

Modellunternehmen ..... 6

**Informationstechnisches  
Büromanagement**

**Abschlussprüfung – praktischer Teil**

Einführung: Doppelseite mit handlungsorientierten Aufgaben ... 7

Anfrage ..... 8

Angebot ..... 10

Bestellung ..... 12

Kaufvertrag – Nicht-rechtzeitig-Lieferung ..... 14

Kaufvertrag – Nicht-rechtzeitig-Zahlung ..... 16

Kaufvertrag – Schlechtleistung ..... 18

Willenserklärung ..... 20

Provisionsberechnung ..... 22

Break-even-Point/Deckungsbeitrag ..... 24

Rückwärtskalkulation/Differenzkalkulation ..... 26

Angebotsvergleich (1) ..... 28

Angebotsvergleich (2) ..... 30

Verkaufskalkulation ..... 32

Diagramm Prüfungsergebnisse ..... 34

Optimale Bestellmenge ..... 36

Mengenplanung ..... 38

ABC-Analyse ..... 40

Lagerbestände/Lagerkennzahlen ..... 42

Nutzwertanalyse ..... 44

Treibstoffkosten ..... 46

Personalstatistik ..... 48

**Büroprozesse**

Einführung: Doppelseite mit offenen und geschlossenen  
Fragen ..... 51

Betriebliche Kommunikationssysteme (1) ..... 52

Betriebliche Kommunikationssysteme (2) ..... 54

Betriebliche Kommunikationssysteme (3) ..... 56

Betriebliche Kommunikationssysteme (4) ..... 58

Grundfunktionen des Betriebssystems ..... 60

Elektronisches Dokumentenmanagementsystem ..... 62

Onlineanwendungen ..... 64

Wege der Informationsbeschaffung ..... 66

Datensicherung/Datenschutz ..... 68

Interner und externer Schriftverkehr ..... 70

Textverarbeitung (1) ..... 72

Textverarbeitung (2) ..... 74

Präsentationen ..... 76

Tabellenkalkulation (1) ..... 78

Tabellenkalkulation (2) ..... 80

Diagramme ..... 82

Dokumente pflegen und archivieren ..... 84

Postein- und Postausgang ..... 86

Dokumente verwalten ..... 88

**Geschäftsprozesse**

Bürowirtschaftliche Arbeitsabläufe verbessern ..... 90

Termine und Besprechungen planen ..... 92

Bedarfsarten und Bedarfsermittlung ..... 94

Warenbeschaffung ..... 96

Bezugsquellen/Lieferantenbewertung ..... 98

Rechtsordnung/Rechtssubjekte ..... 100

Rechtsobjekte ..... 102

Rechtsgeschäfte (1) ..... 104

Rechtsgeschäfte (2) ..... 106

Vertragsfreiheit/Allgemeine Geschäftsbedingungen ..... 108

Anbahnung des Kaufvertrages ..... 110

Zustandekommen des Kaufvertrages ..... 112

Inhalt des Kaufvertrages ..... 114

Kaufvertragsarten ..... 116

Verbraucherschutz ..... 118

Schlechtleistung ..... 120

Nicht-rechtzeitig-Lieferung ..... 122

Annahmeverzug ..... 124

Nicht-rechtzeitig-Zahlung ..... 126

Verjährung ..... 128

**Arbeitsorganisation**

Gestaltung des Arbeitsplatzes (1) ..... 130

Gestaltung des Arbeitsplatzes (2) ..... 132

Arbeitsschutz und Unfallverhütung ..... 134

**Kundenbeziehungsprozesse**

**Kundenorientierte Auftragsabwicklung**

Marktforschung ..... 136

Ziele/Instrumente/Marketing-Mix ..... 138

Kundenbeziehungen (1) ..... 140

Kundenbeziehungen (2) ..... 142

Produktpolitik ..... 144

Organisation des Absatzes ..... 146

Absatzorgane ..... 148

Public Relations/Absatzwerbung ..... 150

Werbeträger/Werbemittel/Werbeerfolgskontrolle ..... 152

Verkaufsförderung ..... 154

Preis- und Kontrahierungspolitik ..... 156

Frachtführer/Spediteur/Lagerhalter ..... 158

Rechtsschutz der Erzeugnisse ..... 160

Kundenanfragen bearbeiten ..... 162

Kundenaufträge bearbeiten/Auftragsabwicklung ..... 164

Auftragsnachbearbeitung und Service ..... 166

**Personalbezogene Aufgaben**

Personalbedarf planen ..... 168

Personalbeschaffung ..... 170

Arbeitszeitmodelle ..... 172

Dienstreiseanträge/Reisekostenabrechnung ..... 174

Personaldaten verwalten ..... 176

Grundlagen des Arbeitsrechts/Arbeitsgerichte ..... 178

Arbeitsvertrag ..... 180

Ausbildungsvergütung/Arbeitsvergütung ..... 182

Tarifrecht (1) ..... 184

Tarifrecht (2) ..... 186

Überbetriebliche Mitbestimmung ..... 188

Ausscheiden von Mitarbeitern ..... 190

Kündigungsschutz ..... 192

Sonstige Arbeitnehmer-Schutzbestimmungen ..... 194

Sozialversicherung (1): Grundlagen/Unfallversicherung ..... 196

Sozialversicherung (2): Kranken-/Pflegeversicherung ..... 198

Sozialversicherung (3): Renten-/Arbeitslosenversicherung ..... 200

**Kaufmännische Steuerung**

Kontenplan ..... 202

Aufgaben des Rechnungswesens ..... 204

Inventur/Inventar ..... 206

Bilanz/Erfolgsermittlung durch Eigenkapitalvergleich ..... 208

Bestandskonten/Wertveränderungen in der Bilanz ..... 210

Erfolgskonten/Abschluss der Erfolgskonten ..... 212

Abschluss GuV-Konto ..... 214

Kontenrahmen/Organisation der Buchführung ..... 216

Umsatzsteuer (1) ..... 218

Umsatzsteuer (2) ..... 220

Einkaufskalkulation/Verkaufskalkulation ..... 222

Rückwärtskalkulation/Differenzkalkulation .....	224	Arbeitsteilung/Rationalisierung .....	320
Verkürzte Kalkulationsverfahren .....	226	Kaufmannseigenschaften .....	322
Bestandsveränderungen im Erzeugnisbereich .....	228	Firma/Handelsregister .....	324
Anlagenspiegel/Anschaffungskosten .....	230	Einzelunternehmen/unvollständige Gesellschaften .....	326
Abschreibungen .....	232	Offene Handelsgesellschaft (OHG) .....	328
Abschreibungen/geringwertige Wirtschaftsgüter .....	234	Kommanditgesellschaft (KG) .....	330
Verkauf von Anlagegütern .....	236	Gesellschaft mit beschränkter Haftung (GmbH)/	
Privatkonto .....	238	Unternehmergesellschaft (haftungsbeschränkt) .....	332
Buchungen im Einkauf (1) .....	240	Unternehmenszusammenschlüsse .....	334
Buchungen im Einkauf (2) .....	242	Grundbegriffe der Finanzierung .....	336
Buchungen im Einkauf (3) .....	244	Kreditsicherung (1) .....	338
Buchungen im Verkauf (1) .....	246	Kreditsicherung (2) .....	340
Buchungen im Verkauf (2) .....	248	Kapitalbedarfsrechnung .....	342
Wareneinkauf und -verkauf im Handelsbetrieb .....	250	Leasing/Factoring .....	344
Lohn- und Gehaltsabrechnung .....	252	Insolvenzordnung .....	346
Lohnsteuerberechnung .....	254	Grundbegriffe der Organisation .....	348
Lohn- und Gehaltsbuchungen .....	256	Leistungs- und Entscheidungssysteme .....	350
Sonstige Entgeltbuchungen .....	258	Handlungsvollmacht/Prokura .....	352
Entgeltformen .....	260	Ablauforganisation (1) .....	354
Notwendigkeit der Steuern/Überblick .....	262	Ablauforganisation (2) .....	356
Einkommensteuer (1) .....	264	Darstellungsformen der Prozesse .....	358
Einkommensteuer (2) .....	266	Wirtschaftsorganisationen, Behörden, Berufsvertretungen .....	360
Hauptbuchabschluss .....	268	Leistungserstellung (1) .....	362
Auswertung des Jahresabschlusses (1) .....	270	Leistungserstellung (2) .....	364
Auswertung des Jahresabschlusses (2) .....	272	Markt als Zusammentreffen von Angebot und Nachfrage .....	366
Zahlungsformen/Zahlungsarten (1) .....	274	Marktpreisbildung im vollkommenen Markt .....	368
Zahlungsformen/Zahlungsarten (2) .....	276	Soziale Marktwirtschaft .....	370
Zinsrechnung (1) .....	278	Einfacher und erweiterter Wirtschaftskreislauf .....	372
Zinsrechnung (2) .....	280	Ziele der Wirtschaftspolitik (1) .....	374
Zinsrechnung (3) .....	282	Ziele der Wirtschaftspolitik (2) .....	376
Zinsrechnung (4) .....	284	Konjunkturpolitik (1) .....	378
Aufgaben der KLR/Grundbegriffe .....	286	Konjunkturpolitik (2) .....	380
Kostenartenrechnung (1) .....	288	Konjunkturpolitik (3) .....	382
Kostenartenrechnung (2) .....	290	Berufsbildungsgesetz/Ausbildungsordnung .....	384
Kostenartenrechnung (3) .....	292	Berufsausbildungsvertrag/Jugendarbeitsschutzgesetz .....	386
Kostenstellenrechnung .....	294	Fortbildung und Umschulung .....	388
Kostenträgerrechnung (1) .....	296	Betriebsverfassung (1): Betriebsrat/JAV .....	390
Kostenträgerrechnung (2) .....	298	Betriebsverfassung (2): Aufgaben des Betriebsrats .....	392
Kostenrechnungssysteme .....	300	Sicherheit und Gesundheit am Arbeitsplatz .....	394
<b>Information, Kommunikation, Kooperation</b>		Umweltbelastungen .....	396
Lern- und Arbeitstechniken .....	302	Abfallvermeidung/Wiederverwertung .....	398
Teamarbeit .....	304	<b>Lösungen</b> .....	400
Moderationsmethoden .....	306	<b>Sachwortverzeichnis</b> .....	410
Projekte organisieren .....	308	<b>Bildquellenverzeichnis</b> .....	418
Konfliktlösung .....	310		
<b>Wirtschafts- und Sozialkunde</b>			
<b>Berufs- und Arbeitswelt</b>			
Aufgaben und Ziele von Betrieben .....	312		
Spannungsverhältnis zwischen Ökonomie und Ökologie .....	314		
Produktionsfaktoren .....	316		
Kombination der Produktionsfaktoren .....	318		