

EUROPA-FACHBUCHREIHE
für wirtschaftliche Bildung

Büro 2.1

Kaufmann/Kauffrau für Büromanagement

Lernsituationen

plus Übungsaufgaben als Anhang

Lösungen

2. Ausbildungsjahr

2. Auflage

Camín Debus Hochmuth Keiser Musch Scholz

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

Europa-Nr.: 79909



Verfasser

Britta Camin, 68775 Ketsch
Martin Debus, 45659 Recklinghausen
Ilona Hochmuth, 09399 Niederwürschnitz
Dr. Gerd Keiser, 45897 Gelsenkirchen
Sandy Musch, 09355 Gersdorf
Annika Scholz, 45665 Recklinghausen

Verlagslektorat

Anke Hahn

2. Auflage 2019

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 978-3-8085-2582-1

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

© 2019 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: ©Vladitto–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 2. Ausbildungsjahr**“ umfasst die **Lernfelder 5 - 8** des Rahmenlehrplans:

Lernfeld 5: Kunden akquirieren und binden

Lernfeld 6: Werteströme erfassen und beurteilen

Lernfeld 7: Gesprächssituationen bewältigen

Lernfeld 8: Personalwirtschaftliche Aufgaben wahrnehmen

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

Tipp: 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 2. Ausbildungsjahr sind **in allen Lernfeldern überarbeitet**: Insbesondere die **Arbeitsaufträge** sind durchgehend **optimiert** und die **Passgenauigkeit** der Orientierung am Rahmenlehrplan, dem AKA-Prüfungskatalog Kaufmann/Kauffrau für Büromanagement sowie den Originalprüfungen ist noch weiter **erhöht** worden.

Alle notwendigen Gesetzesänderungen (z. B. EU-DSGVO, MuSchG) sind berücksichtigt.

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



Hier sind im öffentlichen Download-Bereich unter www.europa-lehrmittel.de/77189 **weitere Materialien** hinterlegt.



Hier stehen **registrierten Lehrern** in einem **geschützten Download-Bereich zusätzliche Excel-Aufgaben mit Lösungen** zur vertiefenden, informationsgestützten Bearbeitung der Problemstellungen im **Lernfeld 5** 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 herunterladen. Zum Öffnen des Ordners geben Sie das Passwort „Büro2.1“ 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. Das Autorenteam freut sich auf Anregung und Unterstützung durch Kritik und wünscht erfolgreiches Arbeiten mit dem neuen Lehrwerk.

Lernfeld 5	Kunden akquirieren und binden	5
Lernsituation 1:	Das Marketingmanagement analysieren.....	8
Lernsituation 2:	Den Markt mithilfe der Marktforschung analysieren.....	13
Lernsituation 3:	Produktpolitik betreiben: Für jeden Durst das richtige Mineralwasser anbieten	22
Lernsituation 4:	Die Grundlagen der betrieblichen Preispolitik verstehen	30
Lernsituation 5:	Preise kalkulieren und eine Preisstrategie entwickeln	36
Lernsituation 6:	Den Absatz fördern mit Werbung und mehr	46
Lernsituation 7:	Eine Werbeplanung erstellen und prüfen.....	52
Lernsituation 8:	Einen Marketing-Mix entwickeln und kontrollieren	63
Lernfeld 6	Werteströme erfassen und beurteilen.....	69
Lernsituation 1:	Grundlagen des betrieblichen Rechnungswesens kennenlernen.....	72
Lernsituation 2:	Die Eröffnungsbilanz nutzen	81
Lernsituation 3:	Von der Bilanz zum Bestandskonto: Buchungsregeln im System der doppelten Buchführung erarbeiten	85
Lernsituation 4:	Bestandskonten im Grundbuch und Hauptbuch führen	90
Lernsituation 5:	Aufwendungen und Erträge auf Erfolgskonten buchen und das Unternehmensergebnis ermitteln..	97
Lernsituation 6:	Kontenrahmen und Kontenplan als Organisationsmittel einsetzen.....	109
Lernsituation 7:	Das System der Umsatzsteuer verstehen und anwenden	114
Lernsituation 8:	Warengeschäfte im Einkauf und Verkauf buchen	125
Lernsituation 9:	Anschaffung und Abschreibung von Anlagevermögen buchen.....	136
Lernsituation 10:	Das Inventar und die Bilanz erstellen – den Jahresabschluss analysieren.....	143
Lernsituation 11:	Einen Beleggeschäftsgang buchhalterisch erfassen	156
Lernfeld 7	Gesprächssituationen bewältigen	163
Lernsituation 1:	Anforderungen an Gesprächssituationen erfassen	166
Lernsituation 2:	Geeignete Kommunikationsmöglichkeiten auswählen und ein Informations- und Beratungsgespräch organisieren	170
Lernsituation 3:	Einfache Informations- und Beratungsgespräche führen.....	177
Lernsituation 4:	Strategien zur Konfliktbewältigung und -vermeidung entwickeln	184
Lernsituation 5:	Komplexe Informations- und Beratungsgespräche führen	189
Lernsituation 6:	Beschwerdemanagement als Instrument der Kundenbindung nutzen	209
Lernfeld 8:	Personalwirtschaftliche Aufgaben wahrnehmen.....	215
Lernsituation 1:	Bestimmungsgrößen der Personalplanung erörtern	218
Lernsituation 2:	Den Personalbestand analysieren	223
Lernsituation 3:	Den Personalbedarf ermitteln.....	230
Lernsituation 4:	Personalbeschaffung – oder: Ein neuer Mitarbeiter wird gesucht.....	236
Lernsituation 5:	Ein Personalauswahlverfahren durchführen	245
Lernsituation 6:	Einen Arbeitsvertrag mit einem neuen Mitarbeiter schließen und Regelungen des Arbeitsrechtes beachten	257
Lernsituation 7:	Die Einführung eines neuen Mitarbeiters planen und Personaldaten in der Personalakte erfassen..	270
Lernsituation 8:	Personal betreuen und den Personaleinsatz organisieren	282
Lernsituation 9:	Lohn- und Gehaltsabrechnungen durchführen – oder: bekommen, was man verdient.....	291

Aufgaben zu den Lernfeldern 5 - 8.....	321
---	------------