

EUROPA-FACHBUCHREIHE
für wirtschaftliche Bildung

Büro 2.1

Kaufmann/Kauffrau für Büromanagement

Informationsband XL

Lernfelder 1 - 6

Bartnik Debus Keiser Kramer Schneider Scholz Steiningen-Niederleitner

5. Auflage

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

Europa-Nr.: 74584



Verfasser

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

Verlagslektorat

Anke Hahn

5. Auflage 2024

Druck 5 4 3 2 1

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

ISBN 978-3-7585-7594-5

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

© 2024 by Verlag Europa-Lehrmittel, Nourney, Vollmer GmbH & Co. KG, 42781 Haan-Gruiten
Umschlag, Satz: Grafische Produktionen Jürgen Neumann, 97222 Rimplar
Umschlagkonzept: tiff.any GmbH, 10999 Berlin
Umschlagfoto: © Csaba Peterdi–shutterstock.com
Druck: APPL aprinta druck GmbH, 86650 Wemding

Vorwort

Das vorliegende Unterrichtswerk ist ein Lehr- und Lernbuch für den Ausbildungsberuf „**Kaufmann/Kauffrau für Büromanagement**“ und richtet sich an

- ➔ alle Berufsschulklassen mit verkürzter Ausbildung bzw.
- ➔ alle Bundesländer, die im ersten Ausbildungsjahr 6 Lernfelder unterrichten.

Der **Informationsband XL LF 1 – 6** 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 konsequent 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 vorliegende **Informationsband XL** umfasst die **Lernfelder 1 - 6** des Rahmenlehrplans.

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** nach 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 Sachdarstellungen 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 in unserer EUROPATHEK (www.europathek.de) unter der Europa-Nummer 71576L (4-Jahreslizenz) oder 71576V (Jahreslizenz) erhältlich.

LF 1: Die eigene Rolle im Betrieb mitgestalten und den Betrieb präsentieren	13
1 Die eigene Ausbildung aktiv mitgestalten	14
1.1 Ziele der Berufsausbildung	14
1.2 System der dualen Berufsausbildung	15
1.3 Berufsbildungsgesetz als Grundlage der Berufsausbildung	16
1.3.1 Ausbildungsberufsbild/Ausbildungsrahmenplan	17
1.3.2 Ausbildungsplan	19
1.3.3 Berichtsheft	19
1.3.4 Prüfungsanforderungen	19
1.4 Weitere Grundlagen des Ausbildungsverhältnisses	21
1.4.1 Ausbildungsvertrag	21
1.4.2 Jugendarbeitsschutzgesetz	25
1.4.3 Interessenvertreter der Auszubildenden und Beratungshilfen	28
1.4.4 Tarifvertrag	29
1.4.5 Förderung der Berufsausbildung und Wege zur weiteren Qualifizierung	30
1.5 Zusammenfassung und Aufgaben	31
2 Sich über Grundlagen wirtschaftlichen Handelns Klarheit verschaffen	34
2.1 Bedürfnisse	34
2.2 Güter	36
2.3 Wirtschaften	38
2.3.1 Definition	38
2.3.2 Elemente des Wirtschaftens	38
2.3.3 Ökonomisches Prinzip	40
2.4 Produktion	41
2.4.1 Wirtschaftliche Produktion und Produktivität	41
2.4.2 Produktionsfaktoren	41
2.4.3 Betriebswirtschaftliche Produktionsfaktoren	45
2.5 Einfacher Wirtschaftskreislauf	46
2.5.1 Private Haushalte und Unternehmen	46
2.5.2 Einfache Modelldarstellung	47
2.6 Erweiterter Wirtschaftskreislauf	48
2.6.1 Banken im „evolutionären“ Wirtschaftskreislauf	48
2.6.2 Staat im Wirtschaftskreislauf	49
2.6.3 Ausland („Übrige Welt“) im Wirtschaftskreislauf	50
2.7 Zusammenfassung und Aufgaben	52
3 Den betrieblichen Leistungsprozess beschreiben	55
3.1 Einteilung der Betriebe	55
3.2 Leistungsprozesse in Dienst- und Sachleistungsbetrieben	56
3.2.1 Dienstleistungsbetriebe	56
3.2.2 Sachleistungsbetriebe	59
3.3 Ziele des Unternehmens	61
3.4 Funktionsbereiche des Unternehmens	63
3.5 Betrieb und natürliche Umwelt	65
3.6 Zusammenfassung und Aufgaben	67
4 Die Organisationsstruktur der Betriebe darstellen	70
4.1 Grundbegriffe und Grundsätze der betrieblichen Organisation	70
4.1.1 Aufbauorganisation	71
4.1.2 Ablauforganisation	73

4.2	Entscheidungsbefugnisse von Mitarbeitern	74
4.2.1	Prokura	75
4.2.2	Handlungsvollmacht	76
4.3	Zusammenfassung und Aufgaben.....	77
5	Den eigenen Betrieb präsentieren – Präsentationen vorbereiten, durchführen und nachbereiten	80
5.1	Informationen und Informationsquellen suchen und bewerten	80
5.1.1	Informationsbeschaffungsstrategie	80
5.1.2	Elaborationsstrategie	81
5.2	Eine geeignete Präsentationsform wählen	82
5.2.1	Präsentationsformen	83
5.2.2	Präsentationsregeln.....	84
5.3	Präsentationen bewerten	88
5.3.1	Bewertungsmethoden	88
5.3.2	Bewertungsregeln	89
5.4	Ein Handout zur Präsentation erstellen.....	91
LF 2:	Büroprozesse gestalten und Arbeitsvorgänge organisieren	93
1	Die Arbeitsumgebung gestalten	94
1.1	Die verschiedenen Büroformen	94
1.1.1	Zellen- oder Kleinraumbüro	95
1.1.2	Großraumbüro	96
1.1.3	Kombibüro.....	97
1.1.4	Team- oder Gruppenbüro	98
1.1.5	Reversibles Büro	99
1.1.6	Non-territoriales Büro	99
1.2	Wichtige Vorschriften für die Arbeitsumgebung.....	100
1.3	Ergonomische und ökologische Arbeitsumgebung	102
1.3.1	Ergonomische Arbeitsumgebung.....	102
1.3.2	Ökologische Arbeitsumgebung	104
1.4	Einflussfaktoren einer effizienten Arbeitsumgebung	106
1.4.1	Farben in der Arbeitsumgebung.....	106
1.4.2	Akustik im Büro	107
1.4.3	Licht im Büro	108
1.4.4	Temperatur und Luft in der Arbeitsumgebung.....	109
1.5	Zusammenfassung und Aufgaben.....	110
2	Gesundheitsgefahren erkennen und Strategien zur Bewältigung entwickeln.....	112
2.1	Auslöser und Folgen von Gesundheitsgefahren im Büro.....	112
2.2	Arbeitssicherheit im Büro fördern	113
2.3	Psychische und physische Gesundheitsgefahren erkennen	114
2.3.1	Stress im Büro	114
2.3.2	Burnout-Syndrom	115
2.3.3	Mobbing am Arbeitsplatz.....	116
2.4	Maßnahmen zur Erhaltung und Förderung der Gesundheit.....	117
2.5	Zusammenfassung und Aufgaben.....	118
3	Arbeitsprozesse effizient und aktiv gestalten	121
3.1	Zeitmanagement bei bürowirtschaftlichen Abläufen.....	121
3.2	Methoden des Zeitmanagements.....	123
3.2.1	Pareto-Prinzip	123

3.2.2	ABC-Analyse.....	123
3.2.3	Eisenhower Prinzip.....	124
3.2.4	SMART-Methode.....	125
3.2.5	ALPEN-Methode.....	125
3.3	Mögliche Störungen, Zeitdiebe und Zeitfallen bei Arbeitsprozessen erkennen.....	126
3.4	Techniken des Selbstmanagements kennenlernen.....	127
3.4.1	Selbstkontrolle durch Selbstbeobachtung im Büro.....	127
3.4.2	Zeitprotokoll als Analyseinstrument nutzen.....	128
3.5	Zusammenfassung und Aufgaben.....	129
4	Termine im Büro organisieren.....	131
4.1	Terminarten.....	131
4.2	Koordinieren und überwachen von Terminen.....	132
4.2.1	Koordinieren von Terminen.....	133
4.2.2	Überwachung von Terminen.....	134
4.3	Erstellen von Terminplänen.....	135
4.4	Elektronischer Terminkalender.....	135
4.5	Zusammenfassung und Aufgaben.....	137
5	Sitzungen und Besprechungen durchführen und nachbereiten.....	139
5.1	Vorbereitung von Sitzungen und Besprechungen.....	140
5.2	Durchführung von Sitzungen und Besprechungen.....	142
5.3	Nachbereitung von Sitzungen und Besprechungen.....	142
5.4	Kommunikation im Rahmen von Sitzungen und Besprechungen in einer fremden Sprache.....	144
5.5	Zusammenfassung und Aufgaben.....	146
6	Informationswege im Unternehmen kennen und nutzen.....	148
6.1	Arbeitsabläufe bei eingehenden Informationen.....	148
6.2	Arbeitsabläufe bei ausgehenden Informationen.....	150
6.3	Die Post im Unternehmen bearbeiten.....	151
6.3.1	Posteingangsbearbeitung.....	151
6.3.2	Postausgangsbearbeitung.....	155
6.4	Auswahl zweckmäßiger Versandarten.....	157
6.5	Zusammenfassung und Aufgaben.....	160
7	Schriftstücke und Dokumente verwalten.....	162
7.1	Ordnungssysteme.....	163
7.2	Gesetzliche und betriebliche Aufbewahrungsgründe.....	165
7.3	Beleghafte Ablage (Registratur).....	168
7.4	Elektronische Archivierung.....	172
7.5	Speichermedien.....	175
7.6	Datenschutz und Datensicherheit.....	177
7.7	Zusammenfassung und Aufgaben.....	181
8	Kommunikationsfähigkeit im Arbeitsalltag weiterentwickeln.....	183
8.1	Verbale Kommunikation und nonverbale Kommunikation.....	185
8.2	Kommunikationsregeln.....	188
8.3	Selbstbild und Selbstwirksamkeit einschätzen.....	189
8.4	Teamarbeit im Büro nutzen.....	190
8.5	Zusammenfassung und Aufgaben.....	191

LF 3: Aufträge bearbeiten.....	195
1 Den Geschäftsprozess der Auftragsbearbeitung analysieren	196
1.1 Auftragsbearbeitung als Geschäftsprozess	196
1.2 Rahmenbedingungen für einen reibungslosen Ablauf der Auftragsbearbeitung im Unternehmen	197
1.3 Auswirkungen der Auftragsbearbeitung auf alle im Unternehmen beteiligten Bereiche	200
1.3.1 Bedeutung der Auftragsbearbeitung für die Mitarbeiter	200
1.3.2 Bedeutung der Auftragsbearbeitung für die Unternehmensleitung	201
1.4 Zusammenfassung und Aufgaben.....	202
2 Betriebliche Rahmenbedingungen für die Erstellung von Angeboten sondieren	204
2.1 Anfrage	204
2.1.1 Bestimmte und unbestimmte Anfrage	204
2.1.2 Inhalte einer Anfrage	205
2.1.3 Rechtlicher Aspekt	206
2.2 Prüfung anfragender Unternehmen	206
2.3 Realisierbarkeit des Auftrags	208
2.3.1 Realisierbarkeit eines Auftrags aus Sicht eines Handelsbetriebs.....	208
2.3.2 Realisierbarkeit eines Auftrags aus Sicht eines Industriebetriebs.....	209
2.3.3 Prüfung des Preis-Kosten-Verhältnisses	211
2.4 Angebot	211
2.5 Zusammenfassung und Aufgaben.....	214
3 Rechenarten zur Preisermittlung und Kalkulation beherrschen.....	216
3.1 Dreisatzrechnung.....	216
3.1.1 Dreisatzrechnung mit geradem bzw. direktem Verhältnis	216
3.1.2 Anwendung der Dreisatzrechnung mit geradem bzw. direktem Verhältnis in einem Tabellenkalkulationsprogramm.....	217
3.1.3 Dreisatzrechnung mit ungeradem bzw. indirektem Verhältnis.....	220
3.1.4 Anwendung der Dreisatzrechnung mit ungeradem bzw. indirektem Verhältnis in einem Tabellenkalkulationsprogramm.....	221
3.2 Prozentrechnungen mit Nutzung eines Tabellenkalkulationsprogramms.....	222
3.2.1 Berechnung des Prozentwertes	223
3.2.2 Berechnung des Prozentsatzes	225
3.2.3 Berechnung des Grundwertes	226
3.3 Preisberechnung und Preiskalkulation von Angeboten	229
3.3.1 Positionen der Handelskalkulation.....	229
3.3.2 Berechnungen der Handelskalkulation	230
3.3.3 Berechnung des Kundenskontos, der Vertreterprovision und des Kundenrabatts	232
3.3.4 Nutzung eines Tabellenkalkulationsprogramms zur Durchführung der Handelskalkulation	233
3.3.5 Zusammenfassung und Aufgaben.....	236
4 Den Schriftverkehr normgerecht gestalten	239
4.1 Normgerechte Gestaltung und Formulierung von Texten des internen und externen Schriftverkehrs.....	239
4.1.1 Grundoperationen	239
4.1.2 Zeichenformatierung.....	240
4.1.3 Absatzformatierung	241
4.1.4 Gestaltung von Tabellen.....	242
4.1.5 Dokumentformatierung	242
4.1.6 Innerbetriebliche Schreiben	242
4.1.7 Geschäftsbriefe nach DIN 5008	243
4.1.8 Vordrucke/Vorlagen für handschriftliche Formulare und Online-Formulare	245
4.1.9 Programmierter Textverarbeitung.....	245

4.2	Erstellen von erforderlichen Dokumenten der Auftragsbearbeitung.....	246
4.2.1	Abgleich Kundenauftrag und Angebot.....	246
4.2.2	Auftragsbestätigung.....	247
4.2.3	Versand der Ware – Durchführung der Leistung.....	249
4.2.4	Lieferschein.....	251
4.2.5	Rechnung.....	253
4.2.6	Zahlungseingang überwachen.....	256
4.3	Formulare im internen Schriftverkehr am Beispiel eines Lieferscheins.....	258
4.4	Zusammenfassung und Aufgaben.....	260
5	Schriftstücke unter Beachtung der Nachhaltigkeit vervielfältigen.....	263
5.1	Drucken.....	263
5.1.1	Druckerarten.....	263
5.1.2	Merkmale der im Bürobereich eingesetzten Drucker.....	264
5.2	Scannen.....	265
5.2.1	Scannerarten.....	266
5.2.2	Scannen von Textdokumenten.....	266
5.2.3	Scannen von Bilddokumenten.....	266
5.3	Dateiformate und Schutzmechanismen für Dateien.....	266
5.3.1	Dateiformate.....	266
5.3.2	Dateiformat pdf.....	267
5.3.3	Schutzmechanismen für Dateien.....	267
5.4	Kopierer.....	268
5.4.1	Leistungsmerkmale von Kopiergeräten.....	268
5.4.2	Kopierer als Kostenfaktor.....	270
5.5	Multifunktionsgeräte.....	270
5.6	Nachhaltigkeit beim Drucken und Kopieren.....	271
5.6.1	Sinnvolles Drucken und Kopieren.....	271
5.6.2	Recyclingpapiere.....	271
5.6.3	Druckformate.....	271
5.6.4	Wechseln und Recyceln von Tonerkassetten.....	272
5.7	Zusammenfassung und Aufgaben.....	273
6	Betriebliche Kommunikationsmöglichkeiten nutzen.....	275
6.1	Telefon.....	275
6.1.1	Telefonanschlüsse in Unternehmen.....	275
6.1.2	Leistungsmerkmale von Telefonanlagen.....	275
6.1.3	Telefongespräche führen.....	277
6.2	E-Mail.....	279
6.2.1	Funktion und Bedeutung.....	279
6.2.2	Normen und Signatur in geschäftlichen E-Mails.....	279
6.2.3	E-Mail-Programme.....	280
6.2.4	Verschlüsselung und Authentifizierung.....	281
6.2.5	DE-Mail.....	284
6.2.6	Netiquette zur E-Mail-Erstellung.....	284
6.2.7	Anhänge.....	286
6.2.8	Spam.....	286
6.3	Fax.....	287
6.3.1	Funktionsweise.....	287
6.3.2	Nutzung in Unternehmen.....	287
6.4	Internet.....	288
6.4.1	WWW.....	288
6.4.2	Suchmaschinen.....	288

6.5	Intranet	289
6.5.1	Einzel- und Netzwerkarbeitsplatz	289
6.5.2	Funktionsweise des Intranets	289
6.5.3	Nutzung des Intranet	290
6.6	Software	291
6.6.1	Betriebssystem	291
6.6.2	Anwendungssoftware	291
6.6.3	ERP-Programme	291
6.7	Telefon-, Video- und Desktopkonferenzen.....	292
6.8	Software zur Zusammenarbeit in Arbeitsgruppen.....	292
6.9	Wahl des richtigen Kommunikationsmittels.....	293
6.10	Zusammenfassung und Aufgaben.....	294
7	Die Bedeutung von Qualität, Effizienz, Kundenzufriedenheit erkennen und realisieren..	296
7.1	Qualität	296
7.2	Kundenzufriedenheit	296
7.3	Kritik und Selbstkritik	297
7.4	Effizienz	297
7.5	Zusammenfassung und Aufgaben.....	298
8	Mit ausländischen Geschäftspartnern kommunizieren	299
8.1	Kommunikation in einer fremden Sprache	299
8.1.1	Schriftlich kommunizieren	299
8.1.2	Telefonieren/Telephone calls	302
8.2	Verhaltensregeln mit ausländischen Partnern	303
8.3	Zusammenfassung und Aufgaben.....	305
LF 4:	Sachgüter und Dienstleistungen beschaffen und Verträge schließen	307
1	Grundlagen des Vertragsrechts beachten.....	308
1.1	Rechtsordnung	308
1.2	Rechtssubjekte – Rechts- und Geschäftsfähigkeit.....	309
1.3	Rechtsobjekte – Besitz und Eigentum.....	312
1.4	Rechtsgeschäfte.....	314
1.4.1	Begriff und Arten der Rechtsgeschäfte	314
1.4.2	Grundsätze der Vertragsfreiheit und Form der Rechtsgeschäfte.....	315
1.4.3	Nichtigkeit und Anfechtbarkeit von Rechtsgeschäften.....	317
1.5	Wichtige Vertragsarten im Überblick	319
1.6	Kaufvertrag als Rechtsgeschäft	320
1.6.1	Zustandekommen von Kaufverträgen	320
1.6.2	Kaufvertrag als Verpflichtungs- und Erfüllungsgeschäft	323
1.7	Kaufvertragsarten	324
1.8	Besondere Regelungen für den Abschluss des Kaufvertrages	327
1.8.1	Allgemeine Geschäftsbedingungen	327
1.8.2	Fernabsatzverträge und elektronischer Geschäftsverkehr.....	328
1.9	Zusammenfassung und Aufgaben.....	330
2	Beschaffungsprozesse planen	335
2.1	Aufgaben, Ziele und Gegenstand der Beschaffungsplanung.....	335
2.2	Beschaffungsobjekte.....	337
2.3	Bedarfsplanung nach Art/Qualität, Menge und Zeit	338
2.3.1	Bedarfsermittlung nach Art und Qualität.....	338

2.3.2	Mengenplanung	338
2.3.3	Zeitplanung	340
2.4	Ermittlung und Auswahl von Lieferanten	342
2.5	Planung der Beschaffungskommunikation und des Lieferflusses	344
2.6	Intensität der Beschaffungsentscheidung (ABC-Analyse)	345
2.7	Zusammenfassung und Aufgaben	347
3	Beschaffungsprozesse durchführen	350
3.1	Beschaffungsanlässe	350
3.2	Anfrage	351
3.3	Angebot	352
3.3.1	Inhalte des Angebots	352
3.3.2	Angebotsvergleich	357
3.4	Bestellung	359
3.5	Zusammenfassung und Aufgaben	361
4	Beschaffungsprozesse kontrollieren	365
4.1	Bestellüberwachung und Wareneingangskontrolle	365
4.2	Bestandskontrollen und Lagerhaltung	365
4.2.1	Aufgaben der Lagerhaltung, Lagerarten, Lagerorganisation	366
4.2.2	Wirtschaftlichkeit der Lagerhaltung	368
4.3	Kaufvertragsstörungen bei der Beschaffung	371
4.3.1	Mangelhafte Lieferung (Schlechtleistung)	371
4.3.2	Lieferungsverzug (Nicht-Rechtzeitig-Lieferung)	378
4.3.3	Annahmeverzug	380
4.4	Zusammenfassung und Aufgaben	383
5	Rechnungen prüfen und Zahlungen abwickeln	386
5.1	Rechnungsprüfung	386
5.2	Zahlungsabwicklung	387
5.2.1	Zahlungsmittel, Zahlungsarten und Träger des Zahlungsverkehrs	387
5.2.2	Formen der Barzahlung	388
5.2.3	Halbbare Zahlung durch Zahlschein und Postnachnahme	390
5.2.4	Bargeldlose Zahlung durch Überweisung	391
5.2.5	Sonderformen des Überweisungsverkehrs	393
5.2.6	Lastschriftverfahren	394
5.2.7	Halbbare und bargeldlose Zahlung mit Scheck	396
5.2.8	Elektronischer Zahlungsverkehr	399
5.3	Zusammenfassung und Aufgaben	406
LF 5: Kunden akquirieren und binden	411	
1	Marketing zur Akquirierung und Bindung von Kunden planen	412
1.1	Marketing im Wandel der Zeit	413
1.1.1	Wandel von Verkäufermärkten zu Käufermärkten	413
1.1.2	Marketingkonzepte im Wandel der Zeit	414
1.2	Marketingkonzeption	416
1.2.1	Bausteine einer Marketingkonzeption	416
1.3	Marketinginformationsbedarf und Situationsanalyse	420
1.4	Zusammenfassung und Aufgaben	423
2	Informationen mithilfe der Marktforschung gewinnen und auswerten	426
2.1	Gegenstand der Marktforschung und Marktforschungsprozess	426

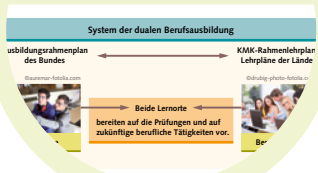
2.1.1	Gegenstand der Marktforschung	426
2.1.2	Marktforschungsprozess	427
2.2	Methoden der Marktforschung	428
2.2.1	Sekundärforschung	429
2.2.2	Primärforschung	430
2.2.3	Erstellung eines Fragebogens	436
2.2.4	Datenauswertung und Darstellung der Marktforschungsdaten	441
2.3	Konjunkturzyklus	444
2.3.1	Konjunktur und Konjunkturphasen	444
2.3.2	Kundenorientierung und Wettbewerberverhalten im idealtypischen Konjunkturzyklus	446
2.4	Zusammenfassung und Aufgaben	446
3	Marketinginstrumente einsetzen	452
3.1	Produkt-, Sortiments- und Servicepolitik	452
3.1.1	Produktpolitik	453
3.1.2	Sortimentspolitik	461
3.1.3	Servicepolitik	462
3.1.4	Zusammenfassung und Aufgaben	463
3.2	Preis- und Konditionenpolitik	466
3.2.1	Marktpreisbildung im Modell	466
3.2.2	Betriebliche Preispolitik	475
3.2.3	Konditionenpolitik	485
3.2.4	Zusammenfassung und Aufgaben	487
3.3	Kommunikationspolitik	491
3.3.1	Absatzwerbung	491
3.3.2	Verkaufsförderung (Sales Promotion)	501
3.3.3	Öffentlichkeitsarbeit (Public Relations)	502
3.3.4	Moderne Marketinginstrumente der Kommunikationspolitik	504
3.3.5	Grenzen der Werbefreiheit	507
3.3.6	Zusammenfassung und Aufgaben	512
3.4	Distributionspolitik	517
3.4.1	Absatzformen und Absatzorgane	517
3.4.2	Absatzwege	522
3.4.3	Zusammenfassung und Aufgaben	523
4	Einen Marketing-Mix entwickeln und kontrollieren	525
4.1	Elemente des Marketing-Mix	525
4.2	Kombination der Marketinginstrumente	526
4.3	Marketing-Controlling	527
4.4	Zusammenfassung und Aufgaben	529
LF 6:	Werteströme erfassen und beurteilen	531
1	Grundlagen des betrieblichen Rechnungswesens kennenlernen	532
1.1	Güterströme, Geldströme und Informationsströme im Unternehmen	532
1.2	Aufgabenbereiche des betrieblichen Rechnungswesens	533
1.3	Kaufmännische Buchführungspflicht	534
1.4	Zusammenfassung und Aufgaben	537
2	Das System der doppelten Buchführung verstehen	539
2.1	Bilanz als Dokumentation von Vermögen und Kapital	539
2.2	Veränderung der Bilanz durch erfolgsneutrale Geschäftsfälle	542
2.2.1	Geschäftsfälle und Belege	542
2.2.2	Bilanzveränderungen durch Geschäftsfälle	545

2.3	Erfassen von Geschäftsfällen auf Bestandskonten	546
2.4	Buchen auf Bestandskonten.....	548
2.5	Zusammenfassung und Aufgaben.....	550
3	Grundbuch und Hauptbuch führen	553
3.1	Buchungssatz (Grundbuch).....	553
3.2	Grundbuch und Hauptbuch.....	556
3.3	Eröffnung und Abschluss der Bestandskonten.....	557
3.3.1	Eröffnungsbilanzkonto.....	557
3.3.2	Schlussbilanzkonto.....	559
3.3.3	Vom Eröffnungsbilanzkonto zum Schlussbilanzkonto	560
3.4	Zusammenfassung und Aufgaben.....	564
4	Auf Erfolgskonten buchen und die Gewinn- und Verlustrechnung erstellen.....	567
4.1	Erfolgskonten	567
4.2	Überblick: Das System der doppelten Buchführung mit Bestands- und Erfolgskonten	571
4.3	Zusammenfassung und Aufgaben.....	572
5	Kontenrahmen und Kontenplan als Organisationsmittel einsetzen.....	574
5.1	Aufbau des Industriekontenrahmens.....	574
5.2	Zusammenfassung und Aufgaben.....	576
6	Umsatzsteuer und Vorsteuer buchen	579
6.1	Das System der Umsatzsteuer.....	580
6.2	Buchhalterische Erfassung der Umsatzsteuer.....	583
6.3	Zusammenfassung und Aufgaben.....	586
7	Warengeschäfte buchen.....	589
7.1	Aufwandsorientierte Buchung des Wareneinkaufs	589
7.2	Frachtkosten, Warenrücksendungen und Skonti im Einkauf und Verkauf	593
7.2.1	Fracht- und Verpackungskosten.....	593
7.2.2	Warenrücksendungen.....	595
7.2.3	Skonti.....	596
7.3	Zusammenfassung und Aufgaben	600
8	Anlagevermögen buchhalterisch erfassen.....	606
8.1	Einkauf von Anlagevermögen – Ermittlung der Anschaffungskosten	606
8.2	Abschreibung auf Sachanlagen	608
8.2.1	Berechnung der Abschreibung	609
8.2.2	Buchung der Abschreibungen	612
8.3	Zusammenfassung und Aufgaben.....	613
9	Den Jahresabschluss erstellen und den wirtschaftlichen Erfolg bewerten.....	616
9.1	Inventur.....	616
9.1.1	Durchführung der Inventur und Inventurarten	617
9.1.2	Inventurverfahren/Inventurvereinfachungsverfahren	618
9.2	Inventar.....	619
9.3	Zusammenhang von Buchführung und Bilanz	621
9.4	Bewertung des wirtschaftlichen Erfolgs.....	622
9.5	Zusammenfassung und Aufgaben.....	626

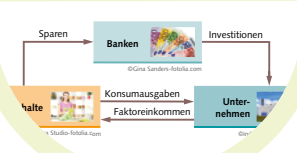
Sachwortverzeichnis	633
---------------------------	-----

Die eigene Rolle im Betrieb mitgestalten und den Betrieb präsentieren

1 - Die eigene Ausbildung aktiv mitgestalten



2 - Sich über Grundlagen wirtschaftlichen Handelns Klarheit verschaffen



5 - Präsentationen vorbereiten, durchführen und nachbereiten

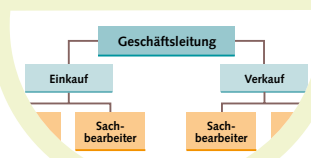


Das werden Sie hier lernen ...

3 - Den betrieblichen Leistungsprozess beschreiben



4 - Die Organisationsstruktur der Betriebe darstellen



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 Wirtschaftsbeziehungen.

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.

Merke

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

§§§

§ 2 BBiG

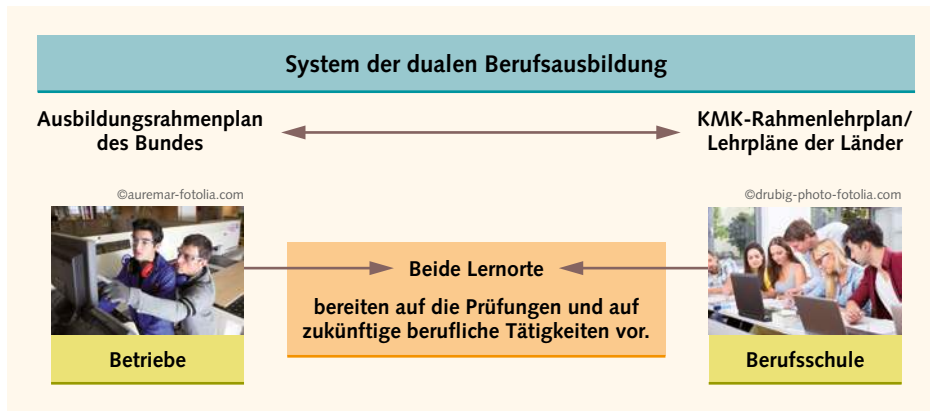
Lernorte der Berufsbildung

Berufsbildung wird durchgeführt

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

Merke

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

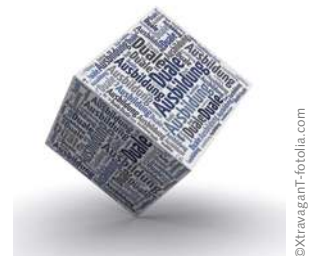


Im **Betrieb** wird praktisch und berufsbezogen nach den Vorgaben des Ausbildungsrahmenplans auf Grundlage der für diesen Beruf geltenden **Ausbildungsordnung** gearbeitet.

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**).

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 Auszubildenden zu unterzeichnen.



<http://www.bmbf.de>



1.3 Berufsbildungsgesetz als Grundlage der Berufsausbildung

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 Jugendarbeitsschutzgesetz, 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.

§ 5 BBiG

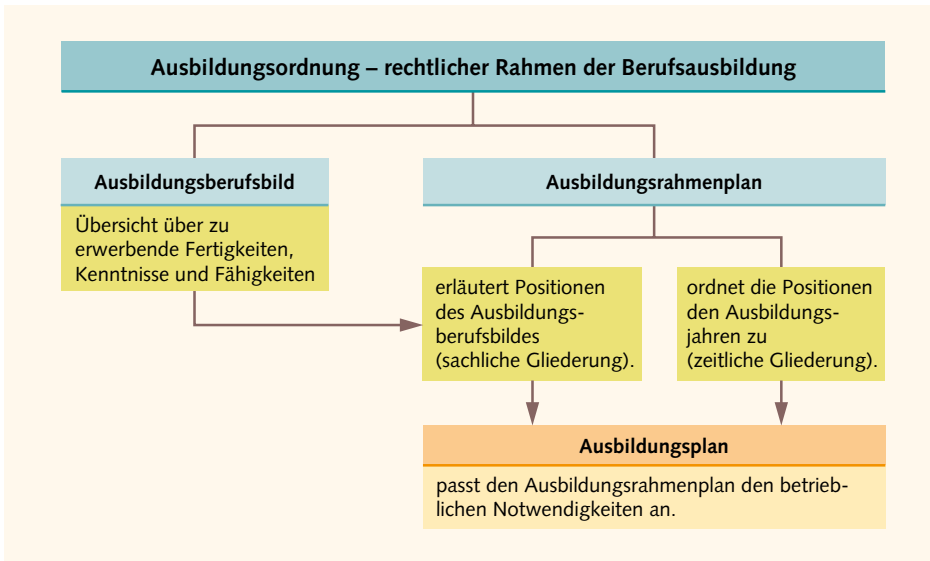
Die **Ausbildungsordnung** legt demnach für den jeweiligen Beruf folgende Inhalte fest:

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

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 Struktur des Ausbildungsberufsbildes sieht einen Aufbau in **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
gemeinsame berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten	weitere berufsprofilgebende Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten in zwei Wahlqualifikationen von jeweils fünf Monaten	gemeinsame integrative Fertigkeiten, Kenntnisse und Fähigkeiten



© Jan Engel-fotolia.com

Merke

Für die Ausbildung sind aus einer vorgegebenen Auswahlliste **zwei** Wahlqualifikationen zu wählen und im Ausbildungsvertrag festzulegen.

§ 4 BüroMKfAusbV

Struktur der Berufsausbildung, Ausbildungsberufsbild

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

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.

Merke

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

§ 14 BBiG

§ 43 BBiG

Tipp

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

1.3.4 Prüfungsanforderungen

Das Prüfungsverfahren findet in einer **gestreckten Prüfung** statt. Zwei Teilabschlussprüfungen fließen in die Endnote ein, wobei die erste Teilprüfung bereits in der Mitte der Ausbildung absolviert wird. 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) <ul style="list-style-type: none"> • Prüfungsaufgabe durch Prüfungsausschuss • Report 	35 %	Fallbezogenes Fachgespräch 20 Minuten	Der Prüfling soll nachweisen, dass er <ul style="list-style-type: none"> • 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 Prüfungsausschuss	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.