

Inhaltsverzeichnis

Teil 1 der Abschlussprüfung

I.	Informationstechnisches Büromanagement	15
1	Büroprozesse	15
1.1	Informationsmanagement	15
1.1.1	Betriebliche Kommunikationssysteme	19
1.1.1.1	Netze	20
1.1.1.2	Dienste	25
1.1.2	Betriebssystem	38
1.1.2.1	Grundlagen	38
1.1.2.2	Arbeiten mit Dateien, Ordnern und Programmen	38
1.1.3	Onlineanwendungen	39
1.1.4	Informationsbeschaffung	42
1.1.5	Datensicherheit, Datensicherung, Datenpflege und Datenschutz	45
1.1.5.1	Datensicherheit und Datensicherung	45
1.1.5.2	Datenpflege	49
1.1.5.3	Datenschutz	50
1.2	Informationsverarbeitung	52
1.2.1	Texte des internen und externen Schriftverkehrs	52
1.2.2	Textverarbeitung	57
1.2.2.1	Grundlagen	57
1.2.2.2	Eingeben und Gestalten von Texten	59
1.2.2.3	Tabellen	62
1.2.2.4	Textbausteine	63
1.2.2.5	Serienbriefe	64
1.2.2.6	Formulare	65
1.2.2.7	Gliederung und Inhaltsverzeichnis	66
1.2.3	Präsentationsmedien und Präsentationstechniken	67
1.2.4	Entwerfen, Gestalten und Durchführen von Präsentationen	69
1.2.5	Nachbereiten von Präsentationen	70
1.2.6	Tabellenkalkulation	71
1.2.6.1	Grundlagen	72
1.2.6.2	Funktionen und Formeln	74
1.2.7	Diagramme	76
1.2.8	Export und Import von Dateien	78
1.3	Bürowirtschaftliche Abläufe	79
1.3.1	Büromaterialbedarf	79
1.3.2	Postbearbeitung	81
1.3.3	Verwalten von Papierdokumenten und elektronischen Dokumenten	85
1.3.3.1	Aufbewahrung von Papierdokumenten	86
1.3.3.2	Aufbewahrung von elektronischen Dokumenten (elektronisches Dokumentenmanagementsystem)	87
1.3.3.3	Vervielfältigen	89
1.3.4	Optimieren von bürowirtschaftlichen Abläufen	92
1.3.4.1	Arbeitstechniken	92
1.3.4.2	Selbstmanagement	96
1.3.5	Koordinations- und Organisationsaufgaben	97
1.3.5.1	Terminüberwachung	97
1.3.5.2	Sitzungen und Besprechungen	99

2	Geschäftsprozesse der Beschaffung	100
2.1	Materialbedarf und Dienstleistungsbedarf	101
2.1.1	Beschaffungsplanung	101
2.1.2	Bedarfsermittlung	101
2.2	Bezugsquellen	106
2.3	Rechtsgeschäfte	112
2.3.1	Rechtsfähigkeit und Geschäftsfähigkeit	112
2.3.2	Rechtsobjekte	113
2.3.3	Vertrag	114
2.4	Kaufvertrag	118
2.4.1	Zustandekommen des Kaufvertrages	118
2.4.2	Inhalt des Kaufvertrages	121
2.4.3	Eigentumsvorbehalt	124
2.4.4	Angebotsvergleich	125
2.4.5	Besondere Arten des Kaufvertrages	125
2.5	Störungen bei der Erfüllung von Kaufverträgen	128
2.6	Sonstige Verträge	128
2.7	Überwachung von Lieferterminen	129
2.7.1	Just-in-time-Methode	129
2.7.2	Nicht-Rechtzeitig-Lieferung	131
2.8	Annahme von Waren und Dienstleistungen	132
2.8.1	Warenannahme	132
2.8.2	Lagerung	134
2.8.2.1	Lagerarten, Lagergrundsätze, Lagerkosten	135
2.8.2.2	Lagerkennzahlen	139
2.8.2.3	Inventur	141
2.8.3	Schlechterfüllung	143
2.8.4	Rechnungsprüfung	148
3	Arbeitsschutz und Arbeitsplatz	148
3.1	Gesetzliche Vorschriften für Büroarbeitsplätze	149
3.2	Arbeitsplatz- und Arbeitsraumgestaltung	153
3.2.1	Raumarten und Raumgröße	153
3.2.2	Ergonomische Arbeitsplatzgestaltung	154
3.2.3	Gesundheitsfaktoren am Arbeitsplatz	155
3.2.4	Umweltschutz am Arbeitsplatz	156
II.	Übungsaufgaben Informationstechnisches Büromanagement	157
III.	Prüfungsaufgaben Informationstechnisches Büromanagement	192

Teil 2 der Abschlussprüfung

I.	Kundenbeziehungsprozesse	201
1	Kundenorientierte Auftragsabwicklung	201
1.1	Marketing	201
1.1.1	Produktpolitik	203
1.1.2	Preispolitik	207
1.1.3	Kommunikationspolitik	211
1.1.3.1	Werbung	211
1.1.3.2	Verkaufsförderung	219
1.2	Kundenbeziehungen und Kommunikation	219
1.2.1	Ermittlung der Marktsituation	219
1.2.1.1	Marktforschung	219

1.2.1.2	Kundendaten	223
1.2.1.3	Konkurrenzdaten	228
1.2.1.4	Konjunkturdaten	228
1.2.2	Kommunikation	228
1.2.2.1	Kundengespräche	230
1.2.2.2	Verhandlungen	236
1.2.2.3	Kundenbindung	237
1.3	Auftragsbearbeitung und -nachbereitung	238
1.3.1	Kundenanfragen	238
1.3.2	Annehmen und Bearbeiten von Kundenaufträgen	239
1.3.3	Auftragsabwicklung	239
1.3.4	Begleitdokumente und Rechnung	242
1.3.5	Kalkulation von Handelswaren	244
1.3.6	Kaufvertragsstörungen (Leistungsstörungen)	244
1.3.6.1	Nicht-Rechtzeitig-Zahlung (Zahlungsverzug)	245
1.3.6.2	Nicht-Rechtzeitig-Annahme (Annahmeverzug)	246
1.3.7	Mahnverfahren	247
1.3.8	Verjährung	249
1.3.9	Bearbeiten von Beschwerden und Reklamationen	250
2	Personalbezogene Aufgaben	253
2.1	Personaleinsatz	253
2.1.1	Personalbedarfsplanung	254
2.1.2	Personalbeschaffung	255
2.1.3	Personalauswahl	256
2.1.3.1	Stellenbeschreibungen und Stellenanzeigen	256
2.1.3.2	Bewerbungsunterlagen	258
2.1.3.3	Vorstellungsgespräch	258
2.1.3.4	Entscheidung über die Personalauswahl	259
2.2	Personalverwaltung	260
2.2.1	Einstellung von Mitarbeitern	261
2.2.2	Personalunterlagen	261
2.2.3	Personalbeurteilung	262
2.2.4	Qualifizierung von Mitarbeitern	264
2.2.4.1	Personalentwicklung	265
2.2.4.2	Fort- und Weiterbildung	267
2.2.5	Urlaubsplanung	268
2.2.6	Beendigung von Arbeitsverhältnissen	270
2.2.6.1	Vertragliche Regelung	270
2.2.6.2	Kündigung	271
2.2.6.3	Abwicklung der Personalentlassung	274
2.2.7	Datenschutz und Datensicherung	275
2.2.8	Personalstatistiken und Personalkennziffern	275
2.3	Arbeitsrechtliche Vorschriften	277
2.3.1	Arbeitsvertrag	277
2.3.1.1	Befristeter und unbefristeter Arbeitsvertrag	278
2.3.1.2	Einzelarbeitsvertrag	279
2.3.1.3	Betriebsvereinbarung	280
2.3.1.4	Tarifvertrag	281
2.3.2	Arbeitszeitregelungen	285
2.4	Arbeitsschutzrechtliche Vorschriften	293
2.4.1	Arbeitsschutzrechte im Krankheitsfall und bei Freistellungen	293
2.4.2	Arbeitsschutzrechte für besondere Personengruppen	295
2.4.3	Sicherheit und Gesundheitsschutz am Arbeitsplatz	298
2.5	Sozialrechtliche Vorschriften	298

2.6	Mitbestimmungsrechtliche Vorschriften	305
2.6.1	Betriebsverfassungsgesetz	305
2.6.2	Personalvertretungsgesetz	310
2.7	Personalentlohnung	312
2.7.1	Formen der Entlohnung	313
2.7.1.1	Zeitlohn	313
2.7.1.2	Leistungslohn	315
2.7.1.3	Beteiligungslohn	317
2.7.2	Besteuerung des Arbeitsentgelts	318
2.7.3	Entgeltberechnung	325
2.8	Veranstaltungen und Geschäftsreisen	327
2.8.1	Veranstaltungen	327
2.8.2	Geschäftsreisen	334
3	Kaufmännische Steuerung	336
3.1	Rechnungswesen	336
3.1.1	Wirtschaftsrechnen	336
3.1.2	Buchführung	336
3.1.3	Kosten- und Leistungsrechnung	337
3.1.4	Controlling	337
3.2	Zahlungsabwicklung	337
3.2.1	Barzahlung und halbbare Zahlung	337
3.2.2	Bargeldlose Zahlung	338
3.2.2.1	SEPA-Zahlung	339
3.2.2.2	Zahlung mit Karten	341
3.2.2.3	Onlinebanking	349
4	Information, Kommunikation und Kooperation	351
4.1	Mitarbeiter und Mitarbeiterzufriedenheit	351
4.2	Feedback	352
4.3	Interne und externe Kooperation der Mitarbeiter	353
4.4	Teamarbeit	354
4.5	Projektarbeit	357
4.5.1	Projektplanung	359
4.5.2	Projektsteuerung	360
4.5.3	Projektcontrolling	362
4.5.4	Projektevaluation	363
4.6	Konflikte und Konfliktlösung	363
II.	Wirtschafts- und Sozialkunde	368
1	Stellung, Rechtsform und Organisationsstruktur von Unternehmen	368
1.1	Zielsetzung, Aufgaben und Stellung des Betriebes	368
1.1.1	Ziele des Betriebes	368
1.1.2	Aufgabenfelder	370
1.1.3	Betriebswirtschaftliche Produktionsfaktoren	371
1.1.4	Stellung des Betriebes	372
1.1.4.1	Arbeitsteilung	372
1.1.4.2	Wirtschaftskreislauf	373
1.1.4.3	Institutionen	374
1.2	Kaufleute und Handelsregister	378
1.3	Rechtsformen	380
1.3.1	Einzelunternehmung	381
1.3.2	Offene Handelsgesellschaft (OHG)	381
1.3.3	Kommanditgesellschaft (KG)	383

1.3.4	Gesellschaft mit beschränkter Haftung (GmbH)	385
1.3.5	Aktiengesellschaft (AG)	387
1.4	Investition	388
1.5	Finanzierung	389
1.5.1	Liquidität	390
1.5.2	Finanzierungsarten	394
1.5.3	Kredit und Kreditarten	397
1.5.4	Kreditsicherung	399
1.5.4.1	Personalkredit	400
1.5.4.2	Realkredit	401
1.6	Organisatorischer Aufbau des Betriebes	404
1.6.1	Aufbauorganisation und Leitungssysteme	405
1.6.2	Geschäftsprozesse	410
1.6.2.1	Modelle für Geschäftsprozesse	413
1.6.2.2	Darstellung von Prozessen	415
1.6.2.3	Geschäftsprozessoptimierung	421
1.6.3	Qualitätsmanagement	422
1.6.4	Vollmachten	423
1.6.4.1	Handlungsvollmacht	423
1.6.4.2	Prokura	425
2	Produkt- und Dienstleistungsangebot	426
2.1	Wirtschaftssektoren	426
2.2	Sach- und Dienstleistungsbetriebe	427
2.3	Markt und Preisbildung	428
2.3.1	Markt	428
2.3.2	Marktarten und Marktformen	429
2.3.3	Marktpreisbildung	430
2.3.4	Staatliche Wettbewerbspolitik	431
2.3.5	Marktschwankungen (Konjunktur)	432
3	Berufsausbildung	436
3.1	Berufsbildungsgesetz	437
3.2	Berufsausbildungsvertrag	437
3.3	Duales System der Berufsausbildung	439
3.3.1	Ausbildung im Betrieb	439
3.3.2	Ausbildung in der Schule	441
3.4	Arbeits-, sozial- und mitbestimmungsrechtliche Vorschriften	443
3.4.1	Jugendarbeitsschutzgesetz	443
3.4.2	Sozialversicherung	444
3.4.3	Jugend- und Auszubildendenvertretung	444
3.5	Personalförderung und Fortbildung	445
3.6	Besonderheiten im öffentlichen Dienst	446
4	Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit	447
4.1	Gesetzliche Arbeitsschutzregelungen	447
4.2	Unfallverhütungsvorschriften	449
4.3	Verhalten bei Arbeitsunfällen	450
4.4	Brandschutz	450
4.5	Förderung der Gesundheit	451
5	Umweltschutz	452
5.1	Ursachen und Quellen von Umweltbelastungen	453
5.2	Gesetze und Verordnungen zum Umweltschutz	453

5.3	Umsetzung des Umweltschutzes	456
5.3.1	Umweltschutzpolitik	456
5.3.2	Umweltmanagement	456
III.	Übungsaufgaben Kundenbeziehungsprozesse	460
IV.	Übungsaufgaben Wirtschafts- und Sozialkunde	485
V.	Prüfungsaufgaben Kundenbeziehungsprozesse	503
VI.	Prüfungsaufgaben Wirtschafts- und Sozialkunde	517

Übergreifende Inhalte

I.	Wirtschaftsrechnen und Statistik	529
1	Dreisatz	529
2	Währungsrechnen	530
2.1	Umrechnung von Euro in Fremdwährung	531
2.2	Umrechnung von Fremdwährung in Euro	531
3	Durchschnittsrechnen	533
4	Verteilungsrechnen	534
4.1	Einfaches Verteilungsrechnen	534
4.2	Gewinnverteilung	534
5	Prozentrechnen	535
5.1	Prozentrechnen vom Hundert	535
5.2	Prozentrechnen auf Hundert und im Hundert	537
6	Zinsrechnen	538
6.1	Berechnen von Jahres-, Monats- und Tageszinsen	538
6.2	Berechnen von Zinssatz, Kapital und Zeit	539
6.3	Skontoausnutzung	539
6.4	Effektive Verzinsung bei Darlehen	541
7	Statistik	542
7.1	Tabellen und Diagramme	542
7.2	Kennzahlen	547
II.	Finanzbuchführung (IKR)	550
1	Grundlagen der Finanzbuchführung	550
1.1	Grundbegriffe	550
1.2	Inventar und Bilanz	554
1.3	Bestands- und Erfolgskonten	556
1.4	Mehrwertsteuer	561
2	Buchungen im Einkauf	563
2.1	Einkauf von Handelswaren	563
2.2	Einkauf von Dienstleistungen	563
2.3	Einkauf von Anlagevermögen	564
2.4	Rücksendungen an Lieferer	565
3	Buchungen im Verkauf	565
3.1	Verkauf von Handelswaren	565
3.2	Rücksendungen von Kunden	567
4	Buchungen im Zahlungsverkehr	567
4.1	Ausgleich von Kunden- und Liefererrechnungen	567
4.2	Liefererskonti	568

4.3	Kundenskonti	569
4.4	Kreditoren- und Debitorenbuchhaltung (Kontokorrentbuchhaltung)	570
5	Buchungen im Personalbereich	572
6	Abschreibung auf Anlagen	574
6.1	Lineare Abschreibung	574
6.2	Geringwertige Wirtschaftsgüter	576
7	Steuern	577
8	Auswertung des Jahresabschlusses	578
8.1	Auswertung der Bilanz	578
8.2	Auswertung der Gewinn- und Verlustrechnung	580
III.	Kosten- und Leistungsrechnung (KLR)	582
1	Grundlagen der Kosten- und Leistungsrechnung	582
2	Kostenartenrechnung	585
3	Ergebnistabelle	586
4	Kostenstellenrechnung	590
4.1	Einfacher Betriebsabrechnungsbogen (BAB)	590
4.2	Gemeinkostenzuschlagssätze	591
4.3	Kostenüberdeckung und Kostenunterdeckung	593
5	Kostenträgerrechnung	594
5.1	Kalkulation von Produkten	594
5.1.1	Vorkalkulation	594
5.1.2	Nachkalkulation	595
5.2	Kalkulation von Handelswaren	596
5.2.1	Bezugskalkulation (Angebotsvergleich)	596
5.2.2	Berechnung des Handlungskosten-Zuschlagssatzes	597
5.2.3	Vorwärtsskalkulation (Kalkulation des Verkaufspreises)	598
5.2.4	Rückwärtsskalkulation (Kalkulation des Einkaufspreises)	599
5.2.5	Differenzkalkulation (Kalkulation des Gewinns)	599
5.2.6	Kalkulationszuschlag und Kalkulationsfaktor	600
6	Deckungsbeitragsrechnung	602
6.1	Grundlagen der Deckungsbeitragsrechnung	602
6.2	Einstufige Deckungsbeitragsrechnung	603
6.2.1	Entscheidung über Produktion bzw. Nichtproduktion von Erzeugnissen	603
6.2.2	Gewinnschwelle	604
6.2.3	Preisuntergrenze	605
6.2.4	Zusatzaufträge	606
7	Controlling	607
7.1	Grundlagen des Controllings	607
7.2	Instrumente des Controllings	607
IV.	Übungsaufgaben Wirtschaftsrechnen und Statistik	609
V.	Übungsaufgaben Geschäftsbuchführung (IKR)	617
VI.	Übungsaufgaben Kosten- und Leistungsrechnung (KLR)	627
Industriekontenrahmen (IKR) in verkürzter Form		639
Bilanzgliederung nach § 266 HGB (Kapitalgesellschaften)		643
Gliederung der Gewinn- und Verlustrechnung nach § 275 HGB (Kapitalgesellschaften)		
Gesamtkostenverfahren		644
Normbriefvorlage A4 (mit Standardinformationsblock) (Maße in Millimetern)		645
Kennzeichen und Symbole		646
Stichwortverzeichnis		648