EUROPA-FACHBUCHREIHE
für wirtschaftliche Bildung

Büro 2.1

Kaufmann/Kauffrau für Büromanagement

Informationsband

1. Ausbildungsjahr

Bartnik Debus Keiser Kramer Schneider Scholz Steininger-Niederleitner

4. Auflage

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

Europa-Nr.: 75741

Verfasser

Dorothea Bartnik, 68782 Brühl
Martin Debus, 45659 Recklinghausen
Dr. Gerd Keiser †
Holger Kramer, 40764 Langenfeld
Alexander Schneider, 76857 Eußerthal
Annika Scholz, 45665 Recklinghausen
Monika Steininger-Niederleitner, 93049 Regensburg

Verlagslektorat

Anke Hahn

4. Auflage 2023

Druck 5 4 3 2 1

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

ISBN 978-3-7585-7435-1

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

© 2023 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: Printer Trento S.r.l., 38121 Trento (I)

Vorwort

Das vorliegende Unterrichtswerk ist ein Lehr- und Lernbuch für den Ausbildungsberuf **„Kaufmann/Kauffrau für Büromanagement“.** Der **Informationsband** 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 ein **modernes Komplettprogramm.** Es folgt dem kompetenzorientierten Rahmenlehrplan nach dem Lernfeldkonzept. Die Unterrichtswerke des Programms (**Informationsbände** und **Arbeitsbücher mit Lernsituationen** für alle Jahrgangsstufen sowie die entsprechenden **Lehrerlösungen, 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. 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 **Informationsband 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

Die Inhalte entsprechen konsequent den **Aufgabenprofilen des modernen Büromanagements**. Die Informationen sind schülergerecht, übersichtlich und verständlich aufbereitet und werden anschaulich in zahlreichen Beispielen, Tabellen, Struktogrammen und kurzen, präzisen Zusammenfassungen präsentiert. **Aufgabenblöcke** zu jedem Teilkapitel 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 Sachinformationen stellen zudem die zur Bewältigung der auf diesen Informationsband abgestimmten **Lernsituationen 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!

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 Lehrwerk.

Ein Löser zu den Aufgaben ist als digitales Buch unter der Europa-Nummer 77332L (Dauerlizenz) oder 77332V (Jahreslizenz) erhältlich.

Frühjahr 2023 Autoren und Verlag

LF 1: Die eigene Rolle im Betrieb mitgestalten und den Betrieb präsentieren 11

1 Die eigene Ausbildung aktiv mitgestalten 12
1.1 Ziele der Berufsausbildung 12
1.2 System der dualen Berufsausbildung 13
1.3 Berufsbildungsgesetz als Grundlage der Berufsausbildung 14
1.3.1 Ausbildungsberufsbild/Ausbildungsrahmenplan 15
1.3.2 Ausbildungsplan 17
1.3.3 Berichtsheft 17
1.3.4 Prüfungsanforderungen 17
1.4 Weitere Grundlagen des Ausbildungsverhältnisses 19
1.4.1 Ausbildungsvertrag 19
1.4.2 Jugendarbeitsschutzgesetz 23
1.4.3 Interessenvertreter der Auszubildenden und Beratungshilfen 26
1.4.4 Tarifvertrag 27
1.4.5 Förderung der Berufsausbildung und Wege zur weiteren Qualifizierung 28
1.5 Zusammenfassung und Aufgaben 29

2 Sich über Grundlagen wirtschaftlichen Handelns Klarheit verschaffen 32
2.1 Bedürfnisse 32
2.2 Güter 34
2.3 Wirtschaften 36
2.3.1 Definition 36
2.3.2 Elemente des Wirtschaftens 36
2.3.3 Ökonomisches Prinzip 38
2.4 Produktion 39
2.4.1 Wirtschaftliche Produktion und Produktivität 39
2.4.2 Produktionsfaktoren 39
2.4.3 Betriebswirtschaftliche Produktionsfaktoren 43
2.5 Einfacher Wirtschaftskreislauf 44
2.5.1 Private Haushalte und Unternehmen 44
2.5.2 Einfache Modelldarstellung 45
2.6 Erweiterter Wirtschaftskreislauf 46
2.6.1 Banken im „evolutorischen“ Wirtschaftskreislauf 46
2.6.2 Staat im Wirtschaftskreislauf 47
2.6.3 Ausland („Übrige Welt“) im Wirtschaftskreislauf 48
2.7 Zusammenfassung und Aufgaben 50

3 Den betrieblichen Leistungsprozess beschreiben 53
3.1 Einteilung der Betriebe 53
3.2 Leistungsprozesse in Dienst- und Sachleistungsbetrieben 54
3.2.1 Dienstleistungsbetriebe 54
3.2.2 Sachleistungsbetriebe 57
3.3 Ziele des Unternehmens 59
3.4 Funktionsbereiche des Unternehmens 61
3.5 Betrieb und natürliche Umwelt 63
3.6 Zusammenfassung und Aufgaben 65

4 Die Organisationsstruktur der Betriebe darstellen 68
4.1 Grundbegriffe und Grundsätze der betrieblichen Organisation 68

4.1.1 Aufbauorganisation ... 69
4.1.2 Ablauforganisation ... 71
4.2 Entscheidungsbefugnisse von Mitarbeitern ... 72
4.2.1 Prokura ... 73
4.2.2 Handlungsvollmacht ... 74
4.3 Zusammenfassung und Aufgaben ... 75

5 Den eigenen Betrieb präsentieren – Präsentationen vorbereiten, durchführen und nachbereiten ... 78
5.1 Informationen und Informationsquellen suchen und bewerten ... 78
5.1.1 Informationsbeschaffungsstrategie ... 78
5.1.2 Elaborationsstrategie ... 79
5.2 Eine geeignete Präsentationsform wählen ... 80
5.2.1 Präsentationsformen ... 81
5.2.2 Präsentationsregeln ... 82
5.3 Präsentationen bewerten ... 86
5.3.1 Bewertungsmethoden ... 86
5.3.2 Bewertungsregeln ... 87
5.4 Ein Handout zur Präsentation erstellen ... 89

LF 2: Büroprozesse gestalten und Arbeitsvorgänge organisieren ... 91

1 Die Arbeitsumgebung gestalten ... 92
1.1 Die verschiedenen Büroformen ... 92
1.1.1 Zellen- oder Kleinraumbüro ... 93
1.1.2 Großraumbüro ... 94
1.1.3 Kombibüro ... 95
1.1.4 Team- oder Gruppenbüro ... 96
1.1.5 Reversibles Büro ... 97
1.1.6 Non-territoriales Büro ... 97
1.2 Wichtige Vorschriften für die Arbeitsumgebung ... 98
1.3 Ergonomische und ökologische Arbeitsumgebung ... 100
1.3.1 Ergonomische Arbeitsumgebung ... 100
1.3.2 Ökologische Arbeitsumgebung ... 102
1.4 Einflussfaktoren einer effizienten Arbeitsumgebung ... 104
1.4.1 Farben in der Arbeitsumgebung ... 104
1.4.2 Akustik im Büro ... 105
1.4.3 Licht im Büro ... 106
1.4.4 Temperatur und Luft in der Arbeitsumgebung ... 107
1.5 Zusammenfassung und Aufgaben ... 108

2 Gesundheitsgefahren erkennen und Strategien zur Bewältigung entwickeln ... 110
2.1 Auslöser und Folgen von Gesundheitsgefahren im Büro ... 110
2.2 Arbeitssicherheit im Büro fördern ... 111
2.3 Psychische und physische Gesundheitsgefahren erkennen ... 112
2.3.1 Stress im Büro ... 112
2.3.2 Burnout-Syndrom ... 113
2.3.3 Mobbing am Arbeitsplatz ... 114
2.4 Maßnahmen zur Erhaltung und Förderung der Gesundheit ... 115
2.5 Zusammenfassung und Aufgaben ... 116

3 Arbeitsprozesse effizient und aktiv gestalten ... 119
3.1 Zeitmanagement bei bürowirtschaftlichen Abläufen ... 119
3.2 Methoden des Zeitmanagements ... 121
3.2.1 Pareto-Prinzip ... 121
3.2.2 ABC-Analyse ... 121
3.2.3 Eisenhower Prinzip ... 122
3.2.4 SMART-Methode ... 123
3.2.5 ALPEN-Methode ... 123
3.3 Mögliche Störungen, Zeitdiebe und Zeitfallen bei Arbeitsprozessen erkennen ... 124
3.4 Techniken des Selbstmanagements kennenlernen ... 125
3.4.1 Selbstkontrolle durch Selbstbeobachtung im Büro ... 125
3.4.2 Zeitprotokoll als Analyseinstrument nutzen ... 126
3.5 Zusammenfassung und Aufgaben ... 127

4 Termine im Büro organisieren ... 129
4.1 Terminarten ... 129
4.2 Koordinieren und überwachen von Terminen ... 130
4.2.1 Koordinieren von Terminen ... 131
4.2.2 Überwachung von Terminen ... 132
4.3 Erstellen von Terminplänen ... 133
4.4 Elektronischer Terminkalender ... 133
4.5 Zusammenfassung und Aufgaben ... 135

5 Sitzungen und Besprechungen durchführen und nachbereiten ... 137
5.1 Vorbereitung von Sitzungen und Besprechungen ... 138
5.2 Durchführung von Sitzungen und Besprechungen ... 140
5.3 Nachbereitung von Sitzungen und Besprechungen ... 140
5.4 Kommunikation im Rahmen von Sitzungen und Besprechungen in einer fremden Sprache ... 142
5.5 Zusammenfassung und Aufgaben ... 144

6 Informationswege im Unternehmen kennen und nutzen ... 146
6.1 Arbeitsabläufe bei eingehenden Informationen ... 146
6.2 Arbeitsabläufe bei ausgehenden Informationen ... 148
6.3 Die Post im Unternehmen bearbeiten ... 149
6.3.1 Posteingangsbearbeitung ... 149
6.3.2 Postausgangsbearbeitung ... 153
6.4 Auswahl zweckmäßiger Versandarten ... 155
6.5 Zusammenfassung und Aufgaben ... 158

7 Schriftstücke und Dokumente verwalten ... 160
7.1 Ordnungssysteme ... 161
7.2 Gesetzliche und betriebliche Aufbewahrungsgründe ... 163
7.3 Beleghafte Ablage (Registratur) ... 166
7.4 Elektronische Archivierung ... 170
7.5 Speichermedien ... 173
7.6 Datenschutz und Datensicherheit ... 175
7.7 Zusammenfassung und Aufgaben ... 179

8 Kommunikationsfähigkeit im Arbeitsalltag weiterentwickeln ... 181
8.1 Verbale Kommunikation und nonverbale Kommunikation ... 183
8.2 Kommunikationsregeln ... 186

8.3 Selbstbild und Selbstwirksamkeit einschätzen ... 187
8.4 Teamarbeit im Büro nutzen ... 188
8.5 Zusammenfassung und Aufgaben ... 189

LF 3: Aufträge bearbeiten ... 193

1 Den Geschäftsprozess der Auftragsbearbeitung analysieren ... 194
1.1 Auftragsbearbeitung als Geschäftsprozess ... 194
1.2 Rahmenbedingungen für einen reibungslosen Ablauf der Auftragsbearbeitung im Unternehmen ... 195
1.3 Auswirkungen der Auftragsbearbeitung auf alle im Unternehmen beteiligten Bereiche ... 198
1.3.1 Bedeutung der Auftragsbearbeitung für die Mitarbeiter ... 198
1.3.2 Bedeutung der Auftragsbearbeitung für die Unternehmensleitung ... 199
1.4 Zusammenfassung und Aufgaben ... 200

2 Betriebliche Rahmenbedingungen für die Erstellung von Angeboten sondieren ... 202
2.1 Anfrage ... 202
2.1.1 Bestimmte und unbestimmte Anfrage ... 202
2.1.2 Inhalte einer Anfrage ... 203
2.1.3 Rechtlicher Aspekt ... 204
2.2 Prüfung anfragender Unternehmen ... 204
2.3 Realisierbarkeit des Auftrags ... 206
2.3.1 Realisierbarkeit eines Auftrags aus Sicht eines Handelsbetriebs ... 206
2.3.2 Realisierbarkeit eines Auftrags aus Sicht eines Industriebetriebs ... 207
2.3.3 Prüfung des Preis-Kosten-Verhältnisses ... 209
2.4 Angebot ... 209
2.5 Zusammenfassung und Aufgaben ... 212

3 Rechenarten zur Preisermittlung und Kalkulation beherrschen ... 214
3.1 Dreisatzrechnung ... 214
3.1.1 Dreisatzrechnung mit geradem bzw. direktem Verhältnis ... 214
3.1.2 Anwendung der Dreisatzrechnung mit geradem bzw. direktem Verhältnis in einem Tabellenkalkulationsprogramm ... 215
3.1.3 Dreisatzrechnung mit ungeradem bzw. indirektem Verhältnis ... 218
3.1.4 Anwendung der Dreisatzrechnung mit ungeradem bzw. indirektem Verhältnis in einem Tabellenkalkulationsprogramm ... 219
3.2 Prozentrechnungen mit Nutzung eines Tabellenkalkulationsprogramms ... 220
3.2.1 Berechnung des Prozentwertes ... 221
3.2.2 Berechnung des Prozentsatzes ... 223
3.2.3 Berechnung des Grundwertes ... 224
3.3 Preisberechnung und Preiskalkulation von Angeboten ... 227
3.3.1 Positionen der Handelskalkulation ... 227
3.3.2 Berechnungen der Handelskalkulation ... 228
3.3.3 Berechnung des Kundenskontos, der Vertreterprovision und des Kundenrabatts ... 230
3.3.4 Nutzung eines Tabellenkalkulationsprogramms zur Durchführung der Handelskalkulation ... 231
3.3.5 Zusammenfassung und Aufgaben ... 234

4 Den Schriftverkehr normgerecht gestalten ... 237
4.1 Normgerechte Gestaltung und Formulierung von Texten des internen und externen Schriftverkehrs ... 237
4.1.1 Grundoperationen ... 237
4.1.2 Zeichenformatierung ... 238

4.1.3 Absatzformatierung ... 239
4.1.4 Gestaltung von Tabellen ... 240
4.1.5 Dokumentformatierung ... 240
4.1.6 Innerbetriebliche Schreiben ... 240
4.1.7 Geschäftsbriefe nach DIN 5008 ... 241
4.1.8 Vordrucke/Vorlagen für handschriftliche Formulare und Online-Formulare ... 243
4.1.9 Programmierte Textverarbeitung ... 243
4.2 Erstellen von erforderlichen Dokumenten der Auftragsbearbeitung ... 244
4.2.1 Abgleich Kundenauftrag und Angebot ... 244
4.2.2 Auftragsbestätigung ... 245
4.2.3 Versand der Ware – Durchführung der Leistung ... 247
4.2.4 Lieferschein ... 249
4.2.5 Rechnung ... 251
4.2.6 Zahlungseingang überwachen ... 254
4.3 Formulare im internen Schriftverkehr am Beispiel eines Lieferscheins ... 256
4.4 Zusammenfassung und Aufgaben ... 258

5 Schriftstücke unter Beachtung der Nachhaltigkeit vervielfältigen ... 261
5.1 Drucken ... 261
5.1.1 Druckerarten ... 261
5.1.2 Merkmale der im Bürobereich eingesetzten Drucker ... 262
5.2 Scannen ... 263
5.2.1 Scannerarten ... 264
5.2.2 Scannen von Textdokumenten ... 264
5.2.3 Scannen von Bilddokumenten ... 264
5.3 Dateiformate und Schutzmechanismen für Dateien ... 264
5.3.1 Dateiformate ... 264
5.3.2 Dateiformat pdf ... 265
5.3.3 Schutzmechanismen für Dateien ... 265
5.4 Kopierer ... 266
5.4.1 Leistungsmerkmale von Kopiergeräten ... 266
5.4.2 Kopierer als Kostenfaktor ... 268
5.5 Multifunktionsgeräte ... 268
5.6 Nachhaltigkeit beim Drucken und Kopieren ... 269
5.6.1 Sinnvolles Drucken und Kopieren ... 269
5.6.2 Recyclingpapiere ... 269
5.6.3 Druckformate ... 269
5.6.4 Wechseln und Recyceln von Tonerkassetten ... 270
5.7 Zusammenfassung und Aufgaben ... 271

6 Betriebliche Kommunikationsmöglichkeiten nutzen ... 273
6.1 Telefon ... 273
6.1.1 Telefonanschlüsse in Unternehmen ... 273
6.1.2 Leistungsmerkmale von Telefonanlagen ... 273
6.1.3 Telefongespräche führen ... 275
6.2 E-Mail ... 277
6.2.1 Funktion und Bedeutung ... 277
6.2.2 Normen und Signatur in geschäftlichen E-Mails ... 277
6.2.3 E-Mail-Programme ... 278
6.2.4 Verschlüsselung und Authentifizierung ... 279
6.2.5 DE-Mail ... 282

6.2.6 Netiquette zur E-Mail-Erstellung ... 282
6.2.7 Anhänge ... 284
6.2.8 Spam ... 284
6.3 Fax ... 285
6.3.1 Funktionsweise ... 285
6.3.2 Nutzung in Unternehmen ... 285
6.4 Internet ... 286
6.4.1 WWW ... 286
6.4.2 Suchmaschinen ... 286
6.5 Intranet ... 287
6.5.1 Einzel- und Netzwerkarbeitsplatz ... 287
6.5.2 Funktionsweise des Intranets ... 287
6.5.3 Nutzung des Intranet ... 288
6.6 Software ... 289
6.6.1 Betriebssystem ... 289
6.6.2 Anwendungssoftware ... 289
6.6.3 ERP-Programme ... 289
6.7 Telefon-, Video- und Desktopkonferenzen ... 290
6.8 Wahl des richtigen Kommunikationsmittels ... 290
6.9 Zusammenfassung und Aufgaben ... 292

7 Die Bedeutung von Qualität, Effizienz, Kundenzufriedenheit erkennen und realisieren . 294
7.1 Qualität ... 294
7.2 Kundenzufriedenheit ... 294
7.3 Kritik und Selbstkritik ... 295
7.4 Effizienz ... 295
7.5 Zusammenfassung und Aufgaben ... 296

8 Mit ausländischen Geschäftspartnern kommunizieren ... 297
8.1 Kommunikation in einer fremden Sprache ... 297
8.1.1 Schriftlich kommunizieren ... 297
8.1.2 Telefonieren/Telephone calls ... 300
8.2 Verhaltensregeln mit ausländischen Partnern ... 301
8.3 Zusammenfassung und Aufgaben ... 303

LF 4: Sachgüter und Dienstleistungen beschaffen und Verträge schließen ... 305

1 Grundlagen des Vertragsrechts beachten ... 306
1.1 Rechtsordnung ... 306
1.2 Rechtssubjekte – Rechts- und Geschäftsfähigkeit ... 307
1.3 Rechtsobjekte – Besitz und Eigentum ... 310
1.4 Rechtsgeschäfte ... 312
1.4.1 Begriff und Arten der Rechtsgeschäfte ... 312
1.4.2 Grundsätze der Vertragsfreiheit und Form der Rechtsgeschäfte ... 313
1.4.3 Nichtigkeit und Anfechtbarkeit von Rechtsgeschäften ... 315
1.5 Wichtige Vertragsarten im Überblick ... 317
1.6 Kaufvertrag als Rechtsgeschäft ... 318
1.6.1 Zustandekommen von Kaufverträgen ... 318
1.6.2 Kaufvertrag als Verpflichtungs- und Erfüllungsgeschäft ... 321
1.7 Kaufvertragsarten ... 322

1.8 Besondere Regelungen für den Abschluss des Kaufvertrages ... 325
1.8.1 Allgemeine Geschäftsbedingungen ... 325
1.8.2 Fernabsatzverträge und elektronischer Geschäftsverkehr ... 326
1.9 Zusammenfassung und Aufgaben ... 328

2 Beschaffungsprozesse planen ... 333
2.1 Aufgaben, Ziele und Gegenstand der Beschaffungsplanung ... 333
2.2 Beschaffungsobjekte ... 335
2.3 Bedarfsplanung nach Art/Qualität, Menge und Zeit ... 336
2.3.1 Bedarfsermittlung nach Art und Qualität ... 336
2.3.2 Mengenplanung ... 336
2.3.3 Zeitplanung ... 338
2.4 Ermittlung und Auswahl von Lieferanten ... 340
2.5 Planung der Beschaffungskommunikation und des Lieferflusses ... 342
2.6 Intensität der Beschaffungsentscheidung (ABC-Analyse) ... 343
2.7 Zusammenfassung und Aufgaben ... 345

3 Beschaffungsprozesse durchführen ... 348
3.1 Beschaffungsanlässe ... 348
3.2 Anfrage ... 349
3.3 Angebot ... 350
3.3.1 Inhalte des Angebots ... 350
3.3.2 Angebotsvergleich ... 355
3.4 Bestellung ... 357
3.5 Zusammenfassung und Aufgaben ... 359

4 Beschaffungsprozesse kontrollieren ... 363
4.1 Bestellüberwachung und Wareneingangskontrolle ... 363
4.2 Bestandskontrollen und Lagerhaltung ... 363
4.2.1 Aufgaben der Lagerhaltung, Lagerarten, Lagerorganisation ... 364
4.2.2 Wirtschaftlichkeit der Lagerhaltung ... 366
4.3 Kaufvertragsstörungen bei der Beschaffung ... 369
4.3.1 Mangelhafte Lieferung (Schlechtleistung) ... 369
4.3.2 Lieferungsverzug (Nicht-Rechtzeitig-Lieferung) ... 376
4.3.3 Annahmeverzug ... 378
4.4 Zusammenfassung und Aufgaben ... 381

5 Rechnungen prüfen und Zahlungen abwickeln ... 384
5.1 Rechnungsprüfung ... 384
5.2 Zahlungsabwicklung ... 385
5.2.1 Zahlungsmittel, Zahlungsarten und Träger des Zahlungsverkehrs ... 385
5.2.2 Formen der Barzahlung ... 386
5.2.3 Halbbare Zahlung durch Zahlschein und Postnachnahme ... 388
5.2.4 Bargeldlose Zahlung durch Überweisung ... 389
5.2.5 Sonderformen des Überweisungsverkehrs ... 391
5.2.6 Lastschriftverfahren ... 392
5.2.7 Halbbare und bargeldlose Zahlung mit Scheck ... 394
5.2.8 Elektronischer Zahlungsverkehr ... 397
5.3 Zusammenfassung und Aufgaben ... 404

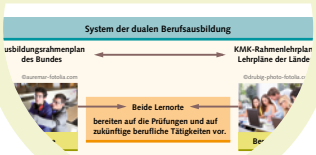
Sachwortverzeichnis ... 408

Die eigene Rolle im Betrieb mitgestalten und den Betrieb präsentieren

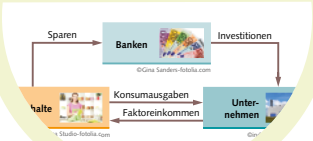
©Picture-Factory-fotolia.com

Das werden Sie hier lernen …

1 – Die eigene Ausbildung aktiv mitgestalten



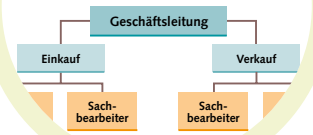
2 – Sich über Grundlagen wirtschaftlichen Handelns Klarheit verschaffen



3 – Den betrieblichen Leistungsprozess beschreiben

©industrieblick-fotolia.com

4 – Die Organisations-struktur der Betriebe darstellen



5 – Präsentationen vorbereiten, durch-führen und nachbereiten

©fotomek-fotolia.com

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 Wirtschaftssbeziehungen.

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	

1.2 System der dualen Berufsausbildung

Grundlage einer einheitlich geordneten Berufsausbildung für die Bundesrepublik Deutschland ist das **Berufsbildungsgesetz (BBiG).** Es sieht unter anderem vor, dass die Berufsausbildung in den beiden **Lernorten Betrieb** und **Berufsschule** stattfindet.

§§§

§ 2 BBiG

Lernorte der Berufsbildung

Berufsbildung wird durchgeführt

- in Betrieben der Wirtschaft ...
- in berufsbildenden Schulen ...
- in sonstigen Berufsbildungseinrichtungen ...

Merke

Als duale Ausbildung bezeichnet man die parallele Ausbildung in Betrieb und Berufsschule.

System der dualen Berufsausbildung

Ausbildungsrahmenplan des Bundes ⟷ **KMK-Rahmenlehrplan/ Lehrpläne der Länder**

©auremar-fotolia.com

Betriebe

Beide Lernorte

bereiten auf die Prüfungen und auf zukünftige berufliche Tätigkeiten vor.

©drubig-photo-fotolia.com

Berufsschule

Im **Betrieb** wird praktisch und berufsbezogen nach den Vorgaben des Ausbildungsrahmenplans auf Grundlage der für diesen Beruf geltenden **Ausbildungsordnung** gearbeitet.

In der **Berufsschule** wird überwiegend theoretisch, berufsbezogen und bereichsübergreifend nach den **Lehrplänen der Bundesländer** unterrichtet. Grundlage dieser Lehrpläne ist der von der Konferenz der Kultusminister erarbeitete Rahmenlehrplan **(KMK-Rahmenlehrplan).**

Merke

Betrieb und Berufsschule sind zur **Zusammenarbeit** verpflichtet!

Die duale Berufsausbildung erfordert eine **enge Zusammenarbeit zwischen Betrieb und Berufsschule.** Aus dieser Verpflichtung ergibt sich die Beachtung folgender Punkte:

- Tariflich vereinbarter Urlaub soll grundsätzlich während der Schulferien gewährt werden.
- Maßnahmen überbetrieblicher Ausbildung bedürfen der besonderen Genehmigung durch die Schulaufsicht bzw. die Schulleitung.
- Auf Beurlaubung aus betrieblichen Gründen gibt es grundsätzlich keinen Rechtsanspruch.
- Krankmeldungen für die Zeit des Berufsschulbesuchs sind an den Betrieb und an die Berufsschule zu richten.
- Schulische Fehlzeiten sind dem Betrieb zur Kenntnis zu bringen.
- Zeugnisse sind vom Ausbildenden zu unterzeichnen.

©XtravaganT-fotolia.com

http://www.bmbf.de

1.3 Berufsbildungsgesetz als Grundlage der Berufsausbildung

©vege-fotolia.com

Die Berufsausbildung in Deutschland wird insbesondere durch das **Berufsbildungsgesetz** geregelt. Die letzte Novellierung des Berufsbildungsgesetzes trat zum 01.01.2020 in Kraft. 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 Jugenarbeitsschutzgesetz, 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.

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

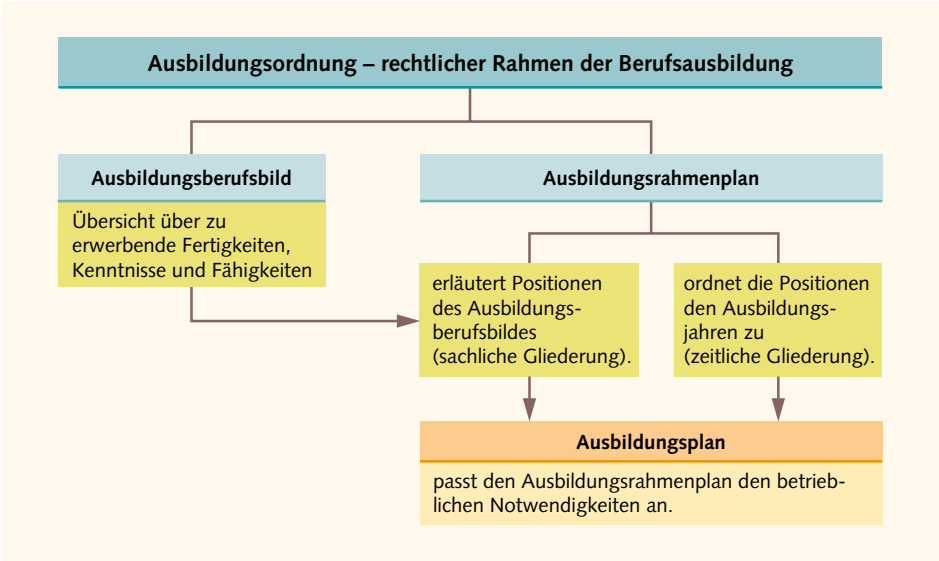
§ 5 BBiG

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/Ausbildungsrahmenplan

©Jan Engel-fotolia.com

Die Tätigkeiten im 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.

Die grundsätzlichen Regelungen zu diesem Ausbildungsberuf sind in der „Verordnung über die Berufsausbildung zum Kaufmann für Büromanagement und zur Kauffrau für Büromanagement“ (BüroMKfAusbV) festgehalten. Dort sind auch das Ausbildungsberufsbild (§ 4) und der Ausbildungsrahmenplan (§ 3) aufgeführt.

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

Der Ausbildungsrahmenplan gliedert die Berufsausbildung in folgende Abschnitte:

Ausbildungsrahmenplan: Abschnitte der Berufsausbildung		
Abschnitt A Pflichtqualifikationen	**Abschnitt B Wahlqualifikationen**	**Abschnitt C Pflichtqualifikationen**
berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	weitere berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten in zwei Wahlqualifikationen à fünf Monate	gemeinsame integrative Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten

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

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.

1.3.2 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.

1.3.3 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.

Das ordnungsgemäße Führen der Ausbildungsnachweise wird bei Unternehmensbesuchen sowie bei der Zulassung zur Abschlussprüfung von der IHK stichprobenartig und unangekündigt kontrolliert.

Tipp

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

Merke

Das ordnungsgemäße Führen der Ausbildungsnachweise ist Voraussetzung für die Zulassung zur Abschlussprüfung!

1.3.4 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

Teil 1

Prüfungsfach	Gewichtung	Prüfungszeit	Inhalte
Informationstechnisches Büromanagement Nach 18 Monaten auf der Basis der ersten 15 Monate	25 %	120 Minuten schriftlich	1. Der Prüfling soll nachweisen, dass er im Rahmen eines ganzheitlichen Arbeitsauftrages Büro- und Beschaffungsprozesse organisieren und kundenorientiert bearbeiten kann. Dabei soll er nachweisen, dass er unter Anwendung von Textverarbeitung sowie Tabellenkalkulation recherchieren, dokumentieren und kalkulieren kann; 2. der Prüfling soll berufstypische Aufgaben schriftlich computergestützt bearbeiten.

Teil 2

Prüfungsfach	Gewichtung	Prüfungszeit	Inhalte
Kundenbeziehungsprozesse	30 %	150 Minuten schriftlich	1. Der Prüfling soll nachweisen, dass er komplexe Arbeitsaufträge handlungsorientiert bearbeiten kann. Dabei soll er zeigen, dass er Aufträge kundenorientiert abwickeln, personalbezogene Aufgaben wahrnehmen und Instrumente der kaufmännischen Steuerung fallbezogen einsetzen kann; 2. der Prüfling soll berufstypische Aufgaben schriftlich bearbeiten.
Wirtschafts- und Sozialkunde	10 %	60 Minuten schriftlich	1. Der Prüfling soll nachweisen, dass er allgemeine wirtschaftliche und gesellschaftliche Zusammenhänge der Berufs- und Arbeitswelt darstellen und beurteilen kann; 2. der Prüfling soll fallbezogene Aufgaben schriftlich bearbeiten.
Fachaufgabe in der Wahlqualifikation 2 Varianten: (siehe unten) • Prüfungsaufgabe durch Prüfungsauschuss • Report	35 %	Fallbezogenes Fachgespräch 20 Minuten	Der Prüfling soll nachweisen, dass er • berufstypische Aufgabenstellungen erfassen, Probleme und Vorgehensweisen erörtern sowie Lösungswege entwickeln und begründen, • kunden- und serviceorientiert handeln, • betriebspraktische Aufgaben unter Berücksichtigung wirtschaftlicher, ökologischer und rechtlicher Zusammenhänge planen, durchführen und auswerten sowie • Kommunikations- und Kooperationsbedingungen berücksichtigen kann.

Zur Durchführung sind zwei Varianten des fallbezogenen Fachgesprächs möglich:

Variante 1: Prüfungsaufgabe durch Prüfungsauschuss	Variante 2: Report
Der Prüfling soll eine von zwei ihm vom Prüfungsausschuss zur Wahl gestellten praxisbezogenen Aufgaben bearbeiten und Lösungswege entwickeln; dem Prüfling ist eine Vorbereitungszeit von 20 Minuten einzuräumen. Das Fachgespräch soll die Dauer von 20 Minuten nicht überschreiten und wird mit einer Darstellung durch den Prüfling eingeleitet.	Der Prüfling soll für jede der beiden gewählten Wahlqualifikationen einen höchstens dreiseitigen Report über die Durchführung einer betrieblichen Fachaufgabe erstellen. Die Reporte werden nicht bewertet. Sie sind dem Prüfungsausschuss am ersten Tag von Teil 2 der Abschlussprüfung zuzuleiten. Aus den beiden betrieblichen Fachaufgaben wählt der Prüfungsausschuss **eine** Aufgabe als Grundlage für das Fachgespräch aus.

Zusatzqualifikation

Nicht in Teil 2 gewählte Wahlqualifikationen können als Zusatzqualifikation im Rahmen der Abschlussprüfung auf Antrag gesondert geprüft werden. Für das Prüfungsverfahren gelten die Regelungen zur Fachaufgabe.

1.4 Weitere Grundlagen des Ausbildungsverhältnisses

Die Rahmenbedingungen für die Berufsausbildung bilden das **Berufsbildungsgesetz** und die **Berufsausbildungsverordnung.** Das Berufsbildungsgesetz schreibt den Abschluss eines Ausbildungsvertrages vor.

Darüber hinaus gibt es weitere **Schutzgesetze,** insbesondere das Jugendarbeitsschutzgesetz, die bei der individuellen Ausgestaltung des Arbeitsvertrages zu beachten sind.

§§§

§ 10 BBiG
Wer andere Personen zur Berufsausbildung einstellt (Ausbildende), hat mit den Auszubildenden einen Berufsausbildungsvertrag zu schließen.

1.4.1 Ausbildungsvertrag

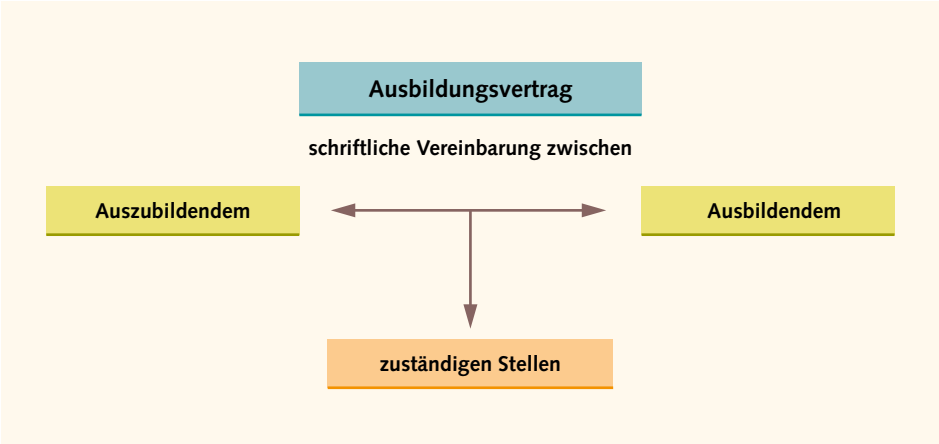
Der Ausbildungsvertrag ist eine **schriftliche Vereinbarung** zwischen dem Ausbildenden und dem Auszubildenden. Ist der Auszubildende noch keine 18 Jahre alt (nicht volljährig), so ist der Vertrag auch von dem gesetzlichen Vertreter (Eltern oder Vormund) zu unterzeichnen. Die Vereinbarungen sind in das **Verzeichnis der Berufsausbildungsverhältnisse** bei der zuständigen Stelle, Industrie- und Handelskammer (IHK) bzw. Handwerkskammer (HWK), einzutragen.

©seen-fotolia.com

§ 34 BBiG

§ 43 I 3 BBiG

Die Eintragung ist Voraussetzung für die Zulassung zur Prüfung.



Nach § 11 BBiG muss der Ausbildungsvertrag u. a. folgende Mindestanforderungen enthalten:

Mindestanforderungen	Erklärungen
Art, sachliche und zeitliche Gliederung sowie Ziel der Berufsausbildung	z. B. Ausbildungsberuf, Fachrichtung, Hinweise auf Ausbildungsordnung und Ausbildungsplan
Beginn und Dauer der Berufsausbildung	Dauer gemäß Ausbildungsordnung unter Berücksichtigung von Anerkennung und Verkürzung
Ausbildungsmaßnahmen außerhalb der Ausbildungsstätte	z. B. außerbetriebliche Maßnahmen wie Seminare, Lehrgänge und Schulungen
Dauer der regelmäßigen täglichen Ausbildungszeit	Regelungen durch Arbeitsrecht,Tarifverträge und Jugend-arbeitsschutzgesetz
Dauer der Probezeit	Probezeit mindestens 1 Monat bis maximal 4 Monate
Zahlung und Höhe der Vergütung	Regelung durch tarifliche und gesetzliche Bestimmungen (z. B. Tarifvertrag, § 17 BBiG)
Dauer des Urlaubs	Regelung durch tarifliche und gesetzliche Bestimmungen (z. B. JArbSchG)
Kündigungsvoraussetzungen	Bedingungen für eine Kündigung während und nach der Probezeit
Hinweise auf die Tarifverträge, Betriebs- oder Dienstvereinbarungen	Hinweise auf branchen- und betriebs-spezifische Vereinbarungen

BBiG § 17

Aus dem Abschluss des Ausbildungsvertrags ergeben sich Pflichten von Ausbildendem und Auszubildendem.

Der Ausbildungsvertrag verpflichtet	
den **Ausbildenden** u. a. zur	den **Auszubildenden** u. a. zur
• qualifizierten Ausbildung (planmäßig, zeitlich und sachlich gegliedert) • Fürsorge • Vergütung • Freistellung für den Berufsschulunterricht • Freistellung für Prüfungen • Bereitstellung von Arbeitsmitteln • Ausstellung eines Zeugnisses.	• Lernpflicht • Einhaltung der Betriebsordnung • Bewahrung von Betriebsgeheimnissen • Befolgung von Anweisungen • Führen von Ausbildungsnachweisen (Berichtsheft) • Teilnahme an Ausbildungsmaßnahmen • Teilnahme am Berufsschulunterricht.

Tipp

Nach Jugendarbeitsschutzgesetz obliegt **Jugendlichen** die Pflicht, vor Eintritt in das Berufsleben eine ärztliche Erstuntersuchung nachzuweisen.