

EUROPA-FACHBUCHREIHE  
für wirtschaftliche Bildung

# Büro 2.1

## Kaufmann/Kauffrau für Büromanagement

### Lernsituationen

#### Lösungen

#### 1. Ausbildungsjahr

#### 2. Auflage

Camin Debus Keiser Kramer Schneider Scholz Schulte

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

Europa-Nr.: 79893



## Verfasser

Dr. Gerd Keiser †  
Begründer des Programms Büro 2.1

Britta Camin, 68775 Ketsch  
Martin Debus, 45659 Recklinghausen  
Holger Kramer, 40764 Langenfeld  
Alexander Schneider, 76857 Eußerthal  
Annika Scholz, 45665 Recklinghausen  
Dr. Walter Schulte, 45659 Recklinghausen

## Verlagslektorat

Anke Hahn

2. Auflage 2017

Druck 5 4 3 2 1

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

ISBN 978-3-8085-2776-4

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

© 2017 by Verlag Europa-Lehrmittel, Nourney, Vollmer GmbH & Co. KG, 42781 Haan-Gruiten

Umschlag, Satz: Grafische Produktionen Jürgen Neumann, 97222 Rimpar

Umschlagkonzept: tiff.any GmbH, 10999 Berlin

Umschlagfoto: ©Csaba Peterdi–shutterstock.com

Druck: Medienhaus Plump GmbH, 53619 Rheinbreitbach

## Vorwort

Das vorliegende Unterrichtswerk ist als **Arbeitsbuch** für Auszubildende im Ausbildungsberuf „**Kaufmann/Kauffrau für Büromanagement**“ konzipiert. Der Band **Lernsituationen** ist Bestandteil des umfassenden Europa-Programms **Büro 2.1**; er ermöglicht die Entwicklung einer beruflichen Handlungskompetenz zur Bearbeitung von Geschäfts- und Büroprozessen in den kaufmännischen Abteilungen von Unternehmen der verschiedensten Wirtschaftsbereiche oder im öffentlichen Dienst.

**Büro 2.1** ist ein **modernes Komplettprogramm**. Es folgt dem kompetenzorientierten Rahmenlehrplan nach dem Lernfeldkonzept. Die Unterrichtswerke des Programms (**Informationsbände** und **Arbeitsbücher mit Lernsituationen** für alle Jahrgangsstufen – jeweils mit **Lehrerlösungen 2-in-1**, **Hefte zur Informationsverarbeitung** in Excel, Word und PowerPoint, **Lernspiele**, konventionelle und digitale **Prüfungsvorbereitung** für Teil 1 und Teil 2 der gestreckten Abschlussprüfung sowie **Office now!** inkl. digitalem Vokabeltrainer für den Englischunterricht) sind aufeinander abgestimmt. So werden handlungs- und fachsystematische Strukturen miteinander verschränkt und alle Anforderungen des Ausbildungsberufes von der fachlichen Aufgabenerfüllung bis hin zu einem reflektierten Verständnis von Handeln in beruflichen Zusammenhängen abgedeckt. Ein Vorschlag für eine **kompetenzorientierte didaktische Jahresplanung** unterstützt die Arbeit im Bildungsgang.

Der Band „**Lernsituationen 1. Ausbildungsjahr**“ umfasst die **Lernfelder 1 - 4** des Rahmenlehrplans:

**Lernfeld 1:** Die eigene Rolle im Betrieb mitgestalten und den Betrieb präsentieren

**Lernfeld 2:** Büroprozesse gestalten und Arbeitsvorgänge organisieren

**Lernfeld 3:** Aufträge bearbeiten

**Lernfeld 4:** Sachgüter und Dienstleistungen beschaffen und Verträge schließen.

In den **handlungsorientierten Lernsituationen** spiegeln **unterschiedliche Modellbetriebe** die Vielfältigkeit der Praxis und schaffen den für die Entwicklung einer ganzheitlichen, prozessorientierten Handlungskompetenz jeweils notwendigen Bezugsrahmen.

**Tip:** Zur unterrichtlichen Vertiefung und Vorbereitung auf die Prüfungen finden sich am Ende des Arbeitsbuches **weitere zahlreiche Aufgaben** und **Fälle** zu den einzelnen Lernfeldern.

### Neu in dieser Auflage

Die **Lernsituationen** für das 1. Ausbildungsjahr sind **in allen 4 Lernfeldern komplett überarbeitet**: Insbesondere die **Arbeitsaufträge** sind durchgehend **optimiert** und die **Passgenauigkeit** der Orientierung am Rahmenlehrplan, dem AKA-Prüfungskatalog Kaufmann/Kauffrau für Büromanagement sowie den ersten Originalprüfungen ist noch weiter **erhöht** worden.

Auch für die Lernfelder 1 – 4 steht jetzt ein „**Lösungsband 2-in-1**“ zur Verfügung, bei dem die Lösungen bzw. Lösungsvorschläge direkt im Lernsituationenband abgedruckt sind.

Der **Download-Bereich** ist **deutlich erweitert** worden. Die folgenden Icons in den Lernsituationen zeigen die unterschiedlichen Downloadmöglichkeiten an:



Hier sind im öffentlichen Download-Bereich unter [www.europa-lehrmittel.de/77196](http://www.europa-lehrmittel.de/77196) die **Briefvordrucke** der Modellunternehmen und **weitere Materialien** hinterlegt.



Hier stehen **registrierten Lehrern** in einem **geschützten Download-Bereich** **zahlreiche zusätzliche Excel-Aufgaben mit Lösungen** zur vertiefenden, informationsgestützten Bearbeitung der Problemstellungen in den **Lernfeldern 3 und 4** zur Verfügung. Details zu den Inhalten der Excel-Übungen finden Sie in der Auflistung auf der Umschlaginnenseite dieses Lösungsbandes. Die Aufgaben können Sie als zip-Ordner unter [www.europa-lehrmittel.de/downloads\\_fuer\\_Lehrer](http://www.europa-lehrmittel.de/downloads_fuer_Lehrer) herunterladen. Zum Öffnen des Ordners geben Sie das Passwort XXXXXXXXXX ein.

### Ihr Feedback ist uns wichtig!

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

<b>Lernfeld 1</b>	<b>Die eigene Rolle im Betrieb mitgestalten und den Betrieb präsentieren.....</b>	<b>5</b>
<b>Lernsituation 1:</b>	Ziele setzen und sich über Anforderungen der Ausbildung informieren .....	8
<b>Lernsituation 2:</b>	Das System der dualen Berufsausbildung kennenlernen .....	11
<b>Lernsituation 3:</b>	Die Probezeit nutzen, erste Erfolge kontrollieren und auf dem Weg zum Berufsabschluss planvoll fortschreiten .....	16
<b>Lernsituation 4:</b>	Interessen vertreten und Konflikte auf der Grundlage rechtlicher Regelungen lösen.....	22
<b>Lernsituation 5:</b>	Die Ausbildung abschließen und Möglichkeiten der Weiterbildung kennenlernen .....	26
<b>Lernsituation 6:</b>	Wirtschaftssubjekte in den Wirtschaftskreislauf einordnen .....	31
<b>Lernsituation 7:</b>	Die Wohntal GmbH präsentiert sich: die Aufgaben der Funktionsbereiche und das Zielsystem des Unternehmens erfassen.....	37
<b>Lernsituation 8:</b>	Die Organisationsstruktur einer geplanten Filiale erarbeiten .....	45
<b>Lernsituation 9:</b>	Den eigenen Ausbildungsbetrieb präsentieren .....	52
<b>Lernfeld 2</b>	<b>Büroprozesse gestalten und Arbeitsvorgänge organisieren .....</b>	<b>55</b>
<b>Lernsituation 1:</b>	Büroformen analysieren und beurteilen.....	58
<b>Lernsituation 2:</b>	Die Arbeitsumgebung planen und gestalten .....	62
<b>Lernsituation 3:</b>	Die Gesundheit am Arbeitsplatz erhalten und fördern.....	68
<b>Lernsituation 4:</b>	Methoden des Zeitmanagements und Techniken des Selbstmanagements nutzen .....	74
<b>Lernsituation 5:</b>	Terminpläne erstellen .....	79
<b>Lernsituation 6:</b>	Eine Veranstaltung effizient gestalten .....	84
<b>Lernsituation 7:</b>	Eingehende und ausgehende Informationen bearbeiten.....	90
<b>Lernsituation 8:</b>	Schriftstücke und elektronische Dokumente sachgerecht ordnen und verwahren .....	98
<b>Lernsituation 9:</b>	Kommunikations- und Teamfähigkeit entwickeln .....	107
<b>Lernfeld 3</b>	<b>Aufträge bearbeiten .....</b>	<b>115</b>
<b>Lernsituation 1:</b>	Geschäftsprozesse der Auftragsbearbeitung analysieren und kontrollieren .....	118
<b>Lernsituation 2:</b>	Dreisatz- und Prozentrechnung anwenden .....	123
<b>Lernsituation 3:</b>	Eingehende Anfragen bearbeiten, Angebote kalkulieren und formulieren .....	128
<b>Lernsituation 4:</b>	Formulierungs- und Gestaltungsregeln von Texten einhalten .....	139
<b>Lernsituation 5:</b>	Abwicklung von Aufträgen organisieren und rechtliche Wirkungen von Angeboten berücksichtigen .....	144
<b>Lernsituation 6:</b>	Schriftstücke vervielfältigen .....	158
<b>Lernsituation 7:</b>	Kommunikationsmittel situationsgerecht nutzen .....	163
<b>Lernsituation 8:</b>	Mit ausländischen Geschäftspartnern kommunizieren.....	173
<b>Lernfeld 4</b>	<b>Sachgüter und Dienstleistungen beschaffen und Verträge schließen .....</b>	<b>179</b>
<b>Lernsituation 1:</b>	Grundzüge der Rechtsordnung kennenlernen und Rechte und Pflichten von Jugendlichen einschätzen.....	182
<b>Lernsituation 2:</b>	Anfechtbare und nichtige Rechtsgeschäfte erkennen.....	190
<b>Lernsituation 3:</b>	Einen Überblick über Grundlagen für das Zustandekommen von Verträgen gewinnen und Vertragsarten unterscheiden .....	195
<b>Lernsituation 4:</b>	Beschaffungsprozesse planen und steuern .....	207
<b>Lernsituation 5:</b>	Angebote prüfen, vergleichen und auswählen .....	221
<b>Lernsituation 6:</b>	Die Wareneingangskontrolle durchführen und die Wirtschaftlichkeit der Lagerbestände untersuchen .....	231
<b>Lernsituation 7:</b>	Eine mangelhafte Lieferung bearbeiten.....	241
<b>Lernsituation 8:</b>	Theorie und Praxis des Lieferungsverzugs erfassen .....	250
<b>Lernsituation 9:</b>	Den Zahlungsverkehr modern und flexibel abwickeln .....	259
<b>Lernsituation 10:</b>	Die Zukunft gestalten – Möglichkeiten des Electronic Payment nutzen .....	276
<b>Aufgaben zu den Lernfeldern 1 bis 4 .....</b>		<b>279</b>

Die Lösungen zu den Aufgaben ab Seite 279 liegen diesem Lösungsband in einem gesonderten Heft bei.