

## ► Inhaltsverzeichnis

---

<b>Lernfeld 1: Die eigene Rolle im Betrieb mitgestalten und den Betrieb präsentieren</b> .....	<b>8</b>
<b>Lernlandkarte 1.1 bis 1.5</b> .....	<b>10</b>
<b>1.1 Die Blum Music4You KG stellt sich vor</b> .....	<b>11</b>
Organigramm .....	<b>12</b>
<b>1.2–1.4 Unternehmerisches Handeln</b> .....	<b>13</b>
<b>1.5 Wirtschaftskreislauf</b> .....	<b>20</b>
<b>Lernlandkarte 1.6 bis 1.11</b> .....	<b>23</b>
<b>1.6 Berufsbild Kauffrau/Kaufmann für Büromanagement</b> .....	<b>24</b>
<b>1.7 Grundlagen der dualen Ausbildung</b> .....	<b>27</b>
<b>1.8 Schutzbestimmungen für Auszubildende und Arbeitnehmer/-innen</b> .....	<b>33</b>
<b>1.9 Technischer Arbeitsschutz</b> .....	<b>36</b>
<b>1.10 Betriebliche Mitbestimmung der Arbeitnehmer/-innen</b> .....	<b>40</b>
<b>1.11 Tarifverträge</b> .....	<b>45</b>
 <b>Lernfeld 2: Büroprozesse gestalten und Arbeitsvorgänge organisieren</b> .....	 <b>46</b>
<b>Lernlandkarte 2.1</b> .....	<b>48</b>
<b>2.1 Arbeitswelt Büro</b> .....	<b>49</b>
2.1.1–2.1.2 Gesetzliche Grundlagen/Belastungen im Büro .....	<b>49</b>
2.1.3–2.1.4 Selbstmanagement – Zeitmanagement – Konfliktmanagement .....	<b>50</b>
2.1.5–2.1.7 Umweltschutz – Ergonomie – Raumgestaltung .....	<b>53</b>
<b>Lernlandkarte 2.2 bis 2.4</b> .....	<b>62</b>
<b>2.2–2.3 Bürotechnik – Telekommunikation</b> .....	<b>63</b>
<b>2.4 Schriftgutverwaltung</b> .....	<b>67</b>
<b>Lernlandkarte 2.5 bis 2.9</b> .....	<b>75</b>
<b>2.5 EDV-Technik – Soft- und Hardware</b> .....	<b>76</b>
<b>2.6 Netzwerke</b> .....	<b>77</b>
<b>2.7 Datenbanken</b> .....	<b>78</b>
<b>2.8 Terminplanung</b> .....	<b>79</b>
<b>2.9 Posteingang und Postausgang</b> .....	<b>82</b>
 <b>Lernfeld 3: Aufträge bearbeiten</b> .....	 <b>90</b>
<b>Lernlandkarte 3.1</b> .....	<b>92</b>
<b>3.1 Auftragsbearbeitung</b> .....	<b>93</b>

<b>Lernlandkarte 3.2 bis 3.6</b>	101
<b>3.2–3.3 Marketing/Produkt- und Sortimentspolitik</b>	102
<b>3.4 Preispolitik (Preisfestlegung)</b>	111
3.4.1 Festlegung des Verkaufspreises für die eigenen Produkte	111
3.4.2 Kaufmännisches Rechnen im Verkauf	112
<b>3.5 Vertriebspolitik (Distributionspolitik)</b>	116
<b>3.6 Rechtliche Rahmenbedingungen des Absatzes</b>	120
 <b>Lernfeld 4: Sachgüter und Dienstleistungen beschaffen und Verträge schließen</b>	122
<b>Lernlandkarte 4.1 und 4.2</b>	124
<b>4.1–4.2 Beschaffungsprozesse und Logistik – Warenwirtschaftssysteme</b>	125
<b>Lernlandkarte 4.3 und 4.4</b>	127
<b>4.3 Beschaffung als Teil der betrieblichen Wertschöpfungskette</b>	128
<b>4.4 Bedarfsermittlung</b>	131
<b>Lernlandkarte 4.5</b>	134
<b>4.5 Lagerhaltung</b>	135
<b>Lernlandkarte 4.6 bis 4.8</b>	140
<b>4.6 Bestellverfahren</b>	141
<b>4.7 Beschaffungsmenge</b>	145
<b>4.8 ABC-Analyse</b>	147
<b>Lernlandkarte 4.9 bis 4.11</b>	150
<b>4.9 Bestellprozess</b>	151
<b>4.10–4.11 Bestellüberwachung und Beschaffungspolitik aus ökologischer Sicht</b>	155
<b>Lernlandkarte 4.12</b>	156
<b>4.12 Rechtsgeschäfte und Verträge</b>	157
4.12.1 Rechtsgebiete	157
4.12.2 Rechtssubjekte und Rechtsobjekte	165
4.12.3 Rechtliche Einzelfallregelungen	168
4.12.4 Arten von Rechtsgeschäften und Verträgen	169
4.12.5 Vertragsfreiheit und ihre Grenzen	171
4.12.6 Nichtige, anfechtbare oder widerrufbare Rechtsgeschäfte	174
<b>Lernlandkarte 4.13</b>	179
<b>4.13 Kaufverträge – Abschluss, Inhalt, Erfüllung</b>	180
4.13.1 Zustandekommen von Kaufverträgen – Antrag und Annahme	180
4.13.2–4.13.3 Inhalte von Kaufverträgen und Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)	183
4.13.4–4.13.7 Erfüllung von Kaufverträgen – Erfüllungsort, Gerichtsstand	192

<b>Lernlandkarte 4.14</b> .....	<b>196</b>
<b>4.14 Kaufverträge – Leistungs- bzw. Erfüllungsstörungen</b> .....	<b>197</b>
4.14.1 Überblick über Leistungsstörungen .....	197
4.14.2 Schuldnerverzug beim Kaufvertrag: Lieferungs- und Zahlungsverzug .....	198
4.14.3 Gläubigerverzug beim Kaufvertrag: Annahmeverzug .....	201
4.14.4 Schlechtleistung beim Kaufvertrag: mangelhafte Lieferung .....	203
4.14.5 Besonderheiten bei unterschiedlichen Kaufvertragsarten .....	206
 <b>Lernfeld 5: Kunden akquirieren und binden</b> .....	<b>208</b>
<b>Lernlandkarte 5.1</b> .....	<b>210</b>
<b>5.1 Grundlagen der Marktwirtschaft</b> .....	<b>211</b>
<b>Lernlandkarte 5.2</b> .....	<b>215</b>
<b>5.2 Marktforschung</b> .....	<b>216</b>
<b>Lernlandkarte 5.3 bis 5.6</b> .....	<b>219</b>
<b>5.3 Grundlagen des Markts</b> .....	<b>220</b>
<b>5.4 Angebot und Nachfrage</b> .....	<b>222</b>
<b>5.5 Preis und Preisbildung</b> .....	<b>226</b>
<b>5.6 Wettbewerb</b> .....	<b>231</b>
<b>Lernlandkarte 5.7</b> .....	<b>235</b>
<b>5.7 Kommunikationspolitik als Mittel des Marktzugangs</b> .....	<b>236</b>
 <b>Lernfeld 7: Gesprächssituationen gestalten</b> .....	<b>242</b>
<b>Lernlandkarte 7</b> .....	<b>244</b>
<b>7.1 Kommunikationsformen</b> .....	<b>245</b>
<b>7.2 Kommunikationsmodelle</b> .....	<b>246</b>
<b>7.3 Gesprächsarten und Gesprächsphasen</b> .....	<b>247</b>
<b>7.4 Kommunikationsregeln</b> .....	<b>248</b>
<b>7.5 Gespräche erfolgreich führen</b> .....	<b>249</b>
<b>7.6 Einwandbehandlung</b> .....	<b>251</b>
 <b>Lernfeld 8: Personalwirtschaftliche Aufgaben wahrnehmen</b> .....	<b>252</b>
<b>Lernlandkarte 8</b> .....	<b>254</b>
<b>8.1 Personalplanung</b> .....	<b>255</b>
<b>8.2 Personalbeschaffung</b> .....	<b>258</b>
<b>8.3 Personalauswahl</b> .....	<b>262</b>
<b>8.4 Personaleinstellung – Arbeitsvertrag und weitere rechtliche Grundlagen</b> .....	<b>266</b>
<b>8.5 Personalsachbearbeitung und Schutz personenbezogener Daten</b> .....	<b>270</b>

<b>8.6–8.7</b>	<b>Personalentwicklung – Personalführung</b>	<b>281</b>
<b>8.8</b>	<b>Personalentlohnung</b>	<b>284</b>
<b>8.9</b>	<b>Beendigung von Arbeitsverhältnissen</b>	<b>291</b>
<b>Lernfeld 9: Liquidität sichern und Finanzierung vorbereiten</b>		<b>296</b>
<b>Lernlandkarte 9.1 bis 9.4</b>		<b>298</b>
<b>9.1–9.4</b>	<b>Wirtschaftliche Entscheidungen bei der Unternehmensgründung</b>	<b>299</b>
<b>Lernlandkarte 9.5</b>		<b>306</b>
<b>9.5</b>	<b>Geld und Zahlungsverkehr – Geltendmachung offener Forderungen</b>	<b>307</b>
9.5.1–9.5.2	Mahnverfahren und Verjährung bei offenen Forderungen	307
9.5.3–9.5.4	Geldfunktionen und -arten, Zahlungsarten	314
9.5.5–9.5.8	Bargeldlose Zahlungsformen	316
<b>Lernlandkarte 9.6</b>		<b>322</b>
<b>9.6</b>	<b>Finanzierungsentscheidungen treffen</b>	<b>323</b>
<b>Lernfeld 11: Geschäftsprozesse darstellen und optimieren</b>		<b>330</b>
<b>Lernlandkarte 11.1 bis 11.4</b>		<b>332</b>
<b>11.1</b>	<b>Betriebliche Organisation</b>	<b>333</b>
11.1.1–11.1.2	Betriebsorganisation, Aufbauorganisation und Leitungssysteme	333
11.1.3	Darstellung betrieblicher Abläufe	337
<b>11.2</b>	<b>Geschäftsprozesse und Prozessorientierung</b>	<b>341</b>
<b>11.3–11.4</b>	<b>Geschäftsprozessoptimierung und Qualitätsmanagement</b>	<b>346</b>
<b>Lernfeld 12: Veranstaltungen und Geschäftsreisen organisieren</b>		<b>356</b>
<b>Lernlandkarte 12.1 bis 12.3</b>		<b>358</b>
<b>12.1</b>	<b>Veranstaltungsmanagement</b>	<b>359</b>
<b>12.2</b>	<b>Koordination von Geschäftsreisen</b>	<b>364</b>
<b>12.3</b>	<b>Reisekostenabrechnung</b>	<b>366</b>
<b>Lernfeld 13: Ein Projekt planen und durchführen</b>		<b>372</b>
<b>Lernlandkarte 13.1 und 13.2</b>		<b>374</b>
<b>13.1–13.2</b>	<b>Projektmanagement und Phasen des Projekts</b>	<b>375</b>
<b>Anhang</b>		<b>394</b>
	Modellunternehmen Blum Music4You KG	395
	Glossar	405
	Stichwortregister	409
	Bildquellenverzeichnis	416