

# Inhaltsverzeichnis

<b>Vorwort</b> .....	<b>3</b>
 <b>Die eigene Rolle im Betrieb mitgestalten und den Betrieb präsentieren</b>	
<b>Lernsituation 1: Sie klären die Rahmenbedingungen in Ihrer Berufsausbildung</b> .....	<b>7</b>
Übung 1.1: Rollen in der Berufsausbildung .....	11
Übung 1.2: Das System der dualen Berufsausbildung .....	12
<b>Lernsituation 2: Sie lösen Probleme in der Ausbildung auf der Grundlage von Gesetzen und Verordnungen</b> .....	<b>13</b>
Übung 2.1: Mitbestimmung nach dem Betriebsverfassungsgesetz .....	18
Übung 2.2: Aufbauorganisation .....	19
Übung 2.3: Unternehmensziele .....	20
Übung 2.4: EMAS .....	24
Übung 2.5: Arten von Unternehmen .....	24
Übung 2.6: Betriebliche Leistungserstellung .....	25
Übung 2.7: Interessengruppen und ihre Ziele .....	26
Übung 2.8: Handlungsvollmacht und Prokura .....	27
Übung 2.9: Die Produktionsfaktoren im Wirtschaftsprozess beschreiben .....	30
Übung 2.10: Die Arbeitsteilung untersuchen .....	32
Übung 2.11: Den Wirtschaftskreislauf nachvollziehen .....	33
<b>Lernsituation 3: Sie präsentieren den eigenen Ausbildungsbetrieb</b> .....	<b>35</b>
<b>Aufgaben zur Prüfungsvorbereitung</b> .....	<b>41</b>
 <b>Büroprozesse gestalten und Arbeitsvorgänge organisieren</b>	
<b>Lernsituation 1: Sie erkennen die Bedeutung von Umwelt- und Gesundheitsfaktoren</b> .....	<b>44</b>
Übung 1.1: Leistungsfähigkeit und Leistungsbereitschaft (Motivation) .....	48
Übung 1.2: Den Arbeitsplatz gestalten – das eigene Lernen gestalten .....	49
Übung 1.3: Augengymnastik .....	51
Übung 1.4: Die Raumarten unterscheiden .....	51
Übung 1.5: Arbeitszeit- und Pausenregelungen kennen – auch beim Lernen .....	53
<b>Lernsituation 2: Sie vermeiden und bewältigen psychische Belastungen am Arbeitsplatz</b> .....	<b>55</b>
Übung 2.1: Bewusste Ernährung als Grundlage für berufliche Leistungsfähigkeit .....	60
Übung 2.2: Suchtprävention .....	61
<b>Lernsituation 3: Sie organisieren Ihr Zeitmanagement</b> .....	<b>63</b>
Übung 3.1: Selbsttest – wie gut ist Ihr individuelles Zeitmanagement? .....	66
Übung 3.2: Zeitdiebe aufspüren .....	68
Übung 3.3: Eine Arbeitswoche mit Lernzeiten und Freizeit planen .....	69
Übung 3.4: Eine Betriebsbesichtigung vorbereiten .....	70
Übung 3.5: Protokolle mit der Textverarbeitung erstellen .....	71
Übung 3.6: Informationen per Telefon oder E-Mail weiterleiten .....	72
Übung 3.7: Ein- und ausgehende Post bearbeiten .....	73

<b>Lernsituation 4: Sie ordnen Schriftgut systematisch und bewahren es sachgerecht auf . . . . .</b>	<b>74</b>
<b>Lernsituation 5: Sie erleben erfolgreiche Teamarbeit . . . . .</b>	<b>80</b>
Übung 5.1: Teamentwicklungsphasen . . . . .	84
Übung 5.2: Teambildungsprozesse mit dem Aufbau inklusiver Kulturen verbinden . . . . .	85
Übung 5.3: Die Selbstwirksamkeit stärken und das Selbstbild abgleichen . . . . .	86
Übung 5.4: Körpersprache und ihre Wirkung . . . . .	87
Übung 5.5: Nonverbale Elemente im Teamgespräch deuten . . . . .	89
<b>Aufgaben zur Prüfungsvorbereitung . . . . .</b>	<b>90</b>

### Aufträge bearbeiten

<b>Lernsituation 1: Sie bearbeiten Kundenanfragen mithilfe des Warenwirtschaftssystems . . . . .</b>	<b>101</b>
Übung 1.1: Schreib- und Gestaltungsregeln eines Geschäftsbriefes nach DIN 5008 . . . . .	107
Übung 1.2: Ein Angebot erstellen . . . . .	109
Übung 1.3: Bindung an das Angebot . . . . .	111
Übung 1.4: Zusendung unbestellter Ware . . . . .	112
Übung 1.5: Warenwirtschaftssystem . . . . .	114
Übung 1.6: Aufbau und Struktur einer betrieblichen EDV . . . . .	116
Übung 1.7: Entwicklung und Gestaltung von Formularen . . . . .	117
Übung 1.8: Verwendung von Schnellbausteinen . . . . .	117
Übung 1.9: Ein Rechnungsformular erstellen . . . . .	119
<b>Lernsituation 2: Sie sind in der Lage, ein Tabellenkalkulations- programm zur Preisberechnung anzuwenden . . . . .</b>	<b>120</b>
Übung 2.1: Dreisatz . . . . .	127
Übung 2.2: Grundrechenarten . . . . .	128
Übung 2.3: Benutzerdefinierte Formate und bedingte Formatierung . . . . .	129
Übung 2.4: Einfache Funktionen . . . . .	130
Übung 2.5: Zählenwenn und Summewenn . . . . .	132
<b>Lernsituation 3: Sie steuern Kundenauftragsprozesse und Beschaffungsprozesse mithilfe eines ERP-Systems . . . . .</b>	<b>134</b>
Übung 3.1: Das ERP-System . . . . .	145
Übung 3.2: Geschäftsprozesse . . . . .	147
<b>Aufgaben zur Prüfungsvorbereitung . . . . .</b>	<b>148</b>

### Sachgüter und Dienstleistungen beschaffen und Verträge schließen

<b>Lernsituation 1: Sie lernen die Bereiche und die Bedeutung der betrieblichen Beschaffung kennen . . . . .</b>	<b>154</b>
Übung 1.1: Mengenplanung – optimale Bestellmenge . . . . .	158
Übung 1.2: Ein Diagramm mit einem Tabellenkalkulationsprogramm erstellen . . . . .	160
Übung 1.3: Zeitplanung . . . . .	162
<b>Lernsituation 2: Sie ermitteln Bezugsquellen und formulieren eine Anfrage an einen möglichen Lieferer . . . . .</b>	<b>165</b>

Übung 2.1: Ökologisches und ökonomisches Prinzip . . . . .	169
Übung 2.2: Arten von Rechtsgeschäften . . . . .	170
Übung 2.3: Rechtssubjekte und Rechtsfähigkeit . . . . .	172
Übung 2.4: Geschäftsfähigkeit . . . . .	173
Übung 2.5: Rechtsobjekte und Eigentumsübertragung . . . . .	175
Übung 2.6: Formvorschriften bei Rechtsgeschäften . . . . .	176
Übung 2.7: Nichteigene und anfechtbare Rechtsgeschäfte . . . . .	178
<b>Lernsituation 3: Sie untersuchen allgemeine Geschäftsbedingungen. . . . .</b>	<b>179</b>
Übung 3.1: Inhalte von Angeboten . . . . .	184
Übung 3.2: Zustandekommen von Kaufverträgen. . . . .	185
Übung 3.3: Arten des Kaufvertrags . . . . .	187
<b>Lernsituation 4: Sie bearbeiten und bewerten Angebote . . . . .</b>	<b>188</b>
Übung 4.1: Einfache Bezugskalkulation . . . . .	194
Übung 4.2: Zusammengesetzte Bezugskalkulation . . . . .	195
Übung 4.3: Beim Angebotsvergleich ein Tabellenkalkulationsprogramm einsetzen . . . . .	196
Übung 4.4: Eine Bestellung durchführen . . . . .	198
Übung 4.5: Bestellungen mithilfe des Internets durchführen (E-Procurement) . . . . .	199
<b>Lernsituation 5: Sie führen eine Wareneingangskontrolle durch und überwachen die störungsfreie Erfüllung des Kaufvertrags . . . . .</b>	<b>200</b>
Übung 5.1: Warenlagerung vornehmen . . . . .	204
Übung 5.2: Lagergrundsätze . . . . .	207
Übung 5.3: Lagerarten . . . . .	208
Übung 5.4: Arbeitsabläufe im Lager . . . . .	209
Übung 5.5: Sicherheit im Lager . . . . .	210
Übung 5.6: Umweltschutz im Lager . . . . .	213
Übung 5.7: Lagerbestandskennzahlen berechnen . . . . .	214
Übung 5.8: Lagerbewegungskennzahlen berechnen . . . . .	216
<b>Lernsituation 6: Sie veranlassen Zahlungen unter Berücksichtigung der unterschiedlichen Möglichkeiten im Zahlungsverkehr . . . . .</b>	<b>218</b>
Übung 6.1: Moderne Onlinezahlungssysteme . . . . .	222
Übung 6.2: Entwicklung der Zahlungsmethoden . . . . .	224
Übung 6.3: Funktionen der girocard und der Maestro® Karte . . . . .	224
Übung 6.4: Kartenzahlung . . . . .	225
Übung 6.5: Gefahren des Onlinebankings . . . . .	225
<b>Lernsituation 7: Sie bearbeiten die Nicht-rechtzeitig-Lieferung . . . . .</b>	<b>227</b>
Übung 7.1: Schlechtleistung (mangelhafte Lieferung) . . . . .	232
Übung 7.2: Käuferrechte bei einer Schlechtleistung . . . . .	233
<b>Lernsituation 8: Sie wenden die ABC-Analyse als Kontrollinstrument im Beschaffungsprozess an . . . . .</b>	<b>234</b>
<b>Aufgaben zur Prüfungsvorbereitung . . . . .</b>	<b>238</b>
<b>Bildquellenverzeichnis . . . . .</b>	<b>247</b>
<b>Texte der QR-Codes . . . . .</b>	<b>248</b>