.1 Normgerechte Gestaltung und Formulierung von Texten im internen und externen Schriftverkehr	241
4.1.1 Grundoperationen.....	241
4.1.2 Zeichenformatierung	242
4.1.3 Absatzformatierung	243
4.1.4 Gestaltung von Tabellen.....	244
4.1.5 Dokumentformatierung.....	244
4.1.6 Innerbetriebliche Schreiben	244
4.1.7 Geschäftsbriefe nach DIN 5008	245
4.1.8 Vordrucke/Vorlagen für handschriftliche und Online-Formulare.....	247

4.1.9	Programmierte Textverarbeitung.....	247
4.2	Erstellen der erforderlichen Dokumente der Auftragsbearbeitung.....	248
4.2.1	Abgleich Kundenauftrag und Angebot.....	248
4.2.2	Auftragsbestätigung.....	249
4.2.3	Versand der Ware – Durchführung der Leistung.....	251
4.2.4	Lieferschein.....	253
4.2.5	Rechnung.....	255
4.2.6	Zahlungseingang überwachen.....	258
4.3	Formulare im internen Schriftverkehr am Beispiel Lieferschein.....	259
4.4	Zusammenfassung und Aufgaben.....	262
5	Schriftstücke unter Beachtung der Nachhaltigkeit vervielfältigen.....	265
5.1	Drucken.....	265
5.1.1	Druckerarten.....	265
5.1.2	Druckermerkmale.....	266
5.2	Scannen.....	267
5.2.1	Scannerarten.....	268
5.2.2	Scannen von Textdokumenten.....	268
5.2.3	Scannen von Bilddokumenten.....	268
5.3	Dateiformate und Schutzmechanismen für Dateien.....	268
5.3.1	Dateiformate.....	268
5.3.2	Dateiformat pdf.....	269
5.3.3	Schutzmechanismen für Dateien.....	269
5.4	Kopierer und kopieren.....	270
5.4.1	Leistungsmerkmale von Kopiergeräten.....	270
5.4.2	Kopierer als Kostenfaktor.....	272
5.5	Multifunktionsgeräte.....	272
5.6	Nachhaltigkeit beim Drucken und Kopieren.....	273
5.6.1	Sinnvolles Drucken und Kopieren.....	273
5.6.2	Recyclingpapiere.....	273
5.6.3	Druckformate.....	273
5.6.4	Wechseln und Recyceln von Tonerkassetten.....	274
5.7	Zusammenfassung und Aufgaben.....	275
6	Betriebliche Kommunikationsmöglichkeiten nutzen.....	277
6.1	Telefon.....	277
6.1.1	Telefonanschlüsse in Unternehmen.....	277
6.1.2	Leistungsmerkmale von Telefonanlagen.....	277
6.1.3	Telefongespräche führen.....	279
6.2	E-Mail.....	281
6.2.1	Funktion und Bedeutung.....	281
6.2.2	Normen und Signatur in geschäftlichen E-Mails.....	281
6.2.3	HTML oder NurText als Nachrichtenformat.....	282
6.2.4	E-Mail Programme.....	282
6.2.5	Verschlüsselung und Authentifizierung.....	283
6.2.6	DE-Mail.....	286
6.2.7	Netiquette zur E-Mail Erstellung.....	286
6.2.8	Anhänge.....	288
6.2.9	Spam.....	288
6.3	Fax.....	289
6.3.1	Funktionsweise.....	289
6.3.2	Nutzung in Unternehmen.....	289

6.4	Internet.....	290
6.4.1	WWW	290
6.4.2	Suchmaschinen	290
6.5	Intranet.....	291
6.5.1	Einzel- und Netzwerkarbeitsplatz	291
6.5.2	Funktionsweise des Intranets	291
6.5.3	Nutzung des Intranets.....	292
6.6	Software.....	293
6.6.1	Betriebssystem	293
6.6.2	Anwendungssoftware	293
6.6.3	ERP-Programme.....	293
6.7	Video und Desktopkonferenzen.....	294
6.8	Wahl des richtigen Kommunikationsmittels	294
6.9	Zusammenfassung und Aufgaben	296
7	Bedeutung von Qualität, Effizienz, Kundenzufriedenheit erkennen und realisieren.....	298
7.1	Qualität.....	298
7.2	Kundenzufriedenheit	298
7.3	Kritik und Selbstkritik.....	299
7.4	Effizienz.....	299
7.5	Zusammenfassung und Aufgaben	300
8	Mit ausländischen Geschäftspartnern kommunizieren.....	301
8.1	Kommunikation in einer fremden Sprache	301
8.1.1	Schriftlich kommunizieren	301
8.1.2	Telefonieren/Telephone calls.....	304
8.2	Verhaltensregeln mit ausländischen Partnern.....	305
8.3	Zusammenfassung und Aufgaben	307
LF 4:	Sachgüter und Dienstleistungen beschaffen und Verträge schließen	309
1	Grundlagen des Vertragsrechts beachten	310
1.1	Rechtsordnung.....	310
1.2	Rechtssubjekte – Rechts- und Geschäftsfähigkeit.....	311
1.3	Rechtsobjekte – Besitz und Eigentum	314
1.4	Rechtsgeschäfte.....	316
1.4.1	Begriff und Arten der Rechtsgeschäfte.....	316
1.4.2	Grundsätze der Vertragsfreiheit und Form der Rechtsgeschäfte.....	317
1.4.3	Nichtigkeit und Anfechtbarkeit von Rechtsgeschäften	319
1.5	Wichtige Vertragsarten im Überblick	321
1.6	Kaufvertrag als Rechtsgeschäft.....	322
1.6.1	Zustandekommen von Kaufverträgen	322
1.6.2	Kaufvertrag als Verpflichtungs- und Erfüllungsgeschäft	325
1.7	Kaufvertragsarten.....	326
1.8	Besondere Regelungen für den Abschluss des Kaufvertrages	329
1.8.1	Allgemeine Geschäftsbedingungen	329
1.8.2	Fernabsatzverträge und elektronischer Geschäftsverkehr.....	330
1.9	Zusammenfassung und Aufgaben	332
2	Beschaffungsprozesse planen	337
2.1	Aufgaben, Ziele und Gegenstand der Beschaffungsplanung.....	337
2.2	Beschaffungsobjekte.....	339
2.3	Bedarfsplanung nach Art, Qualität und Menge	340

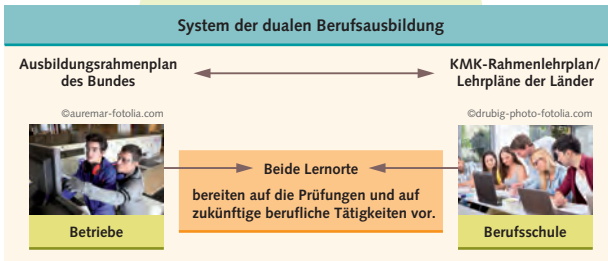
2.3.1	Bedarfsermittlung nach Art und Qualität	340
2.3.2	Mengenplanung	340
2.3.3	Zeitplanung	342
2.4	Ermittlung und Auswahl von Lieferanten	344
2.5	Planung der Beschaffungskommunikation und des Lieferflusses	346
2.6	Intensität der Beschaffungsentscheidung	347
2.7	Zusammenfassung und Aufgaben	349
3	Beschaffungsprozesse durchführen	352
3.1	Beschaffungsanlässe	352
3.2	Anfrage	353
3.3	Angebot	354
3.3.1	Inhalte des Angebots	354
3.3.2	Angebotsvergleich	359
3.4	Bestellung	361
3.5	Zusammenfassung und Aufgaben	363
4	Beschaffungsprozesse kontrollieren	367
4.1	Bestellüberwachung und Wareneingangskontrolle	367
4.2	Bestandskontrollen und Lagerhaltung	367
4.2.1	Aufgaben der Lagerhaltung, Lagerarten, Lagerorganisation	368
4.2.2	Wirtschaftlichkeit der Lagerhaltung	370
4.3	Kaufvertragsstörungen bei der Beschaffung	373
4.3.1	Mangelhafte Lieferung (Schlechtleistung)	373
4.3.2	Lieferungsverzug (Nicht-Rechtzeitig-Lieferung)	380
4.3.3	Annahmeverzug	382
4.4	Zusammenfassung und Aufgaben	385
5	Rechnungen prüfen und Zahlungen abwickeln	388
5.1	Rechnungsprüfung	388
5.2	Zahlungsabwicklung	389
5.2.1	Zahlungsmittel, Zahlungsarten und Träger des Zahlungsverkehrs	389
5.2.2	Formen der Barzahlung	390
5.2.3	Halbbare Zahlung durch Zahlschein und Postnachnahme	392
5.2.4	Bargeldlose Zahlung durch Überweisung	393
5.2.5	Sonderformen des Überweisungsverkehrs	395
5.2.6	Lastschriftverfahren	396
5.2.7	Halbbare und bargeldlose Zahlung mit Scheck	398
5.2.8	Elektronischer Zahlungsverkehr	401
5.3	Zusammenfassung und Aufgaben	408
LF 5: Kunden akquirieren und binden		413
1	Marketing zur Akquirierung und Bindung von Kunden planen	414
1.1	Marketing im Wandel der Zeit	415
1.1.1	Wandel von Verkäufermärkten zu Käufermärkten	415
1.1.2	Marketingkonzepte im Wandel der Zeit	416
1.2	Marketingkonzeption	418
1.2.1	Bausteine einer Marketingkonzeption	418
1.3	Marketinginformationsbedarf und Situationsanalyse	422
1.4	Zusammenfassung und Aufgaben	425
2	Informationen mithilfe der Marktforschung gewinnen und auswerten	428
2.1	Gegenstand der Marktforschung und Marktforschungsprozess	428
2.1.1	Gegenstand der Marktforschung	428

2.1.2	Marktforschungsprozess	429
2.2	Methoden der Marktforschung	430
2.2.1	Sekundärforschung	431
2.2.2	Primärforschung	432
2.2.3	Erstellung eines Fragebogens	438
2.2.4	Datenauswertung und Darstellung der Marktforschungsdaten	443
2.3	Zusammenfassung und Aufgaben	446
3	Marketinginstrumente einsetzen	451
3.1	Produkt-, Sortiments- und Servicepolitik	451
3.1.1	Produktpolitik	451
3.1.2	Sortimentspolitik	460
3.1.3	Servicepolitik	461
3.1.4	Zusammenfassung und Aufgaben	462
3.2	Preis- und Konditionenpolitik	465
3.2.1	Marktpreisbildung im Modell	465
3.2.2	Betriebliche Preispolitik	474
3.2.3	Konditionenpolitik	481
3.2.4	Zusammenfassung und Aufgaben	483
3.3	Kommunikationspolitik	487
3.3.1	Absatzwerbung	487
3.3.2	Verkaufsförderung (Sales Promotion)	496
3.3.3	Öffentlichkeitsarbeit (Public Relations)	497
3.3.4	Moderne Marketinginstrumente der Kommunikationspolitik	499
3.3.5	Grenzen der Werbefreiheit	502
3.3.6	Zusammenfassung und Aufgaben	506
3.4	Distributionspolitik	511
3.4.1	Absatzformen und Absatzorgane	511
3.4.2	Absatzwege	516
3.4.3	Zusammenfassung und Aufgaben	517
4	Einen Marketing-Mix entwickeln und kontrollieren	519
4.1	Elemente des Marketing-Mix	519
4.2	Kombination der Marketinginstrumente	520
4.3	Marketing-Controlling	521
4.4	Zusammenfassung und Aufgaben	523
LF 6:	Werteströme erfassen und beurteilen	525
1	Grundlagen des betrieblichen Rechnungswesens kennenlernen	526
1.1	Werteströme und Geschäftsprozesse	526
1.1.1	Werteströme und Geschäftsfälle	527
1.1.2	Werteströme und Belege	531
1.2	Aufgabenbereiche des betrieblichen Rechnungswesens	533
1.3	Die kaufmännische Buchführungspflicht	534
1.4	Die Bilanz als Dokumentation von Vermögen und Kapital	537
1.5	Zusammenfassung und Aufgaben	539
2	Das System der doppelten Buchführung verstehen	543
2.1	Die Änderung der Bilanz durch Werteströme/Geschäftsfälle	543
2.2	Erfassen der Werteströme auf Konten	544
2.3	Exkurs: Eine kleine Geschichte der Buchführung	547
2.4	Buchen auf Bestandskonten	548
2.4.1	Das Prinzip der doppelten Buchführung	548

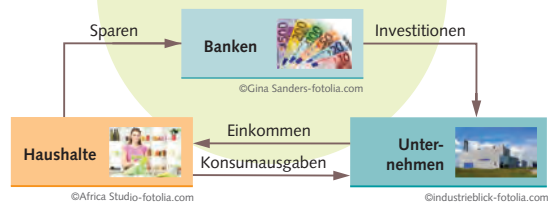
2.4.2	Buchungsregeln.....	549
2.5	Zusammenfassung und Aufgaben	551
3	Grund- und Hauptbuch führen	553
3.1	Buchungssatz (Grundbuch)	553
3.2	Grundbuch und Hauptbuch.....	556
3.3	Eröffnung und Abschluss der Bestandskonten	557
3.3.1	Eröffnungsbilanzkonto	557
3.3.2	Schlussbilanzkonto	559
3.3.3	Vom Eröffnungsbilanzkonto zum Schlussbilanzkonto	560
3.4	Zusammenfassung und Aufgaben	564
4	Auf Erfolgskonten buchen und die Gewinn- und Verlustrechnung erstellen	567
4.1	Erfolgskonten	567
4.2	Überblick: Das System der doppelten Buchführung mit Bestands- und Erfolgskonten	571
4.3	Zusammenfassung und Aufgaben	572
5	Kontenrahmen und Kontenplan als Organisationsmittel einsetzen	574
5.1	Der Aufbau des Industriekontenrahmens.....	574
5.2	Zusammenfassung und Aufgaben	576
6	Umsatzsteuer und Vorsteuer buchen.....	579
6.1	Das System der Umsatzsteuer	580
6.2	Buchhalterische Erfassung der Umsatzsteuer.....	583
6.3	Zusammenfassung und Aufgaben	586
7	Warengeschäfte buchen.....	589
7.1	Die aufwandsorientierte Buchung des Wareneinkaufs	589
7.2	Warenrücksendungen und Skonti im Einkauf und Verkauf.....	593
7.2.1	Warenrücksendungen	593
7.2.2	Skonti.....	595
7.3	Zusammenfassung und Aufgaben	598
8	Eigenkapitaländerungen erfassen	602
8.1	Eigenkapitaländerungen durch Privateinlagen und Privatentnahmen	602
8.2	Erfolgsermittlung durch Eigenkapitalvergleich	605
8.3	Zusammenfassung und Aufgaben	605
9	Anlagevermögen buchhalterisch erfassen	608
9.1	Ermittlung der Anschaffungskosten	608
9.2	Abschreibung von Sachanlagen	610
9.2.1	Berechnung der Abschreibung.....	611
9.2.2	Buchung der Abschreibungen.....	614
9.3	Verkauf von gebrauchtem Anlagevermögen.....	615
9.4	Zusammenfassung und Aufgaben	617
10	Den Jahresabschluss erstellen und den wirtschaftlichen Erfolg bewerten	620
10.1	Inventur.....	621
10.1.1	Durchführung der Inventur und Inventurarten	621
10.1.2	Inventurverfahren/Inventurvereinfachungsverfahren.....	622
10.2	Das Inventar	623
10.3	Zusammenhang zwischen Buchführung und Bilanz	625
10.4	Bewertung des wirtschaftlichen Erfolgs	626
10.5	Zusammenfassung und Aufgaben	630
	Sachwortverzeichnis	636

Die eigene Rolle im Betrieb mitgestalten und den Betrieb präsentieren

1 - Die eigene Ausbildung aktiv mitgestalten



2 - Sich über Grundlagen wirtschaftlichen Handelns Klarheit verschaffen



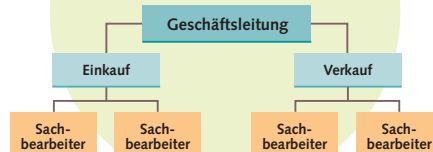
5 - Präsentationen vorbereiten, durchführen und nachbereiten



3 - Den betrieblichen Leistungsprozess beschreiben



4 - Die Organisationsstruktur der Betriebe darstellen



Die eigene Rolle im Betrieb mitgestalten und den Betrieb präsentieren

- 1 Die eigene Ausbildung aktiv mitgestalten
- 1.1 Ziele der Berufsausbildung

Die Wirtschaftsordnung der Bundesrepublik Deutschland gibt jedem die Möglichkeit, frei über seine Berufsausbildung und über seine Berufstätigkeit zu entscheiden. Die Wahl einer Berufsausbildung ist ein erster Schritt, sich für die künftigen Ansprüche des Arbeitsmarktes zu qualifizieren, aber auch, eine persönliche Lebensperspektive zu entwickeln.

§§§

§ 1 BBiG

(3) Die Berufsausbildung hat die für die Ausübung einer qualifizierten Tätigkeit in einer sich wandelnden Arbeitswelt notwendigen beruflichen Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten (berufliche Handlungsfähigkeit) in einem geordneten Ausbildungsgang zu vermitteln. Sie hat ferner den Erwerb der erforderlichen Berufserfahrungen zu ermöglichen.

Die **betriebliche** und **schulische Ausbildung** soll auf berufliche und gesellschaftliche Aufgaben vorbereiten.

So führen neue Herausforderungen auf dem Arbeitsmarkt dazu, dass sich der berufliche Alltag der „**Kaufleute für Büromanagement**“ ständig ändert.

Merke

Ziel der Ausbildung: Handlungsfähigkeit des Auszubildenden!

Dabei wird der Arbeitsmarkt insbesondere geprägt durch Innovationen und Veränderungen im Bereich neuer Technologien, betrieblichen Anforderungen z. B. bei Kunden- und Lieferantenbeziehungen einschließlich des Logistikbereiches und der fortschreitenden Internationalisierung der Wirtschaftsbeziehungen.

Diese Lage auf dem Arbeitsmarkt erfordert, dass der Auszubildende während seiner Ausbildung eine **umfassende Handlungskompetenz** in den Dimensionen von Fachkompetenz, Sozialkompetenz und Selbstkompetenz erwirbt.

Berufliche Handlungskompetenz		
Fachkompetenz	Sozialkompetenz	Selbstkompetenz
= Bereitschaft und Fähigkeit, auf der Grundlage fachlichen Wissens und Könnens Aufgaben und Probleme zielorientiert, sachgerecht, methodengeleitet und selbstständig zu lösen und das Ergebnis zu beurteilen.	= Bereitschaft und Fähigkeit, soziale Beziehungen zu leben und zu gestalten, Zuwendungen und Spannungen zu erfassen, zu verstehen sowie sich mit anderen rational und verantwortungsbewusst auseinander zu setzen.	= Bereitschaft und Fähigkeit, als individuelle Persönlichkeit die Entwicklungschancen, Anforderungen und Einschränkungen in Familie, Beruf und öffentlichem Leben zu klären, zu durchdenken ...
Beispiele: Fachwissen, Fachsprache, PC-Kenntnisse ...	Beispiele: Teamfähigkeit, Kooperationsbereitschaft, Fairness, Kritikfähigkeit ...	Beispiele: Zuverlässigkeit, Verantwortungsbewusstsein, Sorgfalt, Einsatzfreude, Pflichtbewusstsein ...
Methodenkompetenz, kommunikative Kompetenz und Lernkompetenz sind immanenter Bestandteil der drei Dimensionen.		
• Methodenkompetenz	z. B. Arbeitstechniken, Entscheidungen treffen, Informationen verarbeiten	
• kommunikative Kompetenz	z. B. Wahrnehmungsfähigkeit, Umgang mit Meinungsverschiedenheiten	
• Lernkompetenz	z. B. Entwicklung von Lerntechniken und Lernstrategien, lebenslanges Lernen	

©vege-fotolia.com



1.3 Berufsbildungsgesetz als Grundlage der Berufsausbildung

Die Berufsausbildung in Deutschland wird insbesondere durch das **Berufsbildungsgesetz** geregelt. Es bildet die Grundlage für die betriebliche Ausbildung und stellt eine Orientierungshilfe für die **Ausbildungsbetriebe**, für die zuständigen **Kammern** sowie für die **Berufsschulen** dar. Es wird ergänzt durch weitere bedeutende Rechtsgrundlagen wie z. B. das Jugendarbeitsschutzgesetz, das Arbeitszeitgesetz, das Arbeitsschutzgesetz, das Mutterschutzgesetz und Tarifverträge.

Merke

Kaufmännischer Auszubildender ist, wer in einem kaufmännischen Betrieb zur Erlernung kaufmännischer Tätigkeiten angestellt ist.

§ 4 f. BBiG

Mit dem Abschluss des Berufsausbildungsvertrages sind Sie kaufmännische Auszubildende. Im Berufsbildungsgesetz sind die grundsätzlichen Inhalte der Ausbildung festgelegt. § 4 regelt die Anerkennung der Ausbildung, und § 5 bildet die Grundlage für die Inhalte der betrieblichen Ausbildung.

§ 5 BBiG

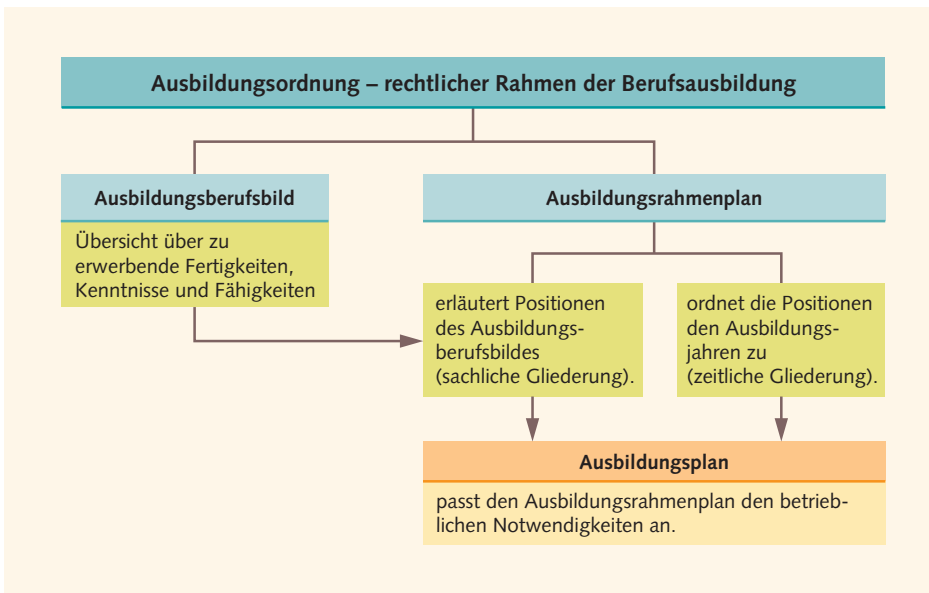
Die **Ausbildungsordnung** legt demnach für den jeweiligen Beruf folgende Inhalte fest:

Inhalte der Ausbildungsordnung	
Bezeichnung des Ausbildungsberufes	Kaufmann/Kauffrau für Büromanagement
Ausbildungsdauer	3 Jahre
Ausbildungsberufsbild	Gegenstand der Berufsausbildung (Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten)
Ausbildungsrahmenplan	Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten nach sachlicher und zeitlicher Gliederung
Ausbildungsplan	Gestaltung der betrieblichen Ausbildung nach den Vorgaben des Ausbildungsrahmenplans
Berichtsheft	Berichtsheft in Form eines Ausbildungsnachweises
Prüfungen	gestreckte Prüfung

Die Summe dieser Regelungen soll den Erwerb beruflicher Handlungsfähigkeit in der Ausbildung sichern.

Die für die Ausübung einer qualifizierten beruflichen Tätigkeit mindestens zu vermittelnden Fertigkeiten sind rechtsverbindlich im **Ausbildungsberufsbild** angegeben und im **Ausbildungsrahmenplan** zeitlich und sachlich näher bestimmt.

Nach diesen Vorgaben und den betrieblich-organisatorischen Gegebenheiten hat Ihr Ausbildungsbetrieb Ihren **Ausbildungsplan** zu bestimmen.



1.3.1 Ausbildungsberufsbild

Zum 01. August 2014 wurden die ehemaligen Ausbildungsberufe „Bürokaufmann/-frau“, „Kaufmann/-frau für Bürokommunikation“ und „Fachangestellte für Bürokommunikation im öffentlichen Dienst“ in einer neuen Ausbildungsordnung zusammengeführt. Die Tätigkeiten im neuen Ausbildungsberuf „**Kaufmann/-frau für Büromanagement**“ erstrecken sich auf alle kaufmännischen Aufgaben und Probleme in Betrieben unterschiedlicher Wirtschaftszweige, Branchen und Größen. Damit ist er ein sogenannter Querschnittsberuf.



©Jan Engel-fotolia.com

Die moderne Struktur des Ausbildungsberufsbildes sieht einen Aufbau in **Kern-** (Pflichtqualifikationen) und **Wahlqualifikationen** mit Differenzierungsmöglichkeiten vor.

Die Berufsausbildung gliedert sich in folgende Abschnitte:

Abschnitt A	Abschnitt B	Abschnitt C
berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	weitere und vertiefende berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten in zwei Wahlqualifikationen à fünf Monate	integrative Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten

Abschnitt A
= Kernqualifikationen!

Abschnitt B
= Wahlqualifikationen!

Abschnitt C
= Kernqualifikationen!

Merke

Für die Ausbildung sind aus einer vorgegebenen Auswahlliste **zwei** Wahlqualifikationen zu wählen und im Ausbildungsvertrag festzulegen.

Pflichtqualifikationen des Abschnitts A	
1	Büroprozesse:
1.1	Informationsmanagement
1.2	Informationsverarbeitung
1.3	Bürowirtschaftliche Abläufe
1.4	Koordinations- und Organisationsaufgaben
2	Geschäftsprozesse:
2.1	Kundenbeziehungsprozesse
2.2	Auftragsbearbeitung und Nachbereitung
2.3	Beschaffung von Material und externen Dienstleistungen
2.4	Personalbezogene Aufgaben
2.5	Kaufmännische Steuerung
Wahlqualifikationen des Abschnitts B	
1.	Auftragssteuerung und -koordination
2.	Kaufmännische Steuerung und Kontrolle
3.	Kaufmännische Abläufe in kleineren und mittleren Unternehmungen
4.	Einkauf und Logistik
5.	Personalwirtschaft
6.	Marketing und Vertrieb
7.	Assistenz und Sekretariat
8.	Öffentlichkeitsarbeit und Veranstaltungsmanagement
9.	Verwaltung und Recht
10.	Öffentliche Finanzwirtschaft
Pflichtqualifikationen des Abschnitts C	
1.	Ausbildungsbetrieb
2.	Arbeitsorganisation
3.	Information, Kommunikation, Kooperation

1.3.2 Ausbildungsrahmenplan

Jeder der im Ausbildungsberufsbild aufgeführten Positionen wird im **Ausbildungsrahmenplan** durch Aufzählung einzelner Tätigkeiten näher beschrieben (**sachliche Gliederung**) und den einzelnen Ausbildungsjahren zugeordnet (**zeitliche Gliederung**). Grundsätzlich gilt, dass die zu vermittelnden Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten sich in den einzelnen Ausbildungsjahren wiederholen und ein wachsendes Maß an Selbstständigkeit verlangen. Die folgende Übersicht zeigt ein Beispiel aus dem Ausbildungsrahmenplan:

Beispiel

Abschnitt A: Berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1	Büroprozesse (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 1)	
1.1	Informationsmanagement (§ 4 Absatz 2 Abschnitt A Nummer 1.1)	a) betriebliche Kommunikationssysteme auswählen und anwenden b) Grundfunktionen des Betriebssystems anwenden c) Nutzen des Einsatzes von elektronischen Dokumentenmanagementsystemen aufzeigen d) Nutzen und Risiken von Online-Anwendungen aufzeigen e) Wege der Informationsbeschaffung beherrschen f) Maßnahmen zur Datensicherung und Datenpflege veranlassen

Abschnitt B: Weitere berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten in zwei Wahlqualifikationen von jeweils fünf Monaten

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1	Auftragssteuerung und -koordination (§ 4 Absatz 2 Abschnitt B Nummer 1)	
1.1	Auftragsinitiierung (§ 4 Absatz 2 Abschnitt B Nummer 1.1)	a) Kunden produktspezifisch und kaufmännisch beraten b) Angebotsgrundlagen und -alternativen mit dem Kunden entwickeln c) ergänzenden Service anbieten d) Kalkulationsdaten für Angebote einholen e) Angebote erstellen f) Auftragseingang prüfen, Auftrag bestätigen

Abschnitt C: Integrative Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten

Lfd. Nr.	Teil des Ausbildungsberufsbildes	Zu vermittelnde Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten
1	Ausbildungsbetrieb (§ 4 Absatz 2 Abschnitt C Nummer 1)	
1.1	Stellung, Rechtsform und Organisationsstruktur (§ 4 Absatz 2 Abschnitt C Nummer 1.1)	a) Zielsetzung, Aufgaben und Stellung des Ausbildungsbetriebs im gesamtwirtschaftlichen und gesamtgesellschaftlichen Zusammenhang beschreiben b) Rechtsform des Ausbildungsbetriebs erläutern c) organisatorischen Aufbau des Ausbildungsbetriebs mit seinen Aufgaben und Zuständigkeiten erläutern und Zusammenwirken der einzelnen Funktionsbereiche erklären d) Zusammenarbeit des Ausbildungsbetriebs mit Wirtschaftsorganisationen, Behörden, Verbänden und Gewerkschaften beschreiben

1.3.3 Ausbildungsplan

Der betriebliche Ausbildungsplan soll z. B. folgende **Mindestinhalte** enthalten:

- ➔ Umsetzung und Konkretisierung der Berufsbildpositionen des Ausbildungsrahmenplanes,
- ➔ Beschreibung des Arbeitsplatzes im ausbildenden Betrieb (ggf. Hinweise zu einem Ausbildungsverbund oder zu einer überbetrieblichen Einrichtung),
- ➔ Vermittlung der Ausbildungsinhalte in zeitlicher Hinsicht,
- ➔ Benennung von Ausbildern.

1.3.4 Berichtsheft

§ 14 BBiG

§ 43 BBiG

Nach den Vorgaben des Berufsbildungsgesetzes, der Ausbildungsverordnungen sowie der IHK-Prüfungsordnungen besteht für Auszubildende die Verpflichtung, Ausbildungsnachweise (Berichtshefte) regelmäßig zu führen. Diese müssen folgenden Anforderungen entsprechen:

- ➔ Die Ausbildungsnachweise sind grundsätzlich wochenweise zu führen.
- ➔ Sie enthalten stichwortartig die Ausbildungstätigkeiten, betriebliche Unterweisungen, Unterricht und Schulungen sowie die Inhalte des Berufsschulunterrichts.
- ➔ Die Richtigkeit und Vollständigkeit der Angaben ist durch die Unterschrift der Ausbildungspartner zu bestätigen.

Tipp

Führen Sie Ihr **Berichtsheft** von Anfang an gewissenhaft, sauber und vollständig!

Die Ausbildungsnachweise sind nach Aufforderung durch die Kammer bzw. den Prüfungsausschuss rechtzeitig vor bzw. spätestens zur Abschlussprüfung vorzulegen.

Merke

Versäumnisse im Führen der Ausbildungsnachweise können zum Ausschluss von der Prüfung und zur Aberkennung der Prüfung führen!

1.3.5 Prüfungsanforderungen

Das Prüfungsverfahren ist vollständig neu geregelt. Die klassische Prüfung in Form einer Zwischen- und Abschlussprüfung wird abgelöst durch eine **gestreckte Prüfung** mit zwei bereits in die Endnote einfließenden Teilabschlussprüfungen. Darüber hinaus können leistungsstarke Auszubildende auf Antrag eine Zusatzqualifikation erwerben.

Teil 1	Teil 2	Zusatzqualifikation
Mitte der Ausbildung	Ende der Ausbildung	Ende der Ausbildung auf Antrag